

EFEKTIVITAS PELAYANAN TERPADU DI KANTOR URUSAN AGAMA

KECAMATAN SUKUN KOTA MALANG DALAM PERSPEKTIF

SOERJONO SOEKANTO

SKRIPSI

Oleh:

M Silahuddin Al Maknuni

19210024



PROGRAM STUDI HUKUM KELUARGA ISLAM

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2023

EFEKTIVITAS PELAYANAN TERPADU DI KANTOR URUSAN AGAMA

KECAMATAN SUKUN KOTA MALANG DALAM PERSPEKTIF

SOERJONO SOEKANTO

SKRIPSI

Oleh:

M Silahuddin Al Maknuni

19210024



PROGRAM STUDI HUKUM KELUARGA ISLAM

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan,
Penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

EFEKTIVITAS PELAYANAN TERPADU DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN SUKUN KOTA MALANG DALAM PERSPEKTIF SOERJONO SOEKANTO

Benar-benar merupakan skripsi yang disusun sendiri berdasarkan kaidah penulisan karya tulis ilmiah yang dapat dipertanggung jawabkan, bukan duplikat atau memindah data milik orang lain, kecuali yang disebutkan referensinya secara benar. jika di kemudian hari laporan penelitian skripsi ini merupakan hasil plagiasi karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, maka skripsi sebagai persyaratan untuk mendapatkan predikat gelar sarjana dinyatakan batal demi hukum.

Malang, 26 Mei 2023

Penulis,



M Silahuddin Al Maknuni
NIM. 19210024

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara M Silahuddin Al Maknuni, NIM:
19210024 Program Studi Hukum Keluarga Islam Fakultas Syariah Universitas
Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

**EFEKTIVITAS PELAYANAN TERPADU DI KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN SUKUN KOTA MALANG DALAM PERSPEKTIF
SOERJONO SOEKANTO**

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-
syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji oleh Majelis Dewan Penguji.

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hukum Keluarga Islam

Malang, 26 Mei 2023
Dosen Pembimbing



Erik Sabti Rahmawati, MA, M.Ag.
NIP, 197511082009012003



Faridatus Suhadak, M.HI
NIP, 19790407200912006

PENGESAHAN SKRIPSI

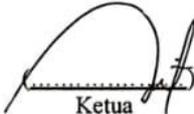
Dewan Penguji Skripsi saudara M Silahuddin Al Maknuni, NIM: 19210024, mahasiswa Program Studi Hukum Keluarga Islam Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan Judul:

EFEKTIVITAS PELAYANAN TERPADU DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN SUKUN KOTA MALANG DALAM PERSPEKTIF SOERJONO SOEKANTO

Telah dinyatakan lulus dengan nilai:

Dosen Penguji:

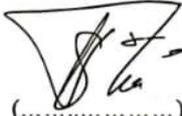
1. Miftahus Sholehudin, M.HI.
NIP. 19840602201608011018


Ketua

2. Faridatus Suhadak, M.HI.
NIP. 197904072009012006


Sekretaris

3. Syabbul Bachri, M.HI.
NIP. 198505052018011002


Penguji Utama

Malang, 26 Mei 2023

Dekan,

Dj. Sudirman, MA
NIP. 197708222005011003

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ

“Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil..”

(Q.S An-Nissa: 58)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, tak ada kata yang indah selain mengucapkan puji syukur kepada Allah, Tuhan semesta alam yang telah memberikan segala nikmat dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada nabi akhir zaman, Nabi Muhammad SAW, yang senantiasa kita harapkan syafaatnya dan sebagai suri tauladan bagi seluruh umat. Aamiin

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun penelitian skripsi ini bukan hanya semata-mata atas jeri payah penulis, melainkan ada dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Dengan penuh kerendahan hati, penulis sampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin, MA. selaku rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Sudirman, M.A, selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Erik Sabti Rahmawati, MA., M.Ag. selaku Ketua Program Studi Hukum Keluarga Islam.
4. Faridatus Suhadak, M.HI. selaku Dosen Pembimbing penulis. Peneliti haturkan banyak terimakasih atas kesabaran dan ketabahan hati telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi saran, dan motivasi serta mendoakan penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Semoga beliau selalu diberikan kesehatan dan diberikan pahala dalam setiap ilmu dari karya ini agar menjadi amal jariyah bagi beliau.

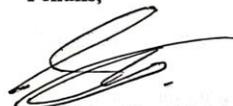
5. Ahmad Wahidi, M.H selaku dosen wali penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Terimakasih peneliti haturkan kepada beliau yang telah memberikan bimbingan, saran, serta motivasi selama menempuh perkuliahan.
6. Segenap Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah menyampaikan pengajaran dengan ikhlas. Semoga Allah swt memberikan pahala-Nya yang sepadan kepada beliau semua.
7. Bapak Anas Fauzie, S.Ag., M.Pd., Ibu Elvi Nur Ridho K, M.Ag., dan seluruh pegawai PNS maupun Non PNS Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun Kota Malang yang telah membantu penulis untuk mendapatkan data-data pendukung penelitian.
8. Kedua orang tua Penulis yakni Abi Drs. Bunyamin Ds dan Ibu Dra. Hindun Afthoniah, M.pd. terima kasih penulis haturkan atas semangat, doa, motivasi yang selalu kalian berikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Kedua kakak Penulis yakni Mamas Syihabudin Alfakhir dan Mba Harizatul Fikriyah terima kasih penulis haturkan atas semangat, doa, motivasi yang selalu kalian berikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

10. Seluruh keluarga penulis tanpa terkecuali, terima kasih penulis haturkan untuk motivasi dan semangat yang diberikan.

11. Teman-teman seperjuangan Program Studi Hukum Keluarga Islam angkatan 2019 (HELIOS), terimakasih atas semangat, dukungan, doa dan motivasi yang telah diberikan.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat-Nya dan menjadikan kita sebagai umat yang beriman dan berakhlak mulia. Harapan penulis yang paling utama semoga ilmu yang diperoleh semasa kuliah dapat memberikan manfaat dan ternilai sebagai amal kehidupan di dunia dan akhirat.

Malang, 26 Mei 2023
Penulis,



M Silahuddin Al Maknuni
NIM, 19210024

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Umum

Transliterasi ialah pemindah alihan tulisan Arab ke dalam tulisan Indonesia (Latin), bukan terjemahan bahasa Arab ke dalam bahasa Indonesia. Termasuk dalam kategori ini ialah nama Arab dari bangsa Arab, sedangkan nama Arab dari bangsa selain Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku yang menjadi rujukan. Penulis judul buku dalam footnote maupun daftar pustaka, tetap menggunakan ketentuan transliterasi ini. Banyak pilihan dan ketentuan transliterasi yang dapat digunakan dalam penulisan karya ilmiah, baik yang ber-standard internasional, nasional maupun ketentuan yang khusus penerbit tertentu. Transliterasi yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini sebagaimana transliterasi yang digunakan Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yaitu transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, Nomor 158 Tahun 1987 dan Nomor 0543b/U/1987. Sebagaimana tertera dalam buku pedoman Transliterasi Bahasa Arab (A Guide Arabic Transliterasi), INIS Fellow 1992.

B. Konsonan

Daftar huruf Bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	Ṣ	Es (titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	Ha (titik diatas)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍ	Ḍ	Zet (titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es (titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (titik di bawah)
ع	‘Ain	‘_____	Apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El

م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء / أ	Hamzah	_____’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (أ) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

C. Vokal, Panjang, dan Diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal fathah ditulis dengan “a”. Kasroh dengan “i”, dlommah dengan “u”.

Vokal Panjang		Vokal Panjang		Diftong	
آ	A		Ā		Ay
إ	I		Ī		Aw
أ	U		Ū		Ba’

Sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal (a) panjang =	Ā	Misalnya	قال	<i>Qāla</i>
Vokal (i) panjang =	Ī	Misalnya	قيم	<i>Qīla</i>
Vokal (u) panjang =	Ū	Misalnya	دون	<i>Dūna</i>

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 wawu dan ya‘ setelah fathah ditulis dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw) =	Misalnya	قول	Menjadi	<i>Qawlun</i>
Diftong (ay) =	Misalnya	خيرش	Menjadi	<i>Khayrun</i>

D. Ta' Marbuthah

Ta' marbuthah ditransliterasikan dengan “t” jika berada di tengah kalimat, tetapi apabila ta' marbuthah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya للمدرسة الرسالة menjadi alrisālāt lī al-mudarrisah, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan muḍaf dan muḍaf ilayh, maka ditransliterasikan dengan menggunakan t yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya يف رحمة يفي menjadi fī rahmatillāh.

E. Kata Sandang dan Lafdh Al-Jalalah

Kata sandang berupa “al” (ال) (ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafal jalalah yang berada ditengah tengah kalimat yang disandarkan (idhāfah) maka dihilangkan.

Perhatikan contoh-contoh berikut ini:

1. Al-Imam al-Bukhariy mengatakan.....

2. Al-Bukhariy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan.....
3. Billaah ‘azza wa jalla

F. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi’il (kata kerja), isim atau huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab atau harakat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh: *الرازقي خري هلو هلا وان* – wa innallaha lahuwa khairur- raziqin.

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh: *رسول ال محمد وما* - wa maa Muhammadun illa Rasul.

Penggunaan huruf kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan jika penulisan itu disatukan dengan xv kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf kapital tidak dipergunakan. Contoh: *جميعا المر هلا* -lillahi al-amru jami’an. Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan,

pedoman transliterasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid.

DAFTAR ISI

COVER	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
DAFTAR ISI	xv
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional.....	7
F. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Penelitian Terdahulu.....	12
B. Kerangka Teori.....	21
1. Efektivitas.....	21
a. Faktor Hukum.....	22
b. Faktor Penegak Hukum.....	23
c. Faktor Sarana dan Fasilitas Penegak Hukum.....	24
d. Faktor Masyarakat.....	24
e. Faktor Budaya.....	24

2. Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 65 Tahun 2016.....	25
a. Pasal 4.....	26
b. Pasal 5.....	26
c. Pasal 6.....	26
3. Pelayanan Terpadu.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Pendekatan Penelitian.....	31
C. Sumber Data.....	32
1. Data Primer.....	32
2. Data Sekunder.....	34
D. Lokasi Penelitian.....	34
E. Metode Pengumpulan Data.....	35
1. Wawancara.....	35
2. Dokumentasi.....	36
F. Metode Pengolahan Data.....	36
1. <i>Editing</i> (Pemeriksaan Data).....	36
2. <i>Classifying</i> (Klasifikasi).....	37
3. <i>Analysing</i> (Analisis).....	38
4. <i>Concluding</i> (Kesimpulan).....	38
BAB IV PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran Umum KUA Kecamatan Sukun.....	39
1. Sejarah KUA Kecamatan Sukun.....	39
2. Visi dan Misi KUA Sukun.....	40
3. Lokasi KUA Sukun.....	41
B. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu di Kantor Urusan Agama.....	44
C. Aturan Pelayanan Terpadu Perspektif Soerjono Soekanto.....	71
D. Respon Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu.....	77

BAB V PENUTUP	81
A. Kesimpulan.....	81
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN-LAMPIRAN	88
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	99

ABSTRAK

M Silahuddin Al Maknuni, NIM 19210024, 2023. **Efektivitas Pelayanan Terpadu Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun Kota Malang Dalam Perspektif Soerjono Soekanto**, Skripsi. Program Studi Hukum Keluarga Islam. Fakultas Syariah. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Pembimbing: Faridatus Suhadak, M.HI.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Terpadu, PMA.

Pelayanan pada Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai perpanjangan tangan Kementerian Agama RI dalam sisi pelayanan publiknya. KUA memiliki banyak peran krusial. Pada penelitian ini lebih berfokus kepada Pelayanan Terpadu yang diberikan oleh KUA Kec. Sukun kepada Masyarakat sesuai dengan PMA no 65 Tahun 2016. Penelitian ini juga menggunakan teori Efektivitas Soerjono Soekanto. Penelitian ini terbagi menjadi dua tujuan, pertama mengetahui bagaimana pelaksanaan Pelayanan Terpadu di KUA Kec. Sukun, serta yang kedua mengetahui seberapa Efektif Pelayanan Terpadu di KUA Kec. Sukun dengan menggunakan teori Efektivitas Soerjono Soekanto.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dengan memakai pendekatan sosiologi hukum yang fokus kepada penerapan peraturan putusan. Adapun dalam memperoleh data-data penelitian, penulis menggunakan metode wawancara. Sedangkan dalam proses pengolahan data penelitian menggunakan teknik editing, klasifikasi, analisis dan yang terakhir adalah kesimpulan.

Hasil penelitian ini adalah dilihat dari tugas layanan yang diberikan oleh KUA Kec. Sukun, ada 9 tugas layanan yang diberikan dalam penelitian ini, diantaranya yang sudah terlaksana dengan baik sesuai dengan PMA no 65 tahun 2016 mengenai layanan pernikahan, waqaf, zakat, produk halal, pembinaan mualaf. Ada program pelayanan terpadu seperti SIMKAH, SIWAK, SIMPEG. Kemudian setelah di analisis dengan teori Efektivitas Soerjono Soekanto dapat disimpulkan bahwasanya Pelayanan Terpadu di KUA Kec. Sukun sudah dikatakan Efektif dilihat dari 5 faktor, Faktor Hukum, Faktor Penegak Hukum, Faktor Sarana dan Fasilitas, Faktor Masyarakat, dan Faktor Budaya. Respon dari beberapa Masyarakat juga banyak yang merespon bahwa Pelayanan Terpadu di KUA Kec. Sukun sangat baik dari segi pelayannya, pegawainya, serta fasilitas pelayanan yang ada di KUA Kec. Sukun.

ABSTRACT

M Silahuddin Al Maknuni, NIM 19210024, 2023. **The Effectiveness of Integrated Services in the Office of Religious Affairs in Sukun District, Malang City in the Perspective of Soerjono Soekanto**, Thesis. Islamic Family Law Study Program. Sharia Faculty, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University, Malang.

Supervisor: Faridatus Suhadak, M.HI.

Key Word: Effectiveness, Service, Interfrated, PMA

Services at the Office of Religious Affairs as an extension of the Ministry of Religion of the Republic of Indonesia in terms of public services. KUA has many crucial roles. In this study, it focuses more on the Integrated Services provided by the KUA Kec. Sukun to the Community in accordance with PMA no 65 of 2016. This study also uses Soerjono Soekanto's Effectiveness theory. This research is divided into two objectives, the first is to find out how the implementation of Integrated Services at the KUA Kec. Breadfruit, as well as the second knowing how effective the Integrated Services are at the KUA Kec. Sukun using Soerjono Soekanto's Effectiveness theory.

This research is an empirical legal research using a legal sociology approach that focuses on the application of ruling rules. As for obtaining research data, the authors used the interview method. While in the processing of research data using editing techniques, classification, analysis and the last is the conclusion..

The results of this study are seen from the service assignments provided by the KUA Kec. Sukun, there are 9 service tasks provided in this study, including those that have been carried out properly in accordance with PMA no 65 of 2016 regarding marriage services, endowments, zakat, halal products, coaching converts. There are integrated service programs such as SIMKAH, SIWAK, SIMPEG. Then after being analyzed with the theory of Soerjono Soekanto's Effectiveness, it can be concluded that the Integrated Services at the KUA Kec. Sukun has been said to be effective in terms of 5 factors, Legal Factors, Law Enforcement Factors, Facilities and Facilities Factors, Community Factors, and Cultural Factors. The responses from several communities also responded that the Integrated Services at the KUA Kec. Sukun is very good in terms of service, employees, and service facilities in KUA Kec. Sukun

خلاصة

صلاح الدين المكنوني ، نيم ٢٤٠٢٤٠١٠١٩٢١ ، ٢٣٠٢٣. فعالية الخدمات المتكاملة في مكتب الشؤون الدينية في منطقة سوكون ، مدينة مالانج في منظور Soerjono Soekanto ، أطروحة. برنامج دراسة قانون الأسرة الإسلامي. كلية الشريعة. الجامعة الإسلامية الحكومية مولانا مالك إبراهيم مالانج.

المستشار: Faridatus Suhadak، M.HI.

الكلمات الدالة: الفعالية ، الخدمة ، المتكاملة ، الاستثمار الأجنبي المباشر.

الخدمات في مكتب الشؤون الدينية كامتداد لوزارة الدين في جمهورية إندونيسيا من حيث الخدمات العامة. KUA لديها العديد من الأدوار الحاسمة. في هذه الدراسة ، تركز بشكل أكبر على الخدمات المتكاملة التي تقدمها KUA . للمجتمع وفقاً لسلطة النقد الفلسطينية رقم ٦٥ لعام ٢٠١٦ . تستخدم هذه الدراسة أيضاً نظرية الفعالية Soerjono Soekanto. ينقسم هذا البحث إلى هدفين ، الأول هو معرفة كيفية تنفيذ الخدمات المتكاملة في KUA . بريدفروت ، بالإضافة إلى معرفة الثانية مدى فعالية الخدمات المتكاملة في KUA . باستخدام نظرية الفعالية Soerjono Soekanto.

هذا البحث هو بحث قانوني تجريبي باستخدام منهج علم الاجتماع القانوني الذي يركز على تطبيق القواعد الحاكمة. بالنسبة للحصول على بيانات البحث ، استخدم المؤلفون طريقة المقابلة. أثناء معالجة بيانات البحث باستخدام تقنيات التحرير والتصنيف والتحليل والأخير هو الاستنتاج.

تظهر نتائج هذه الدراسة من تخصيصات الخدمة المقدمة من KUA. بريدفروت ، هناك ٩ مهام خدمية مقدمة في هذه الدراسة ، بما في ذلك المهام التي تم تنفيذها بشكل صحيح وفقاً لسلطة النقد الفلسطينية رقم ٦٥ لعام ٢٠١٦ فيما يتعلق بخدمات الزواج ، والأوقاف ، والزكاة ، والمنتجات الحلال ، وتدريب المتحولين. هناك برامج خدمات متكاملة مثل SIMKAH و SIWAK و SIMPEG. ثم بعد تحليلها مع نظرية فعالية Soerjono Soekanto ، يمكن استنتاج أن الخدمات المتكاملة في KUA. قيل أن فعال من حيث ٥ عوامل ، العوامل القانونية ، عوامل إنفاذ القانون ،

عوامل التسهيلات والمرافق ، عوامل المجتمع ، والعوامل الثقافية. الردود من عدة مجتمعات وردت أيضا أن الخدمات المتكاملة في KUA. بريد فروت جيد جدًا من حيث الخدمة والموظفين ومرافق الخدمة في KUA. بريدفروت

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu tugas pemerintah yang harus dilakukan kepada masyarakatnya adalah memberikan pelayanan yang baik. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 65 pasal 1 tahun 2016 Tentang pelayanan terpadu di Kementerian Agama, dijelaskan bahwasanya Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan di Kementerian Agama sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Kemudian terkait Pelayanan Terpadu, merupakan pemberian pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Kementerian Agama. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada pada Kementerian Agama.¹

¹ Pasal 1, Peraturan Menteri Agama No. 65 Tahun 2016 Tentang *Pelayanan Terpadu Kementerian Agama*.

Kemudian berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 65 pasal 2 tahun 2016 Tentang pelayanan terpadu di Kementerian Agama, dijelaskan bahwasanya Pelayanan Terpadu diselenggarakan dengan tujuan:

1. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat,
2. Memperpendek proses pelayanan,
3. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, akuntabel dan terjangkau,
4. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.²

Kantor urusan agama adalah lembaga yang bernaung dibawah Kementerian Agama RI dan melaksanakan tugas berdasarkan peraturan pemerintah, baik Undang-undang pernikahan maupun peraturan Menteri Agama. Lembaga ini juga merupakan salah satu lembaga pencatatan pernikahan yang bertugas mendaftarkan dan mengurus kelengkapan administrasi pernikahan. KUA merupakan lembaga yang sangat ingin mengembangkan potensi para pegawai administrasinya didalam bidang pengolahan data dan pelayanan administrasi secara efektif dari segi keakuratan, ketepatan dan relevansi terutama dalam pencatatan pernikahan.³

Kewenangan Kantor Urusana Agama Kecamatan tidak hanya memberikan pelayanan berupa penerbitan buku nikah saja, akan tetapi Kantor Urusan Agama kecamatan memiliki beberapa tugas dan fungsi di

² Pasal 2, Peraturan Menteri Agama No. 65 Tahun 2016 Tentang *Pelayanan Terpadu Kementerian Agama*.

³ Givo. "Sistem Informasi Pendaftaran Pernikahan Berbasis Online Menggunakan Metode Waterfall (Study Kasus: Kantor Urusan Agama Kecamatan Mandau-Duri)." *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi* 2.2 (2016): 52.

dalamnya, Adapun tugas dan fungsi pelayanan dari Kantor Urusan Agama Kecamatan adalah Sesuai dengan KMA Nomor 373 Tahun 2002 pasal 88:

1. KUA mempunyai fungsi Melaksanakan pelayanan dan bimbingan di bidang nikah dan rujuk serta pemberdayaan Kantor Urusan Agama,
2. Melaksanakan pelayanan dan bimbingan di bidang pengembangan keluarga Sakinah,
3. Melaksanakan pelayanan dan bimbingan serta prakarsa di bidang ukhuwah islamiyah, jalinan kemitraan dan pemecahan masalah umat,
4. Melaksanakan pelayanan dan bimbingan di bidang wakaf, zakat, infak dan shodaqoh,
5. Melaksanakan pelayanan dan bimbingan di bidang kemasjidan,
6. Melaksanakan pelayanan dan bimbingan serta perlindungan konsumen di bidang produk halal,
7. Melaksanakan pelayanan dan bimbingan di bidang haji.⁴

Dari beberapa tugas dan fungsi KUA tersebut dapat diketahui bahwa tugas dari KUA Kecamatan adalah sepenuhnya melayani masyarakat. Berhasilnya suatu organisasi publik dalam menjalankan tugas dan fungsinya dapat dilihat dari bagaimana pelayanan yang diberikan kepada publik atau masyarakat.

Dalam tugas dan fungsi pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan yang dalam hal ini adalah Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun, pelayanan yang dilakukan tentu sesuai dengan apa yang di amanatkan dalam pasal 88 KMA Nomor 373 Tahun 2002 diatas. Implementasi pada Kantor Urusan Agama (KUA) dari peraturan tersebut:

1. Terlaksananya pelayanan dan bimbingan khususnya di bidang nikah dan rujuk dengan baik serta telah melakukan pemberdayaan Kantor Urusan

⁴ Muhammad, and Zaili Rusli. *Analisis Pelaksanaan Tugas Pokok Dan Fungsi (TUPOKSI) Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mandau Dalam Melaksanakan Pelayanan dan Bimbingan Kepada Masyarakat*. Diss. Riau University, 2014.

Agama (KUA) Kecamatan Sukun Kota Malang sebagaimana yang tertera pada KMA pasal 88 Nomor 373 Tahun 2002,

2. Terlaksananya pelayanan dan bimbingan yang khususnya pada bidang pengembangan dengan mengembangkan suatu pelayanan yang baik pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukun Kota Malang,
3. Terbentuknya jalinan ukhuwah Islamiyah pada kemitraan serta pemecahan masalah pada umat,
4. Terlaksananya pelayanan dan bimbingan pada bidang perwaqafan, zakat, infak dan shodaqoh dengan baik dan tertata dengan benar,
5. Terlaksananya pelayanan dan bimbingan pada bidang kemasjidan yang terletak disekitar Kecamatan Sukun,
6. Adanya perlindungan konsumen pada bidang produk halal yang terbentuk dari adanya pelayanan dan bimbingan dari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukun Kota Malang.
7. Terlaksananya pelayanan dan bimbingan pada bidang haji pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukun Kota Malang.

Menurut Soerjono Soekanto Teori efektivitas hukum bahwa efektif adalah sejauh mana suatu kelompok dapat mencapai tujuannya. Suatu hukum dapat dikatakan efektif apabila mempunyai dampak hukum yang positif, dimana hukum mencapai tujuannya untuk mengarahkan atau

mengubah perilaku manusia sehingga menjadi suatu menjadi suatu perilaku hukum.⁵

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun sudah sesuai dengan fungsinya, dengan cara mengimplementasikan KMA Pasal 88 Nomor 373 Tahun 2002 pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukun Kota Malang. Dari beberapa hal tersebut muncul beberapa respon masyarakat yang berada di wilayah Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun terhadap pelayanan administrasi yang telah diberikan terdapat perbedaan respon, pada satu sisi, tentu banyak dari masyarakat merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan, namun di satu sisi yang lain akan ada juga masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Kemudian dari beberapa perbedaan respon tersebut, dalam penelitian kali ini yang dibahas mengenai Efektivitas Pelayanan Terpadu di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun Kota Malang dalam Perspektif Soerjono Soekanto.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti merumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan terpadu pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun dalam melayani masyarakat?

⁵ Suwandi, and Aunur Rofiq. "Implementasi tanggung jawab negara terhadap pelanggaran HAM berat paniai perspektif teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto." IN RIGHT Jurnal Agama dan Hak Azazi Manusia 11.1 (2022): 124.

2. Bagaimana pelaksanaan aturan pelayanan terpadu di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun dalam teori efektivitas perspektif Soerjono Soekanto?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan terpadu pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan aturan pelayanan terpadu pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun dalam teori efektivitas perspektif Soerjono Soekanto.

D. Manfaat Penelitian

Terkait dengan manfaat penelitian yang dihasilkan dari penelitian ini, penulis mengklasifikasi manfaatnya menjadi dua, yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis.

Manfaat teoritis dari penelitian ini antara lain untuk:

1. Memberikan khazanah keilmuan kepada khalayak umum terkait tugas dan fungsi dari adanya Kantor Urusan Agama yang ada di tiap kecamatan di Indonesia.
2. Memberikan pengetahuan kepada khalayak umum terkait bagaimana proses-proses ataupun mekanisme pelayanan terpadu yang ada di Kantor Urusan Agama.

Sedangkan manfaat praktis dari adanya penelitian ini adalah:

1. Memberikan pemahaman yang benar kepada masyarakat secara umum ataupun mahasiswa/sarjana pada khususnya terkait dengan bagaimana pelayanan terpadu yang ada di Kantor Urusan Agama.
2. Dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi mahasiswa ataupun khalayak umum yang ingin meneliti terkait dengan hal-hal yang berkaitan dengan Kantor Urusan Agama, baik tentang tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama, program-program yang dilakukan di Kantor Urusan Agama ataupun tentang aturan-aturan yang mengatur tentang Kantor Urusan Agama.

E. Definisi Operasional

Ada beberapa istilah pada penelitian ini yang perlu dijelaskan secara detail dengan tujuan memudahkan para pembaca khususnya yang belum mengerti istilah penting pada penelitian ini. Adapun rinciannya, sebagai berikut:

1. Efektivitas: Efektivitas adalah sebuah kata yang menyatakan keefektifan atau pengaruh sebuah keberhasilan. Untuk mengetahui keefektifan suatu hukum tentu tidak terlepas dari penganalisisan terhadap karakteristik dua variable terkait yakni: karakteristik/dimensi dari obyek sasaran yang dipergunakan. Untuk menentukan sejauh mana efektivitas sebuah hukum maka yang pertama harus dapat mengukur

sejauh mana aturan hukum itu ditaati atau tidak ditaati. Dikatakan efektif jika semua target sasaran telah mentaati hukum yang dibuat.⁶

2. Pelayanan: Pelayanan pada Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai perpanjangan tangan Kementerian Agama RI dalam sisi pelayanan publiknya. KUA memiliki banyak peran krusial. Selain merupakan pelayanan publik dasar, KUA juga dinilai publik sebagai pelayanan utama warga dalam beragama.
3. Perspektif: Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti perspektif adalah sudut pandang manusia dalam memilih opini dan kepercayaan mengenai suatu hal. Perspektif disebut juga dengan point of view.⁷
4. Soerjono Soekanto: Lektor Kepala Sosiologi dan Hukum Adat di Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Soerjono Soekanto Pernah menjadi Kepala Bagian Kurikulum Lembaga Pertahanan Nasional (1965-1969). Ia juga pernah menjadi Pembantu Dekan Bidang Administrasi pendidikan Fakultas ilmu-ilmu sosial, Universitas Indonesia (1970-1973), dan kini menjadi pembantu Dekan bidang Penelitian dan Pengabdian masyarakat Fakultas Hukum Universitas Indonesia (sejak tahun 1978) yang bersangkutan tercatat sebagai Southeast Asian Specialist pada Ohio University dan menjadi Founding Member dari World Association of Lawyers. Ia mendapat gelar Sarjana

⁶ Andromeda, Lutfiyanti. *Perkawinan penghayat kepercayaan Sapta Darma di Surabaya: studi efektivitas pencatatan perkawinan menurut Lawrence M. Friedman*. Diss. UIN Sunan Ampel Surabaya, 2020.

⁷ *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI).

Hukum dari Fakultas Universitas Indonesia (1965), sertifikat metode penelitian ilmu-ilmu sosial dari Universitas Indonesia (1969), Master of Arts dari University of California, Berkeley (1970), Sertifikat dari Academy of American and International Law, Dallas (1972) dan gelar doktor Ilmu Hukum dari Universitas Indonesia (1977). Diangkat sebagai Guru besar sosiologi hukum Universitas Indonesia (1983).⁸

F. Sistematika Penulisan

Agar pembahasan ini bisa terarah, sistematis dan saling berhubungan satu bab dengan bab yang lain, maka sistematika penulisan penelitian dibagi menjadi 5 (lima), yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berfungsi sebagai pola dasar dari isi skripsi, didalamnya mengandung uraian mengenai isi skripsi, peneliti memberikan wawasan umum tentang arah penelitian yang dilakukan. Melalui latar belakang, dimaksudkan agar pembaca dapat mengetahui konteks penelitian. Pendahuluan ini berisi tentang hal-hal pokok yang dapat dijadikan pijakan dalam memahami bab-bab selanjutnya yang terdiri dari beberapa sub bagian yang didalamnya memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

⁸ https://id.wikipedia.org/wiki/Soerjono_Soekanto

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang Sub bab Penelitian Terdahulu dan Kerangka Teori. Penelitian terdahulu berisi informasi tentang penelitian yang telah dilakukan para peneliti sebelumnya, berupa buku, disertasi, tesis, atau skripsi yang belum maupun sudah diterbitkan; baik secara substansial maupun metode-metode, mempunyai keterkaitan dengan permasalahan penelitian guna menghindari duplikasi dan selanjutnya harus dijelaskan atau ditunjukkan keorisinilan penelitian ini serta perbedaannya dengan penelitian sebelumnya. Kerangka Teori berisi tentang teori efektivitas pelayanan terpadu pada Kantor Urusan Agama atau konsep-konsep yuridis sebagai landasan teoritis untuk mengkaji dan menganalisis masalah. Landasan teori tersebut nantinya digunakan dalam menganalisa setiap permasalahan yang dibahas dalam penelitian tersebut.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini merupakan pengantar dalam pengumpulan data yang diteliti dan dianalisis agar dalam penulisan penelitian ini bisa terarah. Bab ini dibagi menjadi beberapa sub bab, yaitu jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, dan metode pengolahan data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti akan memaparkan data-data yang diperoleh dari berbagai metode dan sumber, disamping juga akan diuraikan pengolahan data yang mana hasil pengolahan data tersebut akan diuraikan

kembali pada hasil penelitian. Kemudian memaparkan hasil yang dilakukan peneliti selama terjun ke lapangan, serta penerapan Efektivitas PMA no 65 tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun Kota Malang. Bab ini sangat diperlukan guna mendapatkan sebuah hipotesa dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yaitu penutup, yang berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran setelah diadakannya penelitian oleh peneliti. Kesimpulan dimaksud sebagai ringkasan penelitian. Hal ini penting sebagai penegasan kembali terhadap hasil penelitian yang ada dalam bab IV dan menjawab dari rumusan masalah. Sehingga pembaca dapat memahaminya secara konkret dan menyeluruh. Sedangkan saran merupakan harapan penulis kepada para pihak-pihak yang berkompeten dalam masalah ini, agar supaya penelitian dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan materi ini selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Demi menguji keaslian atau keorisinilan dari penelitian yang penulis lakukan, ada beberapa penelitian terdahulu di ambil oleh penulis yang berkaitan dengan hukum yang di angkat oleh penulis.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Syahri Syaifudin tahun 2022, mahasiswa jurusan Hukum Keluarga Islam Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrhim Malang dengan judul skripsi “Implementasi peraturan Menteri Agama nomor 20 tahun 2019 tentang pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kota Bojonegoro”. Peneliti menjabarkan implementasi Peraturan Menteri Agama Nomor 20 tahun 2019 tentang pencatatan perkawinan di Kantor Urusan Agama kota Bojonegoro sudah diterapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun pada pelaksanaan pasal 4 tentang persyaratan administrasi masih belum terlaksana secara sempurna, begitu juga dengan pasal 5 dan 6 tentang pemeriksaan dokumen belum terlaksana dengan sempurna. Sedangkan pada pasal 7 tentang penolakan kehendak nikah sudah diimplementasikan dengan baik.⁹

⁹.Ahmad Syahri Syaifudin, “*Implementasi Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kota Bojonegoro*” (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2022), <http://etheses.uin-malang.ac.id/34520/>.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Khafidzul Rizal tahun 2021, mahasiswa jurusan Hukum Keluarga Islam Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul skripsi “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”, peneliti menjabarkan 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 simkah.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 yang dilakukan normal pada setiap hari kerja pada masa pandemi covid-19, pelaksanaan akad nikah oleh KUA masih melayani di luar kantor KUA, menemukan kesulitan dalam menerapkan protokol kesehatan dan angka pencatatan nikah yang menurun selama masa pandemi.¹⁰

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Ghassani Badzlina tahun 2022, mahasiswa jurusan Hukum Keluarga Islam Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul

¹⁰ Khafidzul Rizal, “*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*” (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021), <http://etheses.uin-malang.ac.id/30811/>.

skripsi, "Efektivitas surat edaran Dirjen Bimas Islam nomor 04 tahun 2020 tentang pengendalian pelaksanaan pelayanan nikah pada masa Covid-19", peneliti menjabarkan bahwa Surat Edaran Dirjen Bimas Islam Nomor 04 Tahun 2020 telah dijalankan dengan baik di KUA Kecamatan Bojonegoro, meskipun pada setiap penerapan peraturan masih terdapat kendala masing-masing. Dalam teori Soerjono Soekanto, faktor-faktor dalam menganalisis sebuah efektivitas yakni: Faktor Hukumnya Sendiri, Faktor Penegak Hukum, Faktor Sarana atau Fasilitas, Faktor Kepatuhan Masyarakat, dan Faktor Kebiasaan. Sedangkan faktor yang dominan dalam penelitian ini adalah faktor kepatuhan masyarakat dikarenakan masa pandemi daripada nantinya menambah angka penyebaran covid, lebih baik, pelaksanaan akad nikah dilakukan di KUA. Pada KUA Kecamatan Bojonegoro memberlakukan peraturan-peraturan tersebut telah berjalan dengan efektif.¹¹

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Meldawati mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar dengan judul skripsi "Kualitas pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa", peneliti menjabarkan bahwa Pada tahun 2017, Kantor KUA Somba Opu Gowa mampu menjadi juara pada lomba pemilihan KUA teladan tingkat nasional. Menurut Tajuddin, sejak KUA-nya terpilih mewakili Gowa di ajang lomba KUA Teladan ini, seluruh jajarannya

¹¹ Ghassani badzlina, "Efektivitas surat edaran Dirjen Bimas Islam nomor 04 tahun 2020 tentang pengendalian pelaksanaan pelayanan nikah pada masa Covid-19" (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021), <http://etheses.uin-malang.ac.id/4901/>.

melakukan pembenahan mulai dari administrasi kantor, kebersihan serta peningkatan kualitas dan kedisiplinan pegawai. Sementara itu, Ketua Tim Penilai dari Kemenag Pusat H. Muhammad Adib Machrus, S.Ag yang juga Kasubdit Pemberdayaan KUA pada Ditjen Bimas Islam Kemenag RI dalam arahannya merasa kagum dan bangga dengan terobosan yang diperlihatkan oleh KUA Kecamatan Somba Opu. Akan tetapi, berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di Kantor Urusan Agama, peneliti masih menemukan adanya proses pelayanan yang kurang memuaskan dan terkesan lambat. Pernyataan ini relevan dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Adilawati Taufiq (2016:60) bahwa proses komunikasi organisasi pada Kantor Urusan Agama Somba Opu kurang berjalan dengan baik sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, berdasarkan pendapat di atas, peneliti menganggap perlu untuk melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan nikah di KUA Somba Opu melalui lima aspek yaitu bukti langsung, keandalan, responsif, jaminan, serta empati.¹²

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Irfan Feriyanto tahun 2021, mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin dengan judul skripsi “Manajemen pelayanan publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala”, peneliti menjabarkan bahwa Kualitas jasa yang diberikan oleh KUA merupakan implementasi

¹² Meldawati, “*Kualitas pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa*”(Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020), https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/11928-Full_Text.pdf.

dari kerja keras untuk melayani masyarakat. Sebagai pelayan masyarakat KUA terus memberikan yang terbaik untuk memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan masalahnya dan membantu dalam hal pernikahan. Secara reabilitas, KUA Kecamatan Wanaraya telah memberikan keakuratan dalam pelayanan, mudah dan cepat. Kemudian daya tanggap dalam pelayanan, tidak ingin mempersulit masyarakat dan mampu menyelesaikan masalah pernikahan dengan baik. Kemudian jaminan yang diberikan atas data-data yang bersifat rahasia, benar-benar dijaga dan juga menjadi komitmen KUA untuk menjamin kerahasiaan data-data masyarakat. Pihak KUA juga menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan pernikahan, hal ini bertujuan untuk membuat rasa nyaman saat berada di KUA. Jika masyarakat memiliki masalah saat ingin melaksanakan pernikahan, pihak KUA juga memberikan empati untuk membantu menyelesaikan permasalahan dari calon pengantin. Dalam memberikan pelayanan, pihak KUA telah menyiapkan perlengkapan dan fasilitas untuk menunjang kenyamanan masyarakat yang datang ke KUA. Pegawai KUA juga menertibkan etika berpakaian dengan baik, sopan dan rapi. Pelayanan jasa dalam perspektif Islam juga diterapkan oleh KUA, dari fathanah, amanah, siddiq dan tabligh. setiap pegawai KUA mempunyai tanggung jawab dalam memberikan pelayanan.¹³

¹³ Muhammad Irfan Feriyanto, “*Manajemen pelayanan publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala*” (Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2021), <https://idr.uin-antasari.ac.id/16769/8/BAB%20V.pdf>.

Tabel I.I Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Syaifudin, Ahmad Syahri	Implementasi peraturan Menteri Agama nomor 20 tahun 2019 tentang pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kota Bojonegoro	Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan peneliti sebelumnya adalah terkait dengan lokasi penelitian yaitu sama-sama di Kantor Urusan Agama	Terkait dengan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah terkait dengan kasus yang diteliti, pada penelitian terdahulu berfokus kepada implementasi PMA No. 20 Tahun 2019 Tentang pencatatan pernikahan, sedangkan penelitian peneliti membahas terkait dengan Efektivitas PMA no 65 tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu di Kantor Urusan Agama yang meliputi juga bagaimana respon masyarakat
2	Rizal, Khafidzul	Implementasi Undang-	Persamaan antara	Penelitian yang

		Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada Kantor Urusan Agama (KUA) dalam masa pandemi COVID 19 di KUA Kecamatan Blimbing Malang	penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan peneliti sebelumnya adalah terkait dengan lokasi penelitian yaitu sama-sama di Kantor Urusan Agama	dilakukan penelitian sebelumnya berkaitan dengan Implementasi Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, sedangkan penelitian peneliti lebih mengarah ke Efektivitas PMA no 65 tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu di Kantor Urusan Agama yang meliputi juga bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan
3	Ghassani Badzlina	Efektivitas surat edaran Dirjen Bimas Islam nomor 04 tahun 2020 tentang pengendalian pelaksanaan pelayanan nikah pada masa Covid-19	penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan peneliti sebelumnya adalah terkait dengan lokasi penelitian yaitu sama-sama di Kantor	Penelitian yang dilakukan penelitian sebelumnya berkaitan dengan Efektivitas surat edaran Dirjen Bimas Islam nomor 04 tahun 2020 tentang pengendalian

			Urusan Agama	pelaksanaan pelayanan nikah sedangkan penelitian penulis lebih mengarah ke Efektivitas PMA no 65 tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu di Kantor Urusan Agama. yang meliputi juga bagaimana respon masyarakat
4	Meldawati	Kualitas pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa	Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan peneliti sebelumnya adalah terkait dengan lokasi penelitian yaitu sama-sama di Kantor Urusan Agama	Terkait dengan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah terkait dengan kasus yang diteliti, pada penelitian terdahulu berfokus kepada kualitas pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama sedangkan penelitian peneliti membahas

				terkait dengan Efektivitas PMA no 65 tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu di Kantor Urusan Agama yang meliputi juga bagaimana respon masyarakat
5	Muhammad Irfan Feriyanto	Manajemen pelayanan publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala	Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan peneliti sebelumnya adalah terkait dengan lokasi penelitian yaitu sama-sama di Kantor Urusan Agama	Terkait dengan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah terkait dengan kasus yang diteliti, pada penelitian terdahulu berfokus kepada Manajemen pelayanan publik pada Kantor Urusan Agama sedangkan penelitian peneliti membahas terkait dengan Efektivitas PMA no 65 tahun 2016 tentang Pelayanan

				Terpadu di Kantor Urusan Agama. yang meliputi juga bagaimana respon masyarakat
--	--	--	--	--

B. Kerangka Teori

1. Efektivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efektivitas adalah daya guna, keaktifan, serta adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan antara seseorang yang melaksanakan tugas kegiatan antara seseorang yang melaksanakan tugas dengan tujuan yang ingin dicapai.¹⁴

Menurut Soerjono Soekanto Teori efektivitas hukum bahwa efektif adalah sejauh mana suatu kelompok dapat mencapai tujuannya. Suatu hukum dapat dikatakan efektif apabila mempunyai dampak hukum yang positif, dimana hukum mencapai tujuannya untuk mengarahkan atau mengubah perilaku manusia sehingga menjadi suatu menjadi suatu perilaku hukum.¹⁵

Kata efektif memiliki arti dicapainya keberhasilan dalam sebuah tujuan. Dalam hal ini Sudikno Mertokusumo berpendapat bahwa hukum memiliki tujuan untuk menciptakan ketertiban dan keseimbangan.¹⁶ Jadi

¹⁴ *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI), 2005: 284

¹⁵ Suwandi, and Aunur Rofiq. "Implementasi tanggung jawab negara terhadap pelanggaran HAM berat panai perspektif teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto." IN RIGHT Jurnal Agama dan Hak Azazi Manusia 11.1 (2022): 124.

¹⁶ Yati Nurhayati, *Pengantar Ilmu Hukum* (Bandung: Nusa Media, 2020), 65.

efektivitas hukum selalu berhubungan dengan hasil yang diharapkan dan hasil yang sebenarnya dicapai dalam melaksanakan tujuan yang sebelumnya telah ditetapkan. Kefektivitasan suatu hukum menurut Soerjono Soekanto dapat dilihat melalui beberapa faktor. Faktor tersebut antara lain:

a. Faktor Hukum

Faktor pertama ialah hukum atau Undang-Undang. Hukum haruslah sesuai dengan beberapa azas yang bertujuan agar hukum yang berlaku berdampak positif. Azas tersebut antara lain:

- 1) Undang-Undang tidak berlaku surut. Artinya undang-undang hanya boleh diterapkan terhadap peristiwa yang disebut dalam peraturan serta terjadi setelah aturan itu sendiri dinyatakan berlaku.
- 2) Undang-Undang yang dibuat penguasa yang lebih tinggi memiliki kedudukan lebih tinggi pula.
- 3) Undang-Undang yang bersifat khusus mengesampingkan Undang-Undang yang bersifat umum. Artinya terhadap peristiwa khusus wajib dilakukan undang-undang yang menyebutkan peristiwa itu, walaupun bagi peristiwa khusus tersebut dapat diperlakukan undang-undang yang menyebutkan peristiwa yang lebih luas atau lebih umum, yang juga mencakup peristiwa khusus tersebut.

- 4) Undang-Undang yang berlaku belakangan membatalkan Undang-Undang yang terdahulu. Artinya, undangundang lain yang terlebih dahulu berlaku dimana diatur mengenai suatu hal tertentu, tidak berlaku lagi apabila telah ada undang-undang baru yang berlaku. Akan tetapi makna dan tujuannya berlainan atau berlawanan dengan undang-undang lama tersebut.
- 5) Undang-Undang tidak dapat diganggu gugat.
- 6) Undang-Undang merupakan suatu sarana guna mencapai kesejahteraan materil dan juga spiritual bagi masyarakat maupun individu melalui perbaikan atau pembaharuan. Artinya, supaya pembuat undang-undang tidak sewenang-wenang atau supaya undang-undang tersebut tidak menjadi barang mati.¹⁷

b. Faktor Penegak Hukum

Yang dimaksud dengan penegak hukum adalah orang yang membentuk dan menerapkan hukum. Penegak hukum memiliki kedudukan dan peran terhadap pelaksanaan hukum. Sebagai golongan panutan dalam masyarakat, penegak hukum hendaknya memiliki kemampuan tertentu sesuai dengan aspirasi masyarakat. Mereka harus mampu berkomunikasi dan mendapat pengertian dari sasaran disamping mampu membawakan atau menjalankan peranan yang dapat diterima oleh masyarakat.

¹⁷ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Depok: Rajawali Pres, 2021), 13

c. Faktor Sarana dan Fasilitas Penegak Hukum

Sarana dan fasilitas penegak hukum bertujuan untuk kelancaran tugas-tugas di tempat kerja dalam rangka mencapai efektivitas hukum. Soerjono Soekanto memiliki patokan efektivitas elemen tertentu pada sarana dan pra sarana yang harus dipenuhi.

Elemen tersebut meliputi:

- 1) Yang tidak ada, lekas diadakan.
- 2) Yang rusak, segera diperbaiki.
- 3) Yang kurang, dilengkapi atau ditambah.
- 4) Yang macet, segera dilancarkan fungsinya.
- 5) Yang mundur, dimajukan atau ditingkatkan fungsinya.¹⁸

d. Faktor Masyarakat

Faktor ini dilihat dari lingkungan atau tempat dimana hukum diterapkan melalui penyebab apakah masyarakat sudah sangat patuh terhadap peraturan atau justru sebaliknya masyarakat tidak mematuhi peraturan walaupun peraturan sudah sangat baik, aparat sudah sangat berwibawa dan fasilitas juga mencukupi. Selain itu juga dari adanya sosialisasi yang diberikan pada masyarakat, apakah sudah tersampaikan dengan baik.

e. Faktor Budaya

Menurut Soerjono Soekanto budaya memiliki fungsi untuk mengatur agar masyarakat mampu bertindak dan bersikap dengan

¹⁸ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, 44

santun. Kebudayaan pada hakikatnya mencakup nilai yang mendasari hukum itu berlaku. Pasangan nilai tersebut adalah ketentraman dan ketertiban.¹⁹

2. Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 65 Tahun 2016

Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 65 Tahun 2016 membahas tentang pelayanan terpadu kementerian agama, di dalamnya terdapat VII BAB 15 pasal, yang diantaranya BAB I berisikan tentang ketentuan umum yang dibagi menjadi 3 pasal yaitu pasal 1-3, kemudian pada BAB II berisikan tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu yang dibagi menjadi 3 pasal yaitu pasal 4-6, kemudian pada BAB III berisikan tentang sumber daya pelayanan terpadu yang dibagi menjadi 2 pasal yaitu pasal 7-8, pada BAB IV yang berisikan tentang jenis dan bentuk pelayanan publik terbagi menjadi 3 pasal yaitu pasal 9-11, pada BAB V yang berisikan tentang standar pelayanan public terbagi hanya 1 pasal yaitu pasal 12, kemudian pada BAB VI berisikan tentang pembinaan yang dibagi hanya 1 pasal yaitu pasal 13, dan pada BAB VII yang berisikan tentang ketentuan penutup terbagi menjadi 2 pasal yaitu pasal 14-15.

Pada penelitian yang akan dilakukan lebih menyesuaikan pelayanan KUA Kec. Sukun dengan PMA Nomor 65 Tahun 2016 BAB

¹⁹ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, 59.

II pasal 6 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu yang berbunyi, antara lain:²⁰

a. Pasal 4:

Organisasi Penyelenggara menyelenggarakan Pelayanan Terpadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan

b. Pasal 5:

1. Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 diselenggarakan dalam suatu tempat baik secara fisik maupun virtual.
2. Pelayanan Terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat dilaksanakan dengan cara: (a) Pelayanan Terpadu satu pintu; dan/atau, (b) Pelayanan Terpadu satu atap.
3. Pelayanan Terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat 2 huruf a dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan menyelenggarakan pelayanan secara untuk terintegrasi dalam satu kesatuan proses, dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
4. Pelayanan Terpadu satu atap sebagaimana dimaksud pada ayat 2 huruf b dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa unit kerja penyelenggara pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan dibawah satu atap. (5) Pelayanan Terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat 1 merupakan Pelayanan Terpadu yang dilakukan dengan mendayagunakan system informasi manajemen dan/atau mengintegrasikan pelayanan secara elektronik.

c. Pasal 6:

1. Setiap Organisasi Penyelenggara yang menyelenggarakan Pelayanan Terpadu wajib: (a) melakukan pemetaan jenis layanan yang akan diselenggarakan secara terpadu, (b) menyiapkan sarana prasarana unit pelayanan terpadu, (c) membangun sistem manajemen; dan, (d) menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur.

²⁰ <https://yogyakarta.kemenag.go.id/wp-content/uploads/2020/09/pma-no-65-tahun-2016.pdf>

Organisasi Penyelenggara dapat melakukan inovasi dan penyederhanaan pelayanan kepada masyarakat dengan maksud dan tujuan yang sama dengan Pelayanan Terpadu..

3. Pelayanan Terpadu

Pelayanan pada Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai perpanjangan tangan Kementerian Agama RI dalam sisi pelayanan publiknya. KUA memiliki banyak peran krusial. Selain merupakan pelayanan publik dasar, KUA juga dinilai publik sebagai pelayanan utama warga dalam beragama. Jenis layanan yang diberikan pun beragam seperti:

1. Pelayanan bidang administrasi (pendaftaran, pengesahan, dan pencatatan nikah dan rujuk),
2. Pendaftaran dan penerbitan akta, ikrar dan wakaf, suscantin,
3. Bimbingan zakat, infak dan *shodaqoh*,
4. Pembinaan wakaf,
5. Bimbingan manasik haji dan berbagai pelayanan lainnya.

Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Dengan kata lain antara kepentingan umum ada korelasi dengan pelayanan umum. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta,²¹

²¹ Batinggi, Achmad, and Badu Ahmad. "Pengertian pelayanan Umum dan Sistem Manajemen." Manajemen Pelayanan Umum, 2014, 1.3.

Pelayanan adalah merupakan produk (berupa jasa) yang dibutuhkan manusia untuk mencapai tujuan tertentu. Mengajar, memberi konsultasi, memperbaiki mobil, menjahit baju, mengobati pasien, membersihkan karpet, merapikan taman, menjaga rumah, menjual beras, membuatkan dokumen, dan menyediakan hiburan. Penyediaan layanan umumnya merupakan kegiatan ekonomi di mana pembeli (pengguna jasa) bersedia membayar untuk mendapatkan hak atau manfaat atas jasa yang diberikan oleh penjual (penyedia jasa).²²

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekumpulan orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Dengan demikian pelayanan pastoral perlu diperhatikan karena melalui pelayanan pastoral ini berarti memenuhi kebutuhan orang lain atau sesama. Maslow menguraikan bagaimana kebutuhan-kebutuhan manusia yang harus dipenuhi yang disebut dengan hirarki kebutuhan yakni mulai kebutuhan yang paling mendasar sampai kebutuhan yang paling tinggi.²³

Pengertian pelayanan sendiri menurut Gronroos adalah “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain

²² Setiyono, Budi. "Konsep dan Pengertian Umum", 1.3.

²³ Goa, Loren. "Pelayanan Pastoral Bagi Sesama Yang Membutuhkan." SAPA-Jurnal Kateketik dan Pastoral 3.1 (2018).

yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.²⁴

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 65 pasal 1 tahun 2016 Tentang pelayanan terpadu di Kementerian Agama, dijelaskan bahwasanya Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan di Kementerian Agama sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Kemudian terkait Pelayanan Terpadu, merupakan pemberian pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Kementerian Agama. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada pada Kementerian Agama.²⁵

Pada intinya Pelayanan Terpadu merupakan pemberian pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan yang

²⁴ Mulawarman, Krisna, and Yeni Rosilawati. "Komunikasi organisasi pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta untuk meningkatkan pelayanan." *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna* 5.1 (2014).

²⁵ Pasal 1, Peraturan Menteri Agama No. 65 Tahun 2016 Tentang *Pelayanan Terpadu Kementerian Agama*.

diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian pada hakikatnya merupakan suatu upaya untuk menemukan suatu kebenaran²⁶. Maka untuk menemukan kebenaran dari suatu rumusan yang sudah dibuat, maka perlu adanya proses-proses yang harus dilakukan oleh peneliti/penulis untuk memberikan jawaban dari rumusan yang telah dibuat.

1. Jenis Penelitian

Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris yang mana segala informasinya didapatkan dari dokumentasi, wawancara.²⁷ Di dalam sebuah penelitian, jenis penelitian dapat dilihat dari sifat, tujuan, sudut penerepan, dan bentuk, adapun jenis penelitian yang digunakan lebih mengacu kepada penelitian lapangan (field reseach).²⁸ Adapun penelitian dilaksanakan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun, Kota Malang.

2. Pendekatan Penelitian

Adapun pendekatan penelitian pada skripsi ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke subtansi makna dari fenomena tersebut. Analisis dan ketajaman

²⁶ Lexi J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018), 49.

²⁷ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, (Bandung: CV Mandar Maju, 2008), 123

²⁸ Suharsimi Arikunto, *Prsedu Penelitian : suatu pendekatan Praktik* (Jakarta: PT Reneka Cipta, 2006), 10

penelitian kualitatif sangat terpengaruh pada kekuatan kata dan kalimat yang digunakan.

Deskriptif kualitatif dalam penelitian ini, yaitu memahami kasus sosial dengan pemahaman yang mendalam dan gambaran holistik. Pendekatan kualitatif bermakna metode analisis deskriptif yang menghasilkan data-data tertulis ataupun lisan dari penelitian.²⁹ Di dalam pandangan fenomenologis, peneliti berusaha memahami tentang peristiwa yang ada di Kantor Urusan Agama dalam melakukan pelayanan. Disebabkan peneliti menggunakan penelitian ini maka peneliti akan terjun langsung ke lapangan.

3. Sumber data

Dalam menjawab masalah penelitian, tentu dibutuhkan satu bahkan lebih sumber data untuk menjawab masalah penelitian tersebut. Sumber data dalam penelitian di klasifikasikan menjadi dua, sumber data primer dan sumber data sekunder. Berikut macam-macam data:

a. Data primer

Data primer adalah sumber data fisik yang diperoleh dari lapangan atau sumber asli tanpa melalui seorang perantara, yang kemudian diolah dalam bentuk tulisan. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer yaitu: metode wawancara dan metode dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh hasil dengan melakukan penelitian secara langsung terhadap informan tentang efektivitas pelayanan terpadu

²⁹ Amiruddin dan Zainal Asikin (Eds), *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), 30.

pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun Kota Malang dalam perspektif Soerjono Soekanto. Adapun objek penelitian yang peneliti teliti adalah Bapak Anas Fauzie selaku Kepala KUA Kecamatan Sukun Kota Malang, Pegawai PNS maupun no PNS KUA Kecamatan Sukun, serta 4 Informan Masyarakat yang telah merasakan pelayanan pada KUA Kecamatan Sukun dan memiliki respon yang berbeda mengenai pelayanan pada KUA Kecamatan Sukun.

Tabel 2.1 Jumlah Informan dalam penelitian

No	Nama	Lokasi Pelayanan	Keterangan
1	Anas Fauzie, S.Ag,M.pd	KUA	Kepala KUA
2	Ayen Purwanto	KUA	Pengadministrasi Umum KUA
3	Alfaruq Azis, S,Pdi	KUA	Penghulu/Pelyanan Wakaf
4	Elvi Nur Ridho K., M.Ag	KUA	Penyuluh Agama Islam (PNS)
5	Nurul Hidayati	KUA	Penyuluh Agama Islam (Non PNS)
6	Moh Unsur Mutaqin	KUA	Penyuluh Agama Islam (Non PNS)
7	M Ali Akbar	KUA	Penyuluh Agama Islam (Non PNS)
8	Zuroidah Amanah	KUA	Penyuluh Agama Islam (Non PNS)
9	Magfirlana Silmi	KUA	Penyuluh Agama Islam (Non PNS)
10	Agus Muhin	KUA	Penyuluh Agama Islam (Non PNS)
11	Anas Yusuf	KUA	Penyuluh Agama Islam (Non PNS)
12	Choirul Kurniawan	KUA	Penyuluh Agama Islam (Non PNS)

13	Ni'matur Rahmah A., M.Pd	KUA	Pelaksana Pengadministrasi Umum KUA
14	Ibu Jumaiyah	KUA	Warga Sukun
15	Inisial W dan U	KUA	Warga Sukun
16	Inisial A	KUA	Warga Sukun

b. Data sekunder

Data sekunder sendiri adalah data yang bukan berasal dari sumber utama dan tidak didapatkan secara langsung.³⁰ Maka yang termasuk dalam sumber hukum sekunder dalam penelitian ini adalah berupa buku-buku tentang pelayanan seperti buku Manajemen Pelayanan Publik karya dari Soerjono Soekanto dengan judul buku “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penegakkan Hukum”, tahun 2021, kemudian jurnal-jurnal yang berkaitan dengan penelitian seperti jurnal berjudul Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kementerian Agama Kota Surabaya tulisan Elinda Millenia Alisiya dan Khusnul Fikriyah tahun 2022, lalu sumber hukum dari Peraturan Menteri Agama (PMA) yang selaras dengan penelitian utamanya Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 65 Tahun 2016.

4. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian yang penulis ambil adalah di Kantor Urusan Agama, Kecamatan Sukun, Kota Malang, Provinsi Jawa Timur.

³⁰ Dr. Wahidmurni, “Pemaparan metode penelitian kualitatif” Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang (Juli:2017):8

Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun telah menerapkan Pelayanan Terpadu sesuai arahan dari Kementerian Agama yang telah ditulis dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) no 65 tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu di Kementerian Agama.

5. Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara atau *interview* adalah suatu metode pengumpulan data penelitian dengan melakukan interaksi langsung antara pewawancara dengan informan yang diwawancarai.³¹ Dengan adanya wawancara yang dilakukan ini, menjadikan pewawancara mendapatkan informasi berupa opini, perasaan, emosi dan lain-lain dari informan terkait pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara.

Di dalam wawancara sendiri terdapat pembagiannya, yakni wawancara mendalam dan wawancara terarah. Wawancara mendalam sendiri diartikan dengan metode wawancara yang bebas. Artinya segala bentuk pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara sebelumnya tidak pernah disiapkan, sehingga bebas menanyakan hal apa saja. Sedangkan wawancara terarah adalah metode wawancara dimana pertanyaan yang akan diajukan nantinya sudah ada urutan pertanyaan yang akan diajukan.³²

Adapun dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti akan menggunakan metode wawancara mendalam, sehingga nantinya ketika

³¹ Iryana and Risky Kawasati, "*Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif*," STAIN Sorong, n.d., 4.

³² Iryana and Kawasati. 6

menanyakan terkait tujuan skripsi ini lebih bebas selagi masih dalam lingkup judul skripsi ini.

6. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data menjelaskan prosedur pengolahan dan analisis data sesuai dengan pendekatan yang dilakukan. Karena penelitian ini menggunakan metode kualitatif, maka metode pengolahan data dilakukan dengan menguraikan data dalam bentuk kalimat teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif sehingga memudahkan pemahaman dan interpretasi data. Diantaranya melalui tahap: pemeriksaan data (editing), klasifikasi (classifying), verifikasi (verifying), analisis (analysing), dan pembuatan kesimpulan (concluding).

a. *Editing* (Pemeriksaan Data)

Editing adalah meneliti data-data yang telah diperoleh, terutama dari kelengkapan jawaban, keterbacaan tulisan, kejelasan makna, kesesuaian dan relevansinya dengan data yang lain.³³ Dalam penelitian ini, peneliti melakukan proses editing terhadap hasil wawancara terhadap kepala KUA dan informan yang melakukan pelayanan KUA serta beberapa rujukan yang peneliti gunakan dalam menyusun penelitian ini.

b. *Classifying* (Klasifikasi)

Classifying adalah proses pengelompokan semua data baik yang berasal dari hasil wawancara dengan subyek penelitian, pengamatan dan

³³ Cholid Narkubo and Achmadi Abu, “*Metodologi Penelitian*”, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.

pencatatan langsung di lapangan. Seluruh data yang didapat tersebut dibaca dan ditelaah secara mendalam, kemudian digolongkan sesuai kebutuhan.³⁴ Hal ini dilakukan agar data yang telah diperoleh menjadi mudah dibaca dan dipahami, serta memberikan informasi yang objektif yang diperlukan oleh peneliti. Kemudian data-data tersebut dipilah dalam bagian-bagian yang memiliki persamaan berdasarkan data yang diperoleh pada saat wawancara dan data yang diperoleh melalui referensi.

c. *Analysing* (Analisis)

Analisis data adalah upaya mencari dan menata secara sistematis segala hasil wawancara dan yang lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti terkait topik yang dikaji.³⁵ Oleh karena itu, nantinya semua data yang sudah peneliti dapatkan yang berkaitan dengan topik yang peneliti kaji memerlukan analisis yang mendalam agar bisa menjawab rumusan masalah yang ada. Tujuan analisis untuk memperoleh kesimpulan akhir. Analisis dalam tahap ini adalah data penelitian efektivitas pelayanan terpadu pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun Kota Malang dalam perspektif Soerjono Soekanto agar dapat ditafsirkan atau bisa dimaknai oleh masyarakat sekitar. Maka dari itu, dalam tahap ini harus menggunakan teknik deskriptif kualitatif yaitu dengan cara membuat rangkaian kegiatan penafsiran agar sebuah data memiliki nilai ilmiah tersendiri tentunya.

³⁴ J Moleong Lexy, "*Metodologi Penelitian Kualitatif*", Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002.

³⁵ Ahmad Rijali, "*Analisis Data Kualitatif*," Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah 17, no. 33 (January 2, 2019): 84, <https://doi.org/10.18592/ALHADHARAH.V17I33.2374>.

d. *Concluding* (Kesimpulan)

Selanjutnya adalah kesimpulan, yaitu adalah langkah terakhir dalam proses pengolahan data. Kesimpulan inilah yang nantinya akan menjadi sebuah data terkait dengan objek penelitian. Hal ini disebut dengan istilah *concluding*, yaitu kesimpulan atas proses pengolahan data yang terdiri dari empat proses sebelumnya: *editing*, *classifying*, *verifying* *analyzing*. Maka dari itu, peneliti dalam hal ini membuat kesimpulan implementasi Pelayanan Terpadu pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun Kota Malang. Tentunya peneliti lebih fokus kepada efektivitas PMA nomor 65 tentang pelayanan terpadu di Kantor Urusan Agama. Maka dari itu, semua data untuk dijadikan pedoman hasil akhir melalui wawancara, dan dokumentasi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum KUA Kecamatan Sukun

1. Sejarah KUA Kecamatan Sukun

Pada tahun 1988, Kabupaten Daerah Tingkat II Kotamadya Malang mendapatkan tambahan 12 desa dari Pemerintah Kabupaten Tingkat II Malang dan melaksanakan pemekaran kecamatan dari 3 menjadi 5 yaitu Klojen, Kedungkandang, Lowokwaru, Blimbing dan Sukun. Empat kelurahan di Klojen dimasukkan ke dalam Sukun karena pemekaran, yaitu Ciptomulyo, Sukun, Tanjungrejo, dan Pisangcandi.

Setelah pemekaran dari 3 kecamatan menjadi 5 kecamatan, Kecamatan Sukun memang tidak memiliki Kantor Urusan Agama. Oleh karena itu meskipun pelayanan administrasi untuk masyarakat telah dipisahkan, namun secara hukum formal dan pusat perkantoran tetap digabung dengan KUA Klojen.

Pada tahun 1990 setelah kekuatan hukum tetap, KUA Sukun memisahkan diri dari KUA Klojen dengan mengontrak rumah di Kebonsari dengan kepala KUA, Drs Al-Muhajir al Fatah. Karena dipandang kurang strategis, pada tahun 1995 Kantor KUA Sukun berpindah ke Sukun Gang II dengan status masih mengontrak.

Pada tahun 1996, KUA Sukun mendapatkan anggaran DIP (Daftar Isian Proyek) untuk membangun kantor di atas 1000 m milik

Pemerintah Kota Malang. Kantor KUA Sukun berdekatan dengan kantor kecamatan, Kantor Polsek Sukun dan Kantor Koramil. Bangunan di Jalan Randu Jaya No. 2 sampai sekarang.

Pada tahun 2010, KUA Sukun kembali mendapat anggaran untuk membangun serambi nikah yang ditempatkan tepat di depan kantor KUA yang difungsikan sebagai serambi nikah dan ruang arsip.

Pada tahun 2014, pengurus KUA Sukun bergotong royong membangun masjid dengan memanfaatkan sisa tanah kosong di belakang kantor KUA yang diberi nama Mushollah As Sakinah.

Dalam pembangunan KUA Sukun, pengurus bersama seluruh KUA se-Malang Raya juga menggarap ide komputerisasi data melalui program Sistem Informasi Perkawinan sejak tahun 2007 kemudian beralih ke Sistem Informasi Manajemen Nikah. Data terkomputerisasi dengan sistem cetak buku nikah yang mempermudah sistem pelayanan publik.

2. Visi dan Misi KUA Sukun

Mengacu pada visi dan misi Kementerian Agama Malang, KUA Sukun memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi:

“Terwujudnya masyarakat Kecamatan Sukun yang taat beragama, mandiri, berpendidikan, dan sejahtera dengan pelayanan Integratif berbasis teknologi informasi.”

Misi:

1. Meningkatkan kehidupan beragama.
2. Meningkatkan kualitas kerukunan umat beragama.
3. Meningkatkan kualitas layanan masyarakat berbasis IT.
4. Meningkatkan kualitas pemahaman masyarakat dalam ilmu Perkawinan dan Rujuk.
5. Meningkatkan mutu dan organisasi pelayanan wakaf.
6. Meningkatkan tata kelola dan akuntabilitas kinerja pegawai.

3. Lokasi KUA Sukun

KUA Kecamatan Sukun beralamat Jl. Randu Jaya No.2, Bandungrejosari, Sukun, Kota Malang, Jawa Timur 65148 Telpun 0341- 804330. Kecamatan Sukun sendiri merupakan satu dari lima kecamatan yang ada di Wilayah Kota Malang, terletak di bagian barat daya wilayah Kota Malang. Kecamatan Sukun merupakan satu dari dua wilayah kecamatan yang tergolong baru di Kota Malang. Dibilang baru, karena sejak tahun 1942, 28 tahun setelah ditunjuk sebagai Kotapraja, Kota Malang hanya dibagi menjadi 3 Kecamatan, yaitu Kecamatan Klojen, Kecamatan Blimbing dan Kecamatan Kedungkandang.

Baru pada tahun 1988, wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Malang mendapat tambahan 12 desa dari Pemerintah Kabupaten Daerah Tingkat II Malang, atas dasar pelaksanaan program pemekaran kecamatan dari 3 kecamatan menjadi 5 kecamatan. Dua baru itu adalah Kecamatan Sukun dan Kecamatan Lowokwaru. Dari pemekaran wilayah tersebut, 4 kelurahan di wilayah Kecamatan Klojen dimasukkan ke wilayah Kecamatan Sukun, yaitu Kelurahan Ciptomulyo, Sukun, Tanjungrejo, dan Pisang candi.

KUA Sukun ini membawahi 11 Kelurahan Yaitu:

- a. Bandulan, Kode Pos 65146
- b. Karangbesuki, Kode Pos 65146
- c. Pisangcandi, Kode Pos 65146
- d. Mulyorejo, Kode Pos 65147
- e. Sukun, Kode Pos 65147
- f. Tanjungrejo, Kode Pos 65147
- g. Bakalankrajan, Kode Pos 65148
- h. Bandungrejosari, Kode Pos 65148
- i. Ciptomulyo, Kode Pos 65148
- j. Gadang, Kode Pos 65149
- k. Kebonsari, Kode Pos 65149

Secara administratif. Kecamatan Sukun berbatasan dengan tiga wilayah kecamatan di Kota Malang lainnya dan kecamatan di wilayah Kabupaten Malang. Di sebelah utara, kecamatan ini berbatasan langsung dengan Kecamatan Lowokwaru dan Kecamatan Klojen. Sedangkan di sebelah timur, kecamatan ini berbatasan langsung dengan Kecamatan Kedungkandang. Di sebelah selatan, Kecamatan Sukun berbatasan langsung dengan Kecamatan Pakisaji, Kabupaten Malang.

Sementara itu, di sebelah barat, kecamatan ini berbatasan langsung dengan Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau, Kabupaten Malang.³⁶

Sebagai kota pendidikan, sekolah-sekolah pun tersebar di berbagai wilayah di Kota Malang, tak terkecuali di daerah Kecamatan Sukun. Data terbaru menyebutkan di kecamatan ini terdapat banyak sekolah mulai jenjang dasar hingga menengah atas, yang terdiri dari 58 Sekolah Dasar dan Madrasah Ibtidaiyah, 16 Sekolah Menengah Pertama dan Madrasah Tsanawiyah, 6 Sekolah Menengah Atas dan Madrasah Aliyah, serta 9 Sekolah Menengah Kejuruan. SMA Negeri 11 menjadi sekolah negeri andalan di kecamatan ini. Sementara untuk sekolah kejuruan, SMK Grafika Karya Nasional menjadi yang terdepan.

Kondisi sosiokultural seperti halnya yang dibahas sebelumnya bahwa Kecamatan Sukun merupakan satu dari kecamatan yang memiliki luas 2. 517. 809 Ha, serta sebagai kota berpendidikan di Kota Malang, dengan mata pencaharian yang beragam pula. Oleh karena itu wilayah kerja KUA Sukun memiliki penduduk terbanyak kedua setelah Kedung Kandang, serta dengan banyaknya penduduk tersebut memiliki beragam aktifitas yang dilakukan oleh masyarakat di wilayah tersebut. Konsekwensi dari kondisi tersebut adalah terjadinya percampuran budaya di tengah-tengah masyarakat yang mungkin tidak terjadi di kecamatan lain di wilayah Kota Malang. Mau tidak mau setiap aparat

³⁶ <http://kecsukun.malangkota.go.id/>

pemerintahan terutama KUA harus pandai-pandai bersikap dalam melayani masyarakat dengan mengutamakan pelayanan prima.

Kondisi Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun termasuk Kantor Urusan Agama termuda di wilayah Kota Malang. Wilayah Kecamatan Sukun merupakan hasil pemekaran wilayah, yang saat ini wilayahnya mencakup sebagian wilayah klojen dan sebagian wilayah kecamatan kedungkandang.³⁷ Tahun 2007 KUA Kecamatan Sukun telah melakukan komputerasi data pernikahan. Namun karena faktor SDM hingga saat ini sistem pengelolaan datanya belum prima.

B. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu di Kantor Urusan Agama

Sebagaimana yang disampaikan dari jawaban Bapak kepala KUA Sukun Anas Fauzie, S.Ag, M.Pd. sebagai berikut:

“Banyak masyarakat menganggap KUA hanya tempat nikah saja, padahal di KUA ini kita bisa menyelesaikan waqaf, zakat atau juga perselisihan dalam hitungan warisan, kemudian meminimalisir nikah dibawah umur sekaligus bisa mendukung masyarakat tentang berumah tangga yang Bahagia melalui pembinaan dan penyuluhan di majelis taklim, lebih dari itu ternyata penanganan permasjidan melalui bantuan untuk menentukan arah kiblat, penyusunan ketakmiran, pengurusan waqafnya atau status tanahnya, kemudian membantu mengurus produk halal, dan semua itu ada pada Kerjasama antara KUA yang saling dukung mendukung dengan penyuluh agama islam PNS maupun non PNS, kemudian pembinaan mualaf tetapi bukan mengislamkan hanya saja membina setelah masuk islam melalui penyuluh agama islam kemudian menjadi pengawas Pendidikan melalui PPAI, kemudian KUA juga membantu FKUB (Forum Komunikasi Umat Beragama) yang secara kebetulan melalui program menteri agama sekarang disebut dengan moderasi beragama, sehingga dari beberapa hal tersebut memperkenalkan bahwa KUA tidak hanya untuk mengurus nikah saja.”

³⁷ <http://kuasukunmalang.blogspot.co.id/2009/05/profil-kua-sukun.html>

Sesuai dengan aturan yang berlaku, yaitu Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 tahun 2016 tentang organisasi dan tata cara kerja kantor Urusan Agama Kecamatan pada pasal 2 dijelaskan bahwa KUA Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan layanan dan bimbingan masyarakat Islam di wilayah kerjanya. Kemudian dijabarkan lebih lanjut tentang pembagian tugas dan fungsinya pada pasal 3 yaitu:³⁸

1. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pasal 2 KUA Kecamatan menyelenggarakan fungsi:
 - a. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk.

Sebagaimana yang telah disampaikan dari jawaban pelaksana administrasi Ibu Ni'matur Rahmah A., M.Pd, sebagai berikut:

“Rekom pindah Nikah, legalisir buku nikah baik itu legalisir buku nikah di KUA Sukun atau legalisir buku nikah di luar KUA Sukun, jadi ada dua legalisir, yaitu legalisir di dalam dan legalisir luar, kalau legalisir luar ada persyaratannya, yaitu dengan melengkapi fotokopi KK dan KTP dan juga ada surat permohonan untuk legalisir yang dikonfirmasi oleh KUA yang mengeluarkan buku nikah, gitu.”

Pelayanan nikah/rujuk adalah merupakan rangkaian kegiatan pelayanan Terpadu terkait dengan kewenangan pelayanan di bidang Nikah dan Rujuk. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor: 39 tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor

³⁸ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Urusan Agama, dalam hal pelaksanaan fungsi kepenghuluhan Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan di bantu oleh Tenaga Fungsional Khusus yaitu Penghulu.

Kegiatan pelayanan, Pengawasan, Pencatatan dan Pelaporan Nikah dan Rujuk, pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun meliputi beberapa kegiatan pelayanan, sebagai berikut:

- 1) Pelayanan Pencatatan Nikah/Rujuk, meliputi serangkaian kegiatan yaitu:
 - a) Menerima Pemberitahuan Kehendak Nikah;
 - b) Memeriksa Persyaratan atas Pemberitahuan Kehendak Nikah;
 - c) Mengumumkan Pemberitahuan Kehendak Nikah;
 - d) Melaksanakan Pencatatan dan Pengawasan Nikah dan Rujuk.

- 2) Pelayanan Pencatatan Nikah Campuran
 - a) Pelayanan Pencatatan Nikah Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing di Indonesia
 - 1) Memeriksa syarat Pemberitahuan Kehendak Nikah dari Warga Negara Indonesia;
 - 2) Memeriksa syarat administrative bagi Warga Negara Asing (WNA);
 - 3) Melakukan Pencatatan Pernikahan antara Keduanya WNI dan WNA.
 - b) Pelayanan Pencatatan Nikah Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) di Luar Negeri
 - 1) Memeriksa syarat Pemberitahuan Kehendak Nikah dari Warga Negara Indonesia;
 - 2) Memeriksa status dan agama yang dianut oleh Warga Negara Asing (WNA) harus beragama Islam dan/atau muallaf dengan menunjukkan Piagam Pengislaman;
 - 3) Memberikan surat keterangan/pengantar status perkawinan bagi WNI yang akan melangsungkan pernikahan di Luar Negeri.
 - 4) Menerima dan memeriksa syarat dan bukti pernikahan WNI dengan WNA yang telah dilaksanakan di Luar Negeri;

Sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Nomor : 1 Tahun 1994 Tentang Pendaftaran Surat Bukti Perkawinan Warga Negara Indonesia Yang Dilangsungkan Di Luar Negeri, sebagai berikut :

- a) Surat keterangan Surat Bukti Perkawinan di Luar Negeri;
 - b) Foto Copy Parport dengan memperlihatkan asinya;
 - c) Foto Copy dari Surat Bukti Perkawinan;
 - d) Foto Copy Sertifikat Nikah dari KBRI atau foto Copy Akte Nikah dari KBRI atau surat keterangan dari KBRI setempat.
- 5) Mencatat Bukti Perkawinan Luar Negeri dalam Register Khusus Luar Negeri (Model NL)
- c) Pelayanan Rekomendasi Nikah
 - 1) Memeriksa syarat administrasi pemberitahuan kehendak Nikah;
 - 2) Memberikan surat rekomendasi nikah bagi calon pengantin yang akan melaksanakan pencatatan nikah di luar wilayah kecamatan tempat tinggal.
 - d) Pelayanan Legalisasi Buku Nikah
 - e) Pelayanan Duplikat Buku Nikah

Menerima dan memeriksa syarat Administrasi dalam pengajuan Duplikat Buku Nikah;
Syarat administrative, sebagai berikut:

 - 1) Foto Copy KTP dan KK Suami dan Isteri;
 - 2) Surat Keterangan Kehilangan Buku atau Kutipan Akta Nikah dari Kepolisian;
 - 3) Surat Pernyataan bahwa Buku atau Kutipan Akta Nikah belum pernah dipergunakan untuk mengajukan proses perceraian;
 - 4) Membuat dan memberikan Duplikat Buku atau Kutipan Nikah.
 - f) System Pelaporan Pelayanan Nikah dan Rujuk
 - 1) Mendata dan melaporkan peristiwa Nikah dan Rujuk setiap bulan ke Kementerian Agama Tingkat Kota;
 - 2) Menyampaikan laporan Pencatatan Nikah kepada Dinas Kependudukan;
 - 3) Mendata dan merekap seluruh kegiatan peristiwa Nikah Rujuk dan dilaporkan setiap tahunnya.

b. Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam.

Sebagai wujud pertanggungjawaban atas rangkaian kegiatan pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun Kota

Malang, pelaporan yang memiliki asas akuntabel, transparansi public, dan profesionalisme, maka laporan tak hanya disajikan secara kualitatif namun penyajian data dapat bersifat kuantitatif.

Data statistic yang dapat tersaji secara umum dalam mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik (KIP) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun Kota Malang, sebagai berikut:

- 1) Mendata Barang Milik Negara (BMN);
 - 2) Data Statistic Umum;
 - 3) Data statistic Nikah, Talak, Cerai dan Rujuk;
 - 4) Daftar Urut Kepangkatan (DUK);
 - 5) Data Diagram yang meliputi :
 - a) Data diagram Nikah dan Rujuk;
 - b) Data diagram Kegiatan Kursus Calon Penganti;
 - c) Data diagram Jumlah Sarana Ibadah;
 - d) Data diagram Jumlah Penduduk berdasarkan Pemeluk Agama;
 - e) Data diagram Jumlah Tanah Wakaf (Data tanah wakaf berdasarkan status tanah dan Data tanah wakaf berdasarkan peruntukannya);
 - f) Menyajikan Struktur Organisasi KUA Kec. Sukun.
- c. Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan.

Sistem informasi manajemen berbasis teknologi informasi, sangat dibutuhkan dalam penyelenggaraan public service atau pelayanan public, hal ini tentunya akan lebih sangat mempermudah dalam menjalankan serangkaian kegiatan pelayanan kepada masyarakat.

System informasi manajemen di KUA Kec. Sukun, merupakan aplikasi-aplikasi yang menjadi program prioritas pada Kementerian Agama, yang sangat diharapkan dapat merubah sudut

pandang pelayanan secara tradisional menuju proses pelayanan perkantoran modern.

Adapun system informasi manajemen berupa aplikasi yang dijalankan pada KUA Kec. Sukun, sebagai berikut:

1) Web-Site

Masyarakat dengan mudah dapat mengakses berbagai macam informasi terkait dengan direktori KUA Kec. Sukun Kota Malang dengan mengakses

<http://kuasukunmalang.blogspot.com/>

2) Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)

<https://www.simkah.web.id/>

3) Sistem Informasi Waqaf (SIWAK)

<https://siwak.kemenag.go.id/>

4) Sistem Informasi Manajemen Pegawai (SIMPEG)

<https://simpeg.kemenag.go.id/>

d. Pelayanan bimbingan keluarga Sakinah.

Sebagaimana yang telah disampaikan dari jawaban

Penyuluh Agama Ibu Nurul Hidayati:

“Kami melayani para pasangan-pasangan pengantin baik itu yang baru menikah atau yang akan menikah, lebih membina bagaimana kehidupan dalam berkeluarga yang baik. Di sini juga terdapat bimbingan perkawinan yang sudah terjadwal dan termasuk daripada program KUA bagi para calon pengantin, nah di situ juga sekalian saya mengisi untuk memberikan materi kepada para calon pengantin.”

Keluarga Sakinah adalah keluarga yang dibina atas perkawinan yang sah, mampu memenuhi hajat hidup spiritual dan material secara layak dan seimbang, diliputi suasana dan kasih sayang antara anggota keluarga dan lingkungannya dengan selaras, serasi, serta mampu mengamalkan, mengahayati, dan memperdalam keimanan, ketaqwaan dan akhlaq mulia. Keluarga sakinah meliputi, Keluarga Prasakinah, Keluarga Sakinah I, Keluarga Sakinah II, Keluarga Sakinah III, Keluarga Sakinah III Plus.

Tujuan umum program Pembinaan Gerakan Keluarga Sakinah adalah upaya peningkatan kualitas sumberdaya manusia secara terpadu antara masyarakat dan pemerintah. Tujuan khusus program pembinaan Gerakan Keluarga Sakinah adalah,

- 1) Menanamkan nilai-nilai keimanan, ketaqwaan dan akhlaq mulia melalui pendidikan agama dalam keluarga, masyarakat, dan pendidikan formal;
- 2) Memberdayakan ekonomi umat melalui peningkatan kemampuan ekonomi keluarga;
- 3) Meningkatkan gizi masyarakat melalui pembinaan calon pengantin, ibu hamil dan menyusui, dan anak usia sekolah dengan pendekatan agama;
- 4) Meningkatkan kesehatan keluarga, masyarakat dan lingkungan melalui pendekatan agama dan Gerakan Jum'at bersih;

- 5) Meningkatkan upaya penanggulangan Penyakit Menular Seksual dan HIV/AIDS melalui pendekatan moral keagamaan.

Sebagai unit pelaksana teknis Bimbingan Masyarakat Islam yang memiliki Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun Kota Malang, dalam melaksanakan atas kebijakan dan implementasi di masyarakat, memiliki program sebagai berikut:

- 1) Mengadakan Kegiatan Kursus Calon Pengantin bekerjasama dengan Badan Penasehatan Pembinaan Pelestarian Perkawinan (BP4) yang diselenggarakan setiap 2 (dua) kali pertemuan, dengan penyesuaian jadwal dengan BP4 Kota Malang;
- 2) Memberikan sertifikat BP4 kepada Calon Pengantin (Catin) setelah mengikuti kegiatan Kursus Calon Pengantin (Suscatin);
- 3) Mendistribusikan kepada masyarakat khususnya catin atas modul atau majalah perkawinan yang tersedia di KUA Kecamatan Sukun Kota Malang yang disusun oleh BP4 Pusat;
- 4) Bekerjasama dengan Penyuluh Agama Islam Fungsional untuk memberikan sosialisasi baik terhadap Keluarga Sakinah Pra-Nikah maupun Pasca Nikah, serta remaja usia nikah;
- 5) Bekerjasama dengan Pengawas dalam mensosialisasikan terhadap pengawasan pembentukan moral melalui dunia pendidikan formal;
- 6) Mengadakan pemilihan Keluarga Sakinah Percontohan ditingkat kecamatan dengan bekerjasama dengan pihak-pihak terkait;

Mengikutsertakan Keluarga Sakinah Percontohan Tingkat Kecamatan, untuk mengikuti pemilihan di tingkat Kota.

e. Pelayanan bimbingan kemasjidan.

Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukun Kota Malang, Anas Fauzie, S.Ag, M.Pd, secara terpisah menyampaikan bahwa pihaknya memang menginstruksikan kepada Penyuluh Agama Islam untuk memberikan bimbingan tentang Manajemen Masjid karena dilatarbelakangi hasil identifikasi yang telah dilakukan KUA di sela-sela pelayanan wakaf pada hari Jumat

“Kami memang menginstruksikan kepada Penyuluh Agama Islam untuk memberikan bimbingan tentang Manajemen Masjid karena dilatarbelakangi hasil identifikasi yang kami lakukan di sela-sela pelayanan wakaf pada hari Jumat.” Jelas Anas Fauzie, S.Ag, M.Pd.

Koordinator Penyuluh Agama Islam Kecamatan Sukun Kota Malang. Elvi Nur Ridho K., M.Ag. menjelaskan bahwa Kementerian Agama sudah menerbitkan acuan manajemen pengelolaan Masjid bagi Takmir Masjid melalui Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.11/802 Tahun 2014 tentang Standar Pembinaan Manajemen Masjid.

“Kementerian Agama sudah menerbitkan acuan manajemen pengelolaan Masjid bagi Takmir Masjid melalui Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.11/802 Tahun 2014 tentang Standar Pembinaan Manajemen Masjid. Dalam keputusan itu dijelaskan batasan atau parameter kualifikasi pengelolaan manajemen masjid berdasarkan tipologi dan perkembangannya ditinjau dari aspek idarah (kesekretariatan), Imarah (kegiatan memakmurkan) dan riayan (pengadaan dan pemeliharaan fasilitas),” tutur Elvi Nur Ridho K., M.Ag.

f. Pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syariah.

Sebagaimana yang disampaikan dari jawaban Bapak Kepala KUA Sukun Anas Fauzie, S.Ag, M.Pd. sebagai berikut:

“Persyaratan pembinaan mualaf dengan membawa syahadah, yaitu surat yang menyatakan dia bersyahadah pada masjid atau Lembaga manapun Lembaga islam yang telah ditanda tangani dan di stemple basah oleh pembimbing. setelah itu baru kita berikan pembinaan terhadap mualaf tersebut.”

1) Fungsi Bidang URAIS & BINSYAR :

a) Penyiapan Perumusan Kebijakan Teknis Dan Perencanaan Di Bidang Urusan Agama Islam Dan Pembinaan Syariah.

b) Pelaksanaan Pelayanan, Bimbingan, Dan Pembinaan Di Bidang Kepenghuluan, Pemberdayaan Kantor Urusan Agama Dan Keluarga Sakinah, Pemberdayaan Masjid, Produk Halal, Hisab Rukyat, Dan Pembinaan Syariah, Serta Pengelolaan Sistem Informasi Urusan Agama Islam Dan Pembinaan Syariah.

c) Evaluasi Dan Penyusunan Laporan Di Bidang Urusan Agama Islam Dan Pembinaan Syariah.

2) Susunan organisasi bidang Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah terdiri :

a) Seksi Kepenghuluan Tugas : Melakukan Penyiapan Bahan Pelaksanaan Pelayanan, Bimbingan Teknis, Dan Pembinaan Di Bidang Kepenghuluan

- b) Seksi Pemberdayaan Kantor Urusan Agama Tugas :
Melakukan Penyiapan Bahan Pelaksanaan Pelayanan,
Bimbingan Teknis, Dan Pembinaan Di Bidang
Pemberdayaan Kantor Urusan Agama
 - c) Seksi Kemasjidan Tugas : Penyiapan Bahan Pelaksanaan
Pelayanan, Bimbingan Teknis, Dan Pembinaan Di Bidang
Kemasjidan
 - d) Seksi Produk Halal, Pembinaan Syariah, Dan Sistem
Informasi Urusan Agama Islam Tugas: Melakukan
Penyiapan Bahan Pelaksanaan Pelayanan, Bimbingan
Teknis, Dan Penyiapan Pembinaan Di Bidang Produk Halal,
Hisab Rukyat, Dan Pembinaan Syariah, Serta Pengelolaan
Sistem Informasi Urusan Agama Islam
- g. Pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam.

Sebagaimana yang telah disampaikan dari jawaban Penyuluh

Agama Ibu Elvi Nur Ridho K., M.Ag, sebagai berikut:

“Namanya juga KUA Kantor Urusan Agama, jadi seluruh kegiatan event yang bersifat agama islam itu ada di KUA apakah itu nikah, haji, waqaf, terus ada lagi pembinaan bagi muallaf, kemudian bu elvi ini kedudukannya di KUA ini sebagai penyuluh agama islam, jadi kan penyampai, jadi tupoksi saya tu adalah informasi, edukasi dan juga pendampingan.”

- 1) Fungsi bidang penerangan agama Islam;
 - a) Penyiapan Perumusan Kebijakan Teknis dan Perencanaan
Dibidang Penerangan Agama Islam, Zakat, dan Wakaf.

- b) Pelaksanaan Pelayanan, Bimbingan, dan Penyiapan Pembinaan Dibidang Penerangan dan Penyuluhan Agama Islam, Kemitraan Umat dan Publikasi Dakwah, Hari Besar Islam, Seni Budaya Islam, Musabaqah Al-Quran dan Al-Hadits, Zakat, dan Wakaf, serta Pengelolaan Sistem Informasi Penerangan Agama Islam Zakat, dan Wakaf.
 - c) Evaluasi dan Penyusunan Laporan Dibidang Penerangan Agama Islam, Zakat, dan Wakaf.
- 2) Susunan organisasi penerangan agama Islam;
- a) Seksi Penerangan dan Penyuluhan Agama Islam Tugas: Melakukan Penyiapan Bahan Pelaksanaan Pelayanan, Bimbingan Teknis, dan Pembinaan Dibidang Penerangan dan Penyuluhan Agama Islam
 - b) Seksi Kemitraan Umat, Publikasi Dakwah, dan Hari Besar Agama Islam Tugas: Melakukan Penyiapan Bahan Pelaksanaan Pelayanan, Bimbingan Teknis, dan Pembinaan Dibidang Kemitraan Umat, Publikasi Dakwah dan Hari Besar Agama Islam
 - c) Seksi Pengembangan Seni Budaya Islam, Musabaqah Al-Quran dan Al-Hadits Tugas: Melakukan Penyiapan Bahan Pelaksanaan Pelayanan, Bimbingan Teknis, dan Pembinaan Dibidang Pengembangan Seni Budaya Islam, Musabaqah Al-Quran dan Al-Hadist

- d) Seksi Pemberdayaan Zakat Tugas: Melakukan Penyiapan Bahan Pelaksanaan Pelayanan, Bimbingan Teknis, dan Pembinaan Dibidang Pemberdayaan Zakat
 - e) Seksi Pemberdayaan Wakaf Tugas: Melakukan Penyiapan Bahan Pelaksanaan Pelayanan, Bimbingan Teknis, dan Pembinaan Dibidang Pemberdayaan Wakaf serta Pengelolaan Sistem Informasi Dibidang Penerangan Agama Islam, Zakat, dan Wakaf
- h. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf.

Sebagaimana yang telah disampaikan dari jawaban Penghulu Bapak Alfaruq Azis, S,Pdi, sebagai berikut:

“Tentang pelayanan waqaf, insyaallah yaa, kami dibantu oleh Lembaga-lembaga waqaf lainnya, itu yang sifatnya nadzir Lembaga yang diakui negara seperti NU , Muhammadiyah, sosialisainya dari mereka-mereka, kalo di wilayah sukun untuk NU insyaallah sudah paham semua, muhammdiyah juga begitu, tapi yang kita beleum mengenali itu yang perorangan gitu nadzir perorangan, tapi sering sebelum dia mendaftarkan atau menjadi nadzir yang pesantren pasti ke KUA terlebih dahulu untuk menanyakan prosedur dan persyaratan jadi nadzir dan lain-lain, kemudian menanyakan tentang bagaimana cara mendaftarkan waqaf pasti ke KUA untuk memenuhi persyaratan-persyaratan waqaf.”

Wakaf merupakan perbuatan hukum yang telah hidup dan dilaksanakan dalam masyarakat, yang pengaturannya belum lengkap serta masih tersebar dalam berbagai praturan perundang-undangan. Lembaga wakaf sebagai pranata keagamaan yang memiliki potensi dan manfaat ekonomi perlu dikelola secara efektif

dan efisien untuk kepentingan ibadah dan untuk memajukan kesejahteraan umum.

Melalui peraturan-perundang-undangan wakaf saat ini, terlihat jelas dalam Undang-Undang No. 41 tahun 2004 tentang Wakaf dan Peraturan Pemerintahnya No. 42 Tahun 2006 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2004 Tentang Wakaf. Disebutkan jelas mengenai jenis benda wakaf yang mengalami perubahan besar di Indonesia, yaitu :

- 1) Harta benda wakaf benda tidak bergerak;
- 2) Harta benda wakaf benda bergerak.

Implementasi pelayanan wakaf di KUA Kecamatan Kebayoran Baru, tidak terlepas dari Kewenangan Kepala KUA Kecamatan sebagai Pejabat Pembuat Akta Ikrar Wakaf. Sebagai unit pelaksana teknis yang mendapatkan tugas dalam memberikan pelayanan pembinaan Wakaf, KUA Kecamatan Sukun, memeberikan pelayanan sebagai berikut:

- 1) Menerima permohonan harta benda wakaf tidak bergerak;
- 2) Memberikan dan mencatat proses Ikrar Wakaf atas benda wakaf tidak bergerak;
- 3) Memberikan pengesahan nazir dengan koordinasi pada Badan Wakaf Indonesia (BWI);
- 4) Mendata harta benda wakaf tidak bergerak;

5) Melakukan pengawasan terhadap system pengelolaan tanah Wakaf oleh Nazir;

Mengakomodir adanya permohonan Perubahan Harta Benda Wakaf Tidak Bergerak.

Prosedur Waqaf :

Datang ke KUA untuk pembuatan AIW/APAIW dengan membawa dokumen sebagai berikut:

- 1) Sertifikat Hak Atas Tanah (bagi yang sudah sertifikat), atau surat-surat pemilikan tanah (termasuk surat pemindahan hak, surat keterangan warisan, girik dll) bagi tanah hak milik yang belum bersertifikat.
 - 2) Surat Pernyataan Wakaf , asli dan Foto Copy rangkap 4.
 - 3) Surat Keterangan dari Lurah setempat yang diketahui Camat bahwa tanah tersebut tidak dalam sengketa.
 - 4) Susunan Pengurus Masjid/Mushalla atau lainnya yang ditanda tangani Ketua dan diketahui oleh Lurah setempat.
 - 5) Mengisi Formulir Model WK dan WD.
 - 6) Foto Copy KTP Wakif (yang berwakaf) apabila masih hidup.
 - 7) Foto Copy KTP para Pengurus yang akan ditetapkan sebagai Nadzir Wakaf.
 - 8) Foto Copy KTP para Saksi.
 - 9) Menyerahkan Materai bernilai Rp. 6.000 (enam ribu rupiah) sebanyak 7 lembar.
 - 10) Menanda tangani Ikrar Wakaf (W1) bagi Wakif yang masih hidup dan Akta Ikrar Wakaf (AIW)/Akta Pengganti Akta Ikrar Wakaf (APAIW) setelah semua surat-surat lengkap dan diketik oleh petugas.
 - 11) Membuat surat kuasa kepada PPAIW untuk proses pendaftaran ke BPN
- i. Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan.

Tugas dan fungsi KUA tersebut melaksanakan tugas administrasi, ketatausahaan, melaksanakan kegiatan pengelolaan kearsipan serta melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun Kota Malang

Sebagaimana yang telah di jelaskan oleh Bapak Ayen Purwanto, selaku bagian Pengadministrasian Umum:

“Hal yang lain mengatur ketatalaksanaan kearsipan, Pengolahan arsip, Perawatan dan pemeliharaan arsip, Pelayanan dan publikasi kearsipan, Melayani kebutuhan pimpinan atau atasan yang berkaitan dengan tugas kantor, Menyiapkan dan membuat laporan bulanan dan tahunan.”

Mencatat pendaftaran nikah, Menulis Buku Kutipan Akta Nikah, Membuat rekomendasi haji dan rekomendasi pindah nikah, Membuat ekspedisi pengambilan surat nikah, Mengisi buku kas umum, Mengisi buku penerimaan biaya nikah Melaksanakan tugas yang berkaitan dengan surat masuk maupun surat keluar, Membuat daftar hadir pegawai, Merekap data nikah di papan data, Merekap data jumlah penduduk dan lain-lain Verifikasi berkas Catin.

Melayani kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan surat menyurat dan legalisir, Memelihara kebersihan dan keamanan kantor beserta lingkungannya, Memelihara dan menganalisis kebutuhan sarana di tiap-tiap ruangan, Pendistribusian blanko NR. 20 Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan serta Melaporkan proses dan hasil pelaksanaan tugas.

2. Selain melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), KUA Kecamatan dapat melaksanakan fungsi layanan bimbingan manasik haji bagi Jemaah Haji Reguler. Dalam hal ini, KUA Kecamatan Sukun melakukan dan melaksanakan pelayanan administrasi sesuai dengan peraturan Menteri Agama tersebut. Tugas dijalankan sesuai dengan

fungsi jabatan pegawainya. Dijelaskan dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 pada pasal 5 yang berbunyi:³⁹

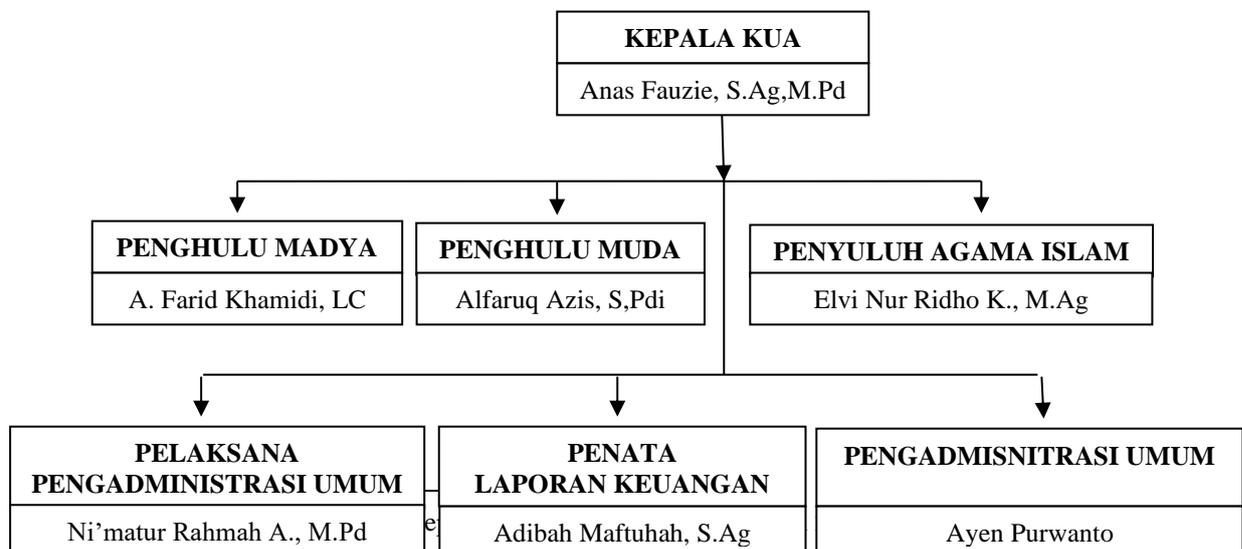
Susunan organisasi KUA Kecamatan terdiri atas:

- a. Kepala KUA Kecamatan
- b. Petugas tata usaha,dan
- c. Kelompok jabatan fungsional

Sebagaimana yang disampaikan dari jawaban Bapak Kepala KUA Sukun Anas Fauzie, S.Ag, M.Pd. sebagai berikut:

“Menegenai fasilitas pelayanan itu tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada JFU dan JFT sesuai tugasnya masing-masing, semua KUA yang di Kota Malang sama tugasnya yang beda hanya yang mengerjakannya saja dan terdapat penanggung jawabnya masing-masing. Jumlah pegawai: penghulu 2, front office 1, JFT 1, JFU 1.”

Berikut struktur organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun



Dari struktur organisasi diatas bisa dijabarkan tentang tugas-tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun dalam melayani administrasi masyarakat. Masing-masing jabatan mempunyai tugas tersendiri, yaitu:

- a. Kepala KUA dan Penghulu lainnya bertugas untuk pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk, pelayanan bimbingan keluarga sakinah, bimbingan kemasjidan, pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syariah, dan pelayanan zakat dan wakaf, sebagaimana yang telah disampaikan dari jawaban Penghulu Bapak Alfaruq Azis, S,Pdi, sebagai berikut:

“Untuk waqaf ini untuk di KUA sukun itu di serhakan kepada saya untuk bertanggung jawab karna masih kekurangan pegawai sehingga penghulu tidak hanya mengurus nikah saja, dan dari setiap KUA pasti memiliki kendala pada tenaga kerjanya,”

- b. Penyuluh Agama Islam bertugas melayani bimbingan dan penerangan agama Islam. Sebagaimana yang telah disampaikan dari jawaban Penyuluh Agama Ibu Elvi Nur Ridho K., M.Ag, sebagai berikut:

“Penyuluh itu adalah ASN yang diberikan wewenang untuk menyampaikan program pembangunan dengan Bahasa agama, jadi hampir semua lini bisa berkerja sama dengan penyuluh, di KUA in ikan selama ini kan orang hanya terbatas dengan urusan nikah, Namanya juga KUA Kantor Urusan Agama, jadi seluruh kegiatan event yang bersifat agama islam itu ada di KUA apakah itu nikah, haji, waqaf, terus ada lagi pembinaan bagi muallaf, kemudian bu elvi ini kedudukannya di KUA ini sebagai penyuluh agama islam, jadi kan penyampai, jadi tupoksi saya tu adalah informasi, edukasi dan juga pendampingan,”

Di Kecamatan Sukun ini ada penyuluh PNS dan 8 penyuluh non PNS, 8 penyuluh non PNS mempunyai tugas masing-masing bagiannya yaitu:

1) Penyuluh berantas buta huruf Al-Quran

Sebagaimana yang telah disampaikan dari jawaban Penyuluh Agama Bapak Choirul Kurniawan:

“Binaan saya ini di wilayah sukun dan memiliki majelis taklim dan juga ada group online untuk para mahasiswa, yang bertujuan untuk membina dan mengawasi dalam membaca Al-quran dan memahami isi Al-quran. Kemudian binaan say aini untuk semua kalangan, dari anak kecil sampai lanjut usia, hanya saja berbeda metode dan juga saya membuat kurikulum untuk menjadi sebuah pedoman dalam membina atau mengajar dalam membaca Al-quran.”

Bentuk program pemberantasan buta huruf Al Quran yaitu sosialisasi pada pendidikan anak usia dini, pada TK sebagai pembentuk generasi bangsa, penyuluh akan secara bergiliran mengadakan pembinaan dan penyuluhan untuk selalu mengarahkan peserta didik agar selalu belajar dan terus belajar dalam baca tulis Al Quran.

Karena, anak usia dini akan lebih cepat dalam menyerap dan memahami khususnya huruf Al Quran. Kegiatan ini Dalam upaya membumikan dan meningkatkan kecintaan serta memahami isi dari kandungan Al Quran, Kementerian Agama sebagai lembaga yang mempunyai tugas dibidang pembinaan umat.

Dalam pandangan Islam, pendidikan wajib dilaksanakan sepanjang hayat, sehingga kehidupan bagi seorang muslim adalah proses dan sekaligus lingkungan pembelajaran, termasuk belajar Al-Qur'an, yang tidak pandang usia. Asalkan ada kemauan, pasti ada jalan. Allah Ta'ala akan memudahkan perjalanan hamba-Nya mendekat kepada-Nya dengan membaca firman-firman-Nya yang mulia, terang Ibrahim.

Selain anak usia dini yang menjadi sasaran pembinaan, orang tua juga menjadi target untuk bisa membaca Al Quran, dan ini merupakan sebuah tantangan bagi penyuluh.

2) Penyuluh produk halal

Sebagaimana yang telah disampaikan dari jawaban Penyuluh bagian produk halal Ibu Magfirlana Silmi:

“Penyuluhannya pendampingan sertifikat produk halal pada pelaku usaha, Jadi kita menganjurkn pelaku usaha untuk memiliki sertifikat halal di dampingi mulai membuat NIB sampai menggunakan aplikasi selfdeclaer dan Memberi edukasi tentang pentingnya makanan halal.”

Sadar akan makanan halal merupakan hal yang sangat penting, terutama bagi muslim. Sehingga sosialisasi produk halal sebagai kegiatan vital bagi umat muslim untuk memilah mana yang halal dan mana yang haram. Untuk itu, dia menghimbau para pengusaha supaya segera mensertifikatkan produknya karena masalah produk halal benar-benar diperhatikan.

Melalui kegiatan tersebut para pengusaha produk makanan dan rumah potong hewan diajak untuk benar-benar memastikan kehalalan produk sebelum dipasarkan. Memastikan agar produk yang dipasarkan benar-benar bersih, halal dan terhindar dari bahan-bahan yang tidak halal. Kedepannya, diharapkan agar masyarakat berhati-hati dalam mengonsumsi karena banyak produk dari luar seperti makanan yang tidak memiliki label halal begitu halnya kosmetik.

3) Penyuluh perkawinan dan juga keluarga Sakinah

Sebagaimana yang telah disampaikan dari jawaban

Penyuluh Agama Ibu Nurul Hidayati:

“Kami melayani para pasangan-pasangan pengantin baik itu yang baru menikah atau yang akan menikah, lebih membina bagaimana kehidupan dalam berkeluarga yang baik. Di sini juga terdapat bimbingan perkawinan yang sudah terjadwal dan termasuk daripada program KUA bagi para calon pengantin, nah di situ juga sekalian saya mengisi untuk memberikan materi kepada para calon pengantin.”

KUA merupakan salah satu lembaga pemerintah dan berada dibawah naungan Kementrian Agama. Lembaga tersebut melayani semua umat Islam untuk melakukan pernikahan secara sah dengan cara mencatatkan pernikahan yang dilakukan orang yang bersangkutan.

Di KUA juga terdapat Penyuluh Agama Islam yang bertugas memberikan penerangan seputar bimbingan pernikahan. Dalam lembaga tersebut penyuluh Agama Islam

memberikan bimbingan pernikahan dan memberikan pembinaan terhadap pasangan calon suami istri yang hendak menikah.

Penyuluh Agama Islam yang berkaitan dengan keluarga sakinah adalah seorang individu yang memberikan bantuan kepada seseorang atau kelompok orang yang sedang mengalami kesulitan lahir batin dalam menjalankan tugas-tugas hidupnya dengan menggunakan pendekatan agama, yakni dengan membangkitkan kekuatan getaran batin (iman) di dalam dirinya untuk mendorongnya mengatasi masalah yang dihadapainya khususnya pasangan calon suami istri untuk membentuk keluarga sakinah.

4) Penyuluh radikalisme dan moderasi beragama

Sebagaimana yang telah disampaikan dari jawaban Penyuluh bagian radikalisme dan moderasi beragama Bapak Anas Yusuf:

“Pelayannya dengan memberikan pencerahan dan tausiyah pentingnya faham bahaya Radikal dan pentingnya modetasi beragama. Kemudian programnya adalah sosialisasi kepada ummat dan binaan bahaya Radikal dan penting moderasi beragama”

Radikalisme dalam sudut keagamaan bisa diartikan sebagai paham keagamaan yang mengacu pada fondasi agama yang sangat mendasar dengan fanatisme keagamaan yang sangat tinggi, sehingga tidak jarang penganut paham/aliran ini

menggunakan cara-cara kekerasan untuk mengaktualisasikan paham keagamaan yang diyakininya

Ketika kata moderasi disandingkan dengan kata beragama, menjadi moderasi beragama, istilah tersebut berarti merujuk pada sikap mengurangi kekerasan, atau menghindari keekstreman dalam praktik beragama. Moderasi beragama merupakan konsep yang diharapkan dapat diimplementasikan oleh seluruh umat beragama di Indonesia sehingga tercipta kerukunan intraumat beragama, antarumat beragama dan antarumat beragama dengan pemerintah.

5) Penyuluh kerukunan umat beragama

Sebagaimana yang telah disampaikan dari jawaban Penyuluh bagian kerukunan umat beragama Ibu Zuroidah

Amanah:

“Penyuluhan tentang hidup beragama yang diarahkan kepada kerukunan di atas kemajemukan beragama sehingga tidak terjadi konflik atau gejolak, dengan cara mengantisipasi dan mendinginkan suasana apabila ada konflik, memberikan penyuluhan yang sejuk dengan saling menghormati, tasamuh, tawasut, i'tidal.”

Penyuluh agama sebagai pemuka agama selalu membimbing, mengayomi, dan menggerakkan masyarakat untuk berbuat baik dan menjauhi perbuatan terlarang, mengajak kepada sesuatu yang menjadi keperluan masyarakatnya dalam membina wilayahnya baik untuk keperluan sarana kemasyarakatan maupun peribadatan.

Penyuluh agama menjadi tempat bertanya dan tempat mengadu bagi masyarakatnya untuk memecahkan dan menyelesaikan dengan nasehatnya. Penyuluh agama sebagai pemimpin masyarakat bertindak sebagai imam dalam masalah agama dan masalah kemasyarakatan begitu pula dalam masalah kenegaraan dengan usaha menyukseskan program pemerintah.

6) Penyuluh narkoba dan psikotropika

Sebagaimana yang telah disampaikan dari jawaban

Penyuluh Agama Bapak Agus Muhin:

“Alhamdulillah saya menjabat kurang lebih 3 tahun, dan selama saya menjabat menjadi penyuluh bagian narkoba dan psikotropika sejauh ini masih aman-aman saja tidak ada kendala di masyarakat. Dan untuk programnya kami ini seperti menawarkan jasa kepada sekolah, kampus atau instansi lainnya untuk memberikan penyuluhan atau pembinaan terkait narkoba ini.”

Penyuluh Narkoba memiliki peran yang sangat penting dalam upaya Pencegahan dan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika (P4GN). Para penyuluh tersebut merupakan garda terdepan dalam menyebarkan informasi tentang bahaya narkoba kepada masyarakat, pada kesempatan ini juga penyuluh berkerja sama dengan Badan Narkotika Nasional (BNN).

7) Penyuluh zakat dan pembinaan remaja masjid

Sebagaimana yang telah disampaikan dari jawaban Penyuluh bagian zakat dan pembinaan remaja masjid Bapak Moh Unsur Mutaqin:

“Pengelolaan zakat melalui ceramah ke beberapa majelis taklim dengan materi fikih zakat, praktek menghitung zakat. Kemudian untuk pembinaan remas melalui pembelajaran baca Al-Qur'an, pelatihan muadzin, pesantren kilat, ceramah tema tertentu, Pengajian kitab (akhlaqul banin, taklimul mutaalim).”

Penyuluh Agama Islam Fungsional, dan Penyuluh Agama Islam Non PNS. Kabid mengharapkan peran Penyuluh Agama dalam meningkatkan kesolehan umat. Hal ini bisa dilaksanakan dengan berbagai indikator diantaranya jumlah jamaah masjid, kemampuan baca tulis Al-Qur'an.

Para Penyuluh berperan aktif dalam pembinaan Remaja Masjid. Remaja masjid menjadi prioritas, bagaimana inovasi para penyuluh untuk hidupkan dan menggaet remaja kembali ke masjid melalui pengayaan, bisa dengan kerjasama dengan BLK kab/kota.

8) Penyuluh waqaf

Sebagaimana yang telah disampaikan dari jawaban Penyuluh Agama Bapak M. Ali Akbar

“Selama ini kita memberikan penyuluhan pada kelompok masyarakat atau organisasi masyarakat serta kelompok lainnya yang berkaitan dengan waqaf, ini juga berkerja sama dengan penghulu yang mengurus waqaf, hanya saja saya lebih ke membina atau penyuluhan terkait waqaf ini.”

Perwakafan telah lama hidup di masyarakat mempunyai nilai yang sangat strategis. Negara memandang perlu ditetapkan garis-garis kebijakan untuk mengatur tujuan dan fungsi wakaf

bisa tercapai, juga sebagai perlindungan hukum bagi tanah yang diwakafkan, yaitu Undang-undang No. 41 tahun 2014. Pasal 5 menyebutkan bahwa wakaf berfungsi mewujudkan potensi dan manfaat ekonomi harta benda wakaf untuk kepentingan ibadah dan untuk memajukan kesejahteraan umum.

Praktik wakaf yang terjadi pada masyarakat belum sepenuhnya berjalan tertib dan efisien sehingga berbagai kasus harta benda wakaf tidak terpelihara, terlantar, atau beralih ke pihak ketiga dengan cara melawan hukum. Pengetahuan tentang wakaf dan bagaimana prosedur sertifikat wakaf perlu di pahami oleh Penyuluh Agama Islam serta solusi permasalahan di lapangan.

- c. Penata Laporan Keuangan melayani dan mengurus segala yang berkaitan dengan keuangan.
- d. Pelaksana Administrasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun terdiri dari dua orang yang mana proses pelayanan bisa menjadi lebih cepat dan efektif. Mulai dari melayani rekomendasi nikah, melayani legalisir, duplikat buku nikah, konsultasi, dan melayani surat menyurat lainnya. Sebagaimana yang telah disampaikan dari jawaban pelaksana administrasi Ibu Ni'matur Rahmah A., M.Pd, sebagai berikut:

“Untuk melayani masyarakat, begitu mereka datang kita memberi salam dan juga mengarahkan mereka untuk mencatat kehadiran di buku keperluan yang sudah di sediakan, dan keperluan mereka apa di tanya terlebih dahulu,

kalua merek keperluannya untuk mendaftar nikah ditanya dulu apakah sudah mendaftarkan online, apakah persyaratannya sudah lengkap, termasuk kaertu sehat itu udah ada atau belum, gitu, kemudian untuk mengurus waqaf kita arahkan ke penghulu, kemudian untuk pembinaan mualaf kita arahkan ke penyuluh agama islam, dan kalua masalah persuratannya atau administrasi nya kita arahkan ke pengadministrasi umum, terus juga mngenai duplikat nikah itu juga kita arahkan ke bagian pengadministrasi umum.”

Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun juga memiliki pegawai yang terbilang senior akan pengalaman pada bagian pelaksana pengadministrasian. Bisa menyelesaikan dan melayani berbagai macam permintaan dari masyarakat.

Dijelaskan dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 pada pasal 11 ayat 2 yaitu jumlah tenaga fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja⁴⁰. Namun Kantor Urusan Agama Kecamatan Kecamatan Sukun mengalami kekurangan jumlah tenaga dari banyaknya masyarakat yang meminta pelayanan. Hal tersebut membuat Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun sedikit kewalahan dalam melayani masyarakat, Sebagaimana yang disampaikan dari jawaban Bapak Kepala KUA Sukun dan Penghulu Anas Fauzie, S.Ag, M.Pd dan Alfaruq Azis, S,Pdi, sebagai berikut:

Bapak Anas:

“Berbicara kurang ya pasti kurang, tetapi pihak kita tidak bisa memaksakan diri untuk tidak bekerja baik walaupun dengan kurang,

⁴⁰ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016.

ibarat makan ya gimana caranya tetap bersendawa walau tanpa lauk pauk, semuanya akan tetap menjadi baik, insyaallah.”

Bapak Faruq:

“Kemudian untuk waqaf ini untuk di KUA sukun itu di serahkan kepada saya untuk bertanggung jawab karna masih kekurangan pegawai sehingga penghulu tidak hanya mengurus nikah saja, dan dari setiap KUA pasti memiliki kendala pada tenaga kerjanya, dan saya juga memiliki angan-angan untuk waqaf ini di urusin dengan benar dengan cara diberi petugas khusus waqaf untuk mengurusinya, jadi pegawai yang lain tidak kewalahan dengan adanya pekerjaan yang tidak hanya 1 tugasnya dan tidak campur-campur, dan untuk di Sukun ini saya juga sudah mengurus nikah saja sudah merasa kewalahan ditambah lagi mengurus waqaf, karena di KUA Sukun ini peristiwa Nikah nya sangat banyak sekali yang sudah tercatat, dan waqaf ini tidak di pungut biaya atau gratis tanpa biaya.”

C. Aturan Pelayanan Terpadu Perspektif Soerjono Soekanto

Dalam mengukur seberapa efektif penerapan dari suatu aturan, Soerjono Soekanto mengemukakan adanya faktor yang dapat dijadikan tolok ukur yaitu faktor hukum itu sendiri atau Undang-Undang. Faktor selanjutnya adalah penegak hukum yang merupakan pihak yang menyusun begitu juga menerapkan hukum itu sendiri. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung kinerja penegak hukum, faktor masyarakat dimana hukum tersebut berlaku dan diterapkan. Faktor kebudayaan sebagai karya cipta serta rasa yang didasarkan pada karsa manusia dalam pergaulan hidup.⁴¹

Pertama, faktor hukum yang berlaku terhadap semua golongan atau masyarakat tertentu disuatu negara biasa disebut peraturan pusat. Ada juga peraturan yang hanya berlaku di daerah setempat. Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 65 pasal 1 tahun 2016 Tentang pelayanan terpadu di

⁴¹ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, 8

Kementrian Agama, dijelaskan bahwasanya Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan di Kementerian Agama sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Pasal tersebut menjamin bisa menjadi acuan dan perlindungan pada KUA untuk menyediakan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, kemudian memiliki hak untuk memperlakukan masyarakat secara adil dan tertib didepan hukum, diakui sebagai subyek hukum, memperoleh perlindungan dari adanya tekanan, kekerasan, penganiayaan, diskriminasi, memperoleh penyediaan aksesibilitas dalam pelayanan peradilan, dan menunjuk orang lain untuk mewakili kepentingannya.

Selain harus memenuhi asas-asas pemberlakuan,⁴² undang-undang dapat dikatakan mencapai tujuannya apabila telah memenuhi beberapa syarat supaya adanya aturan tidak menjadi barang yang mati. Syarat tersebut yaitu:

1. Faktor filosofis yaitu sesuai dengan nilai-nilai yang terdapat pada Pancasila. PMA No. 65 Tahun 2016 juga telah mencerminkan nilai nilai ketertiban dan kenyamanan terhadap masyarakat yang menerima pelayanan di KUA.
2. Faktor yuridis yaitu merujuk pada peraturan yang lebih tinggi yaitu UUD 1945.

⁴² Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, 12.

3. Faktor sosiologis yaitu tuntutan kebutuhan masyarakat atau sesuatu yang pada dasarnya dibutuhkan, sehingga perlu pengaturan. Kebutuhan itu terlihat melalui adanya sebagian besar masyarakat yang masih mengalami kesulitan, hambatan, batasan, dan pengurangan atau kehilangan hak pelayanan di KUA.

Dengan berlakunya Peraturan Menteri Agama (PMA) tentang Pelayanan Terpadu, terdapat aturan atau putusan lainnya yakni KMA Nomor 373 Tahun 2002 tentang tugas dan fungsi pelayanan dari Kantor Urusan Agama Kecamatan, jadi dalam pelaksanaannya sudah jelas peran seperti apa yang harus dilakukan setelah suatu peraturan disahkan dan berlaku. Pemilihan kata dalam suatu aturan juga perlu diperhatikan supaya tidak menimbulkan arti yang luas sekali bagi pembaca dan tidak bingung dalam menafsirkannya. Penggunaan kata yang digunakan dalam Peraturan yang menerangkan tentang Pelayanan Terpadu telah jelas sehingga tidak menimbulkan penafsiran yang simpang siur saat diterapkan.

Kedua, faktor penegak hukum yang berkecimpung dalam bidangnya masing-masing. Kedudukan sebagai penegak hukum merupakan suatu wadah yang memiliki kewajiban untuk berperan. Peran yang seharusnya dengan peran yang sebenarnya harus memiliki keseimbangan. Jika dalam melakukan peran tersebut tidak seimbang maka yang terjadi adalah kesenjangan peranan (role distance).⁴³ Tidak menutup kemungkinan dari kesenjangan peran tersebut nantinya dapat terjadi konflik.

⁴³ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, 21

Kantor Urusan Agama sebagai salah satu institusi pelayan masyarakat memiliki peran ideal untuk memperlakukan masyarakat secara baik, adil dan menyediakan aksesibilitas fisik maupun non fisik dalam pelayanan administrasi atau non administrasi. Peran yang seharusnya dilakukan adalah dengan menghilangkan segala bentuk hambatan dan rintangan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan. KUA memahami secara baik bagaimana memberikan pelayanan bagi masyarakat sesuai standar yang telah ditentukan.⁴⁴ Maka dari itu, sudah seharusnya untuk mengadakan kerjasama dan mengikuti pelatihan khusus.

Pegawai KUA sebagai pendamping telah memberikan pelayanan terbaik mulai dari awal datang di KUA sampai dengan selesai. Dalam hal komunikasi pegawai KUA juga harus menyampaikannya dengan ramah dan mudah di mengerti oleh masyarakat. Dengan demikian peran penegak hukum secara ideal dan aktual telah berjalan seimbang tanpa ada kesenjangan yang menimbulkan konflik, tetapi dalam faktor ini pegawai KUA Kec. Sukun masih merasa kekurangan pegawai dalam hal melaksanakan beberapa tugas pelayanan, jadi dalam hal ini KUA Kec Sukun blm 100% bisa melaksanakan tugas pelayanannya dengan baik.

Ketiga, faktor sarana atau fasilitas yang apabila sarana tersebut tidak ada, maka Penegakan Hukum tidak akan tercapai. Sarana atau fasilitas dapat mencakup peralatan yang memadai dan sumber daya manusia yang

⁴⁴ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, 21.

memiliki potensi dalam bidang yang ditanganinya.⁴⁵ Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun Kota Malang telah memiliki fisik bangunan serta infrastruktur yang memudahkan masyarakat dalam mengakses seluruh area publik di KUA. Beberapa fasilitas yang telah tersedia diantaranya adalah toilet, mushola, balai nikah, ruang tunggu, tempat parkir, ruang lain yang dibutuhkan masyarakat untuk mobilisasi dan mengakses pelayanan didalam KUA. PTSP sebagai tempat pelayanan terintegrasi dalam satu kesatuan proses terkait pelayanan KUA juga telah menyediakan ruang tunggu khusus untuk masyarakat. Tanpa sarana dan fasilitas tersebut tidak akan mungkin penegak hukum dapat menyasikan peran yang aktual dengan peran yang seharusnya.

Keempat, faktor masyarakat yang mempengaruhi penegakan hukum. Masyarakat dengan beragam pendapat mengartikan hukum bahkan mengidentifikasi akibatnya tentang dampak baik dan dampak buruknya hukum yang berkaitan dengan pola perilaku penegak hukum. Hukum diartikan sebagai norma atau pedoman dalam berperilaku.⁴⁶ Selain karena kesadaran hukum, adanya peran pegawai KUA juga berpengaruh. Dilihat dari adanya kampanye publik terkait layanan KUA inklusif. Masyarakat sekitar mulai menyesuaikan diri bagaimana bersikap ketika berhadapan dengan pegawai KUA. Area KUA juga dilengkapi dengan banner sebagai media informasi.

⁴⁵ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, 37

⁴⁶ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, 46.

Faktor masyarakat dan lingkungan sekitar mulai menunjukkan perlakuan dan penerimaan. Masyarakat memiliki pengetahuan yang pasti mengenai hak-hak dan kewajibannya. Partisipasi sosial dan kesadaran hukum dalam pemenuhan hak masyarakat dijadikan patokan untuk berperilaku tidak berlebihan. Sebaliknya, juga tidak memberikan penolakan atau keengganan berinteraksi. Kegiatan tersebut menyadarkan pemahaman masyarakat terhadap keberadaan pelayanan KUA dan mampu menempatkan hukum pada kedudukan serta peranan yang semestinya.

Masyarakat di Kec Sukun memiliki berbagai macam respon, tetapi kebanyakan respon dari Masyarakat itu sendiri yaitu baik. Banyak Masyarakat merasakan bahwa Pelayanan Terpadu di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun ini sudah melakukan yang terbaik dalam melayani Masyarakat, tetapi tetap masi ada yang merespon kurang baik dikarenakan mungkin masyarakat tersebut awam dengan adanya pelayanan dan juga bisa jadi kurang penjelasan dari pihak KUA terhadap masyarakat awam tersebut dengan adanya pelayanan apa saja yang ada di KUA.

Faktor terakhir yang menjadi tolak ukur efektivitas hukum adalah faktor kebudayaan. Hukum perundang-undangan harus selaras dengan nilai-nilai dasar dari hukum adat supaya hukum tersebut dapat berlaku secara efektif. Nilai yang menjadi bagian dari hukum adat ialah ketentraman dan ketertiban. Menurut Purbacaraka dan Soerjono Soekanto, suasana tidak bebas atau tidak tentram akan timbul jika ada suatu gangguan dari pihak lain (dipaksa), tidak ada pilihan lain (terpaksa) dan karena kondisi diri sendiri

pada saat itu (takut dan merasa tidak pada tempatnya). Sedangkan ketertiban Schut pernah memperinci ciri-ciri keadaan tersebut melalui terjalannya kerja sama, kesesuaian, berjenjang, tanpa perselisihan, dan kebersamaan.⁴⁷

Dari beberapa faktor efektivitas hukum yang telah dijabarkan, seluruhnya telah berjalan dengan baik, tetapi belum bisa di katakan efektif. Karena belum sepenuhnya sempurna karena kurangnya kesadaran masyarakat. Begitu juga dengan belum adanya penilaian personal yang berguna untuk memberikan gambaran kondisi pelayanan terpadu kepada aparat penegak hukum. Seharusnya, jika pegawai KUA dinilai memiliki berbagai hambatan namun tetap dapat menjalani pelayanan. Maka, pelayanan akan tetap berjalan dengan cara mengikuti aturan-aturan yang ada atau arahan yang sudah diberikan oleh Kementerian Agama

D. Respon Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada narasumber yang sudah peneliti pilih, terdapat perbedaan pendapat antar masing-masing informan. Berkaitan dengan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan sebelumnya, di bawah ini akan peneliti lampirkan pendapat-pendapat yang telah didapatkan, antara lain:

1. Dari informan pertama, yaitu Ibu Jumaiyah, dari pertanyaan yang telah penliti berikan, adalah sebagai berikut:

“Selama mengurus nikah disini, pelayannya selalu Baik, karna saya, anak saya, sekarang cucu saya selalu mendapat baik pelayanannya, dan saya memang asli sukun sini, saya, anak saya, cucu saya asli sini dan memang rumahnya juga di sukun dan lahirnya juga memang di

⁴⁷ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, 61.

kecamatan sukun, untuk pegawainya si, sikapnya ramah-ramah dan baik juga tidak ada yang tidak baik atau kurang baik, selama ini si selalu merasakan sikap yang baik dan ramah pada saat mengurus keperluan di KUA sukun ini. Saya juga engga pernah mendapat kendala-kendala yang tidak dari KUA sukun, selalu mendapat pelayanan yang baik dan yang terbaik dari mereka, informasi yang diberikan juga sangat jelas dan mudah dipahami mungkin bagi masyarakat yang awam dalam mengurus keperluan di KUA”

Berdasarkan pendapat informan pertama ini, bisa disimpulkan bahwasanya terkait dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai KUA Sukun sudah sangat baik, dan tidak pernah mendapat kendala yang tidak baik dari pihak KUA Sukun, dan juga selalu merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oelh KUA Sukun.

2. Kemudian respon dari informan yang kedua yakni berinisial W dan U, jawaban yang diberikan adalah sebagai berikut:

“Untuk pelayanan yang diberikan kepada saya khususnya, pelayanannya sangat baik dan tidak mempersulit, namun kemarin saya ada kendala terkait dengan surat bukti vaksin imunisasi bagi calon pengantin wanita, sebelumnya diperbolehkan menggunakan surat keterangan sudah vaksin imun dari puskesmas, tapi ketika saya kembali lagi katanya ada perubahan kalau sekarang harus melampirkan surat tanda calon pengantin sehat, jadinya saya harus balik lagi ke puskesmas untuk mengurus berkas tersebut. Selain itu, kemarin waktu pendaftaran nikah dan juga pemeriksaan nikah, terdapat kendala karena komputernya penghulu terjadi gangguan sehingga agak lama ketika melakukan pendaftaran nikah dan juga pemeriksaan nikah. Harapan saya ke depannya semoga alat elektronik seperti komputer bagi pegawai bisa ditambah, karena kan calon pengantin yang akan melakukan pendaftaran dan pemeriksaan nikah tergolong banyak, sehingga bisa mengefisiensikan waktu, dan mungkin juga karyawannya juga bisa ditambah agar antrian tidak begitu lama”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai KUA Sukun sudah sangat baik, hanya saja kedalanya terkait dengan penyampaian informasi kepada masyarakat

terkait persyaratan pernikahan harus dilakukan, selain itu, baik SDM dan fasilitas elektronik juga harus ditambah di KUA Sukun agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih efisien.

3. Selanjutnya adalah respon informan yang ketiga, yakni berinisial A, dari wawancara yang telah dilakukan, jawaban yang bersangkutan adalah sebagai berikut:

“Menurut pendapat saya pribadi, mulai dari pendaftaran nikah, pemeriksaan nikah, hingga sampai saya melangsungkan akad nikah di hari ini, pelayanan yang diberikan oleh pihak KUA Sukun sudah sangat baik, bahkan ketika saya salah membawa berkas yang menjadi persyaratan pernikahan, saya langsung diberitahu oleh bapak penghulu agar mengganti berkas tersebut. Tapi, menurut saya, persyaratan pernikahan ini harusnya dipermudah lagi, karena yang susah dan lama itu adalah Ketika mengurus berkas tersebut karena harus bolak-balik dari ketua RT lalu ke kelurahan. tetapi tetap saya haturkan terima kasih kepada bapak penghulu khususnya yang telah membantu saya dalam melengkapi berkas-berkas yang harus saya siapkan untuk kelancaran pernikahan saya”

Dari hasil wawancara tersebut sudah bisa disimpulkan bahwasanya pelayanan administrasi yang diberikan kepada pihak yang bersangkutan sudah sangat baik karena yang bersangkutan merasa sangat terbantu dengan arahan yang telah diberikan oleh pihak KUA Sukun.

Demikian pendapat dari informan yang sudah peneliti tanyakan terkait dengan respon masyarakat terkait Pelayanan Terpadu yang telah diberikan oleh KUA Sukun. Kesimpulan yang didapatkan bahwasanya Pelayanan Terpadu yang diberikan sudah sangat baik dan juga cepat, yang didukung juga dengan ramahnya pegawai KUA Sukun Ketika melayani

masyarakat. Hanya saja, terdapat kendala yang dikeluhkan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan yang meliputi kurangnya fasilitas penunjang pelayanan seperti komputer dan juga pegawai. Selain itu juga masyarakat juga berharap agar sistem kerja yang ada di KUA Sukun bisa selalu lebih baik lagi seterusnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian di atas yang membahas mengenai Efektivitas Pelayanan Terpadu di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun Kota Malang dalam perspektif Soerjono Soekanto, belum bisa dikatakan efektif dalam melaksanakan Pelayanan Terpadu dengan beberapa alasan yang telah diuji oleh Peneliti yang dapat disimpulkan bahwa:

1. KUA Sukun sudah melaksanakan Pelayanan Terpadu sesuai PMA no 65 tahun 2016 yang meliputi:
 - a. Pelayanan dan bimbingan terkait nikah dan rujuk di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukun Kota Malang telah dilaksanakan dengan baik, serta telah dilakukan pemberdayaan KUA tersebut sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam PMA Nomor 65 Tahun 2016.
 - b. Pelayanan dan bimbingan terkait pengembangan telah dilaksanakan dengan baik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukun Kota Malang, dengan mengembangkan pelayanan yang berkualitas di KUA tersebut.
 - c. Adanya jalinan ukhuwah Islamiyah dalam kemitraan serta pemecahan masalah yang dihadapi oleh umat telah terbentuk.
 - d. Pelayanan dan bimbingan pada bidang perwafatan, zakat, infak, dan shodaqoh telah dilaksanakan dengan baik dan tertata dengan benar.

- e. Pelayanan dan bimbingan pada bidang kegiatan masjid yang terletak di sekitar Kecamatan Sukun telah dilaksanakan dengan baik.
 - f. Perlindungan konsumen pada bidang produk halal telah terbentuk melalui adanya pelayanan dan bimbingan dari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukun Kota Malang.
 - g. Pelayanan dan bimbingan pada bidang haji telah terlaksana di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukun Kota Malang.
2. Dalam hal ini juga Peneliti menggunakan perspektif Soerjono Soekanto dalam menguji Efektivitas Pelayanan Terpadu di KUA Kecamatan Sukun, terdapat 5 aspek yakni:
- a. **Faktor Hukum** yang berlaku di KUA yaitu Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 65 pasal 1 tahun 2016 Tentang pelayanan terpadu di Kementerian Agama, dijelaskan bahwasanya Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan di Kementerian Agama sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.
 - b. **Faktor Penegak Hukum** di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun ini adalah Pegawai KUA sebagai pendamping yang telah memberikan pelayanan terbaik mulai dari awal datang di KUA sampai dengan selesai, hanya saja belum bisa terpenuhi dikarenakan

adanya kekurangan pegawai yang dibutuhkan dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan yang lainnya.

- c. **Faktor Sarana atau Fasilitas** Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun Kota Malang telah memiliki fisik bangunan serta infrastruktur yang memudahkan masyarakat dalam mengakses seluruh area publik di KUA. Beberapa fasilitas yang telah tersedia diantaranya adalah toilet, mushola, balai nikah, ruang tunggu, tempat parkir, ruang lain yang dibutuhkan masyarakat untuk mobilisasi dan mengakses pelayanan didalam KUA.
- d. **Faktor Masyarakat** di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun memiliki berbagai macam respon, tetapi kebanyakan respon dari Masyarakat itu sendiri yaitu baik. Banyak Masyarakat merasakan bahwa Pelayanan Terpadu di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun ini sudah melakukan yang terbaik dalam melayani Masyarakat, tetapi tetap masi ada yang merespon kurang baik dikarenakan mungkin masyarakat tersebut awam dengan adanya pelayanan dan juga bisa jadi kurang penjelasan dari pihak KUA terhadap masyarakat awam tersebut dengan adanya pelayanan apa saja yang ada di KUA.
- e. **Faktor Budaya** di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun sudah terbilang baik, karena budaya yang di terapkan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukun ini sesuai dengan budaya yang ada di

Masyarakat sekitar yaitu Masyarakat Kecamatan Sukun dari segi bahasa dan budaya lainnya yang ada di Kecamatan Sukun.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahwal Kusuma, *Nana Saudjana*, Proposal Penulisan Di Perguruan Tinggi, n.d.
- Zainal Asikin dan Amiruddin (Eds), *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- Andromeda, Lutfiyanti. *Perkawinan penghayat kepercayaan Sapta Darma di Surabaya: studi efektivitas pencatatan perkawinan menurut Lawrence M. Friedman*. Diss. UIN Sunan Ampel Surabaya, 2020.
- Ahmad Rijali, *Analisis Data Kualitatif*, Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah 17, no. 33 (January 2, 2019): 84, <https://doi.org/10.18592/ALHADHARAH.V17I33.2374>.
- Ahmad Syahri Syaifudin, *Implementasi Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kota Bojonegoro*, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2022, <http://etheses.uin-malang.ac.id/34520/>.
- Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Bandung: CV Mandar Maju, 2008.
- Batinggi, Achmad, and Badu Ahmad. *Pengertian pelayanan Umum dan Sistem Manajemen*. Manajemen Pelayanan Umum, 2014, 1.3.
- Cholid Narkubo and Achmadi Abu, *Metodelogi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Ghassani badzlina, *Efektivitas surat edaran Dirjen Bimas Islam nomor 04 tahun 2020 tentang pengendalian pelaksanaan pelayanan nikah pada masa Covid-19*, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021, <http://etheses.uin-malang.ac.id/4901/>.
- Givo. Sistem Informasi Pendaftaran Pernikahan Berbasis Online Menggunakan Metode Waterfall Study Kasus: Kantor Urusan Agama Kecamatan

Mandau-Duri. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi* 2.2, 2016.

Goa, Loren. *Pelayanan Pastoral Bagi Sesama Yang Membutuhkan*. SAPA-
Jurnal Kateketik dan Pastoral 3.1 (2018).

https://id.wikipedia.org/wiki/Soerjono_Soekanto

<http://kecsukun.malangkota.go.id/>

<http://kuasukunmalang.blogspot.co.id/2009/05/profil-kua-sukun.html>

<https://yogyakartakota.kemenag.go.id/wp-content/uploads/2020/09/pma-no-65-tahun-2016.pdf>

Ika Nurhanifah, *Manajemen Pelayanan Wisata Asing*, Lampung: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2016.

Iryana and Risky Kawasati, *Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif*, STAIN Sorong, n.d., 4,6.

J Moleong Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), 2005.

Khafidzul Rizal, *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* Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021, <http://etheses.uin-malang.ac.id/30811/>.

Lexi J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018.

- Meldawati, *Kualitas pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa*, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020, https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/11928-Full_Text.pdf.
- Mulawarman, Krisna, and Yeni Rosilawati. *Komunikasi organisasi pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta untuk meningkatkan pelayanan*. Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna 5.1 ,2014.
- Muhammad, and Zaili Rusli. *Analisis Pelaksanaan Tugas Pokok Dan Fungsi TUPOKSI Kantor Urusan Agama, Kecamatan Mandau Dalam Melaksanakan Pelayanan dan Bimbingan Kepada Masyarakat*. Diss. Riau University, 2014.
- Muhammad Zakiyurrahman, *Penolakan masyarakat terhadap proses pernikahan wali hakim bagi anak hasil zina: studi di kantor urusan agama kecamatan praya kabupaten lombok tengah provinsi nusa tenggara barat*, Undergraduate Thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021, <http://etheses.uin-malang.ac.id/27807/1/17210047.pdf>
- Pasal 1-2, Peraturan Menteri Agama No. 65 Tahun 2016 Tentang *Pelayanan Terpadu Kementerian Agama*.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 Tentang *Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan*.
- Setiyono, Budi. *Konsep dan Pengertian Umum*, 1.3.
- Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Depok: Rajawali Pres, 2021).
- Suharsimi Arikunto, *Prsedu Penelitian : suatu pendekatan Praktik* (Jakarta: PT Reneka Cipta,2006).
- Suwandi, and Aunur Rofiq. *Implementasi tanggung jawab negara terhadap pelanggaran HAM berat paniai perspektif teori efektivitas hukum*

Soerjono Soekanto. IN RIGHT Jurnal Agama dan Hak Azazi Manusia 11.1 (2022).

Yati Nurhayati, *Pengantar Ilmu Hukum*, Bandung: Nusa Media, 2020.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

A. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SYARIAH
Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399 Faksimile (0341)559399
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id> E-mail: syariah@uin-malang.ac.id

Nomor : B- 5412 /F.Sy.1/TL.01/01/2023 Malang, 30 Januari 2023
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth
Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukun, Kota Malang
Jl. Randu Jaya No.2, Bandungrejosari, Kec. Sukun, Kota Malang, Jawa Timur 65148

Assalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/skripsi mahasiswa kami:

Nama : M Silahuddin Al Maknuni
NIM : 19210024
Program Studi : Hukum Keluarga Islam

mohon diperkenankan untuk mengadakan penelitian dengan judul :
Efektivitas Pelayanan Terpadu Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukun Kota Malang Dalam Perspektif Soerjono Soekanto, pada instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian, atas perhatian dan perkenan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh

Scan Untuk Verifikasi




Dekan
Fakultas Syariah
Bidang Akademik
Maulana Maimudi

Tembusan :

- 1.Dekan
- 2.Ketua Prodi Hukum Keluarga Islam
- 3.Kabag. Tata Usaha

1/1

B. Foto Profil Kantor Urusan Agama Kec. Sukun Kota Malang



C. Foto Wawancara



Wawancara dengan Kepala KUA Sukun, Bapak Anas Fauzie, S.Ag., M.Pd.



Wawancara dengan Penghulu KUA Sukun, Bapak Alfaruq Azis, S.Pdi.



Wawancara dengan bagian Pengadministrasian KUA Sukun,
Bapak Ayen Purwanto



Wawancara dengan bagian Pelaksana Pengadministrasian KUA Sukun

Ibu Ni'matur Rahmah A., M.Pd.



Wawancara dengan bagian Penyuluh Agama Islam Fungsional

Ibu Elvi Nur Ridho K., M.Ag.



Wawancara dengan Penyuluh Bagian Keluarga Sakinah,
Ibu Nurul Hidayati



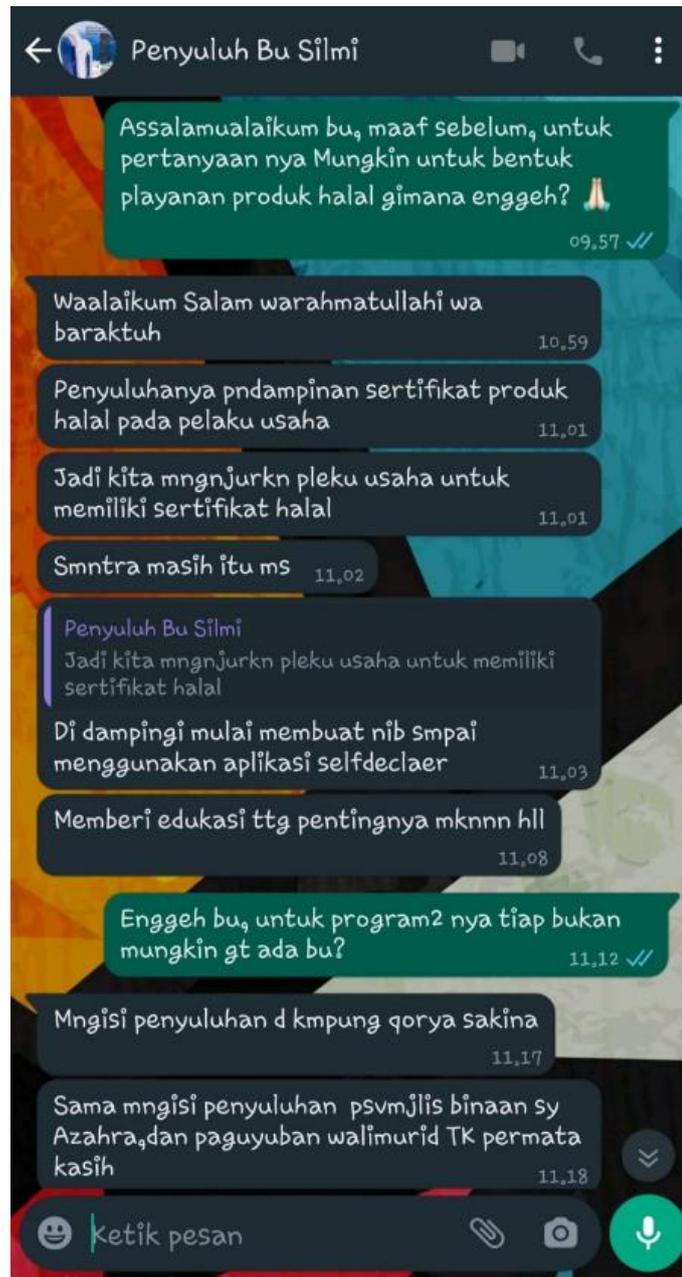
Wawancara dengan Penyuluh Bagian Narkoba dan Psicotropika,
Bapak Agus Muhin



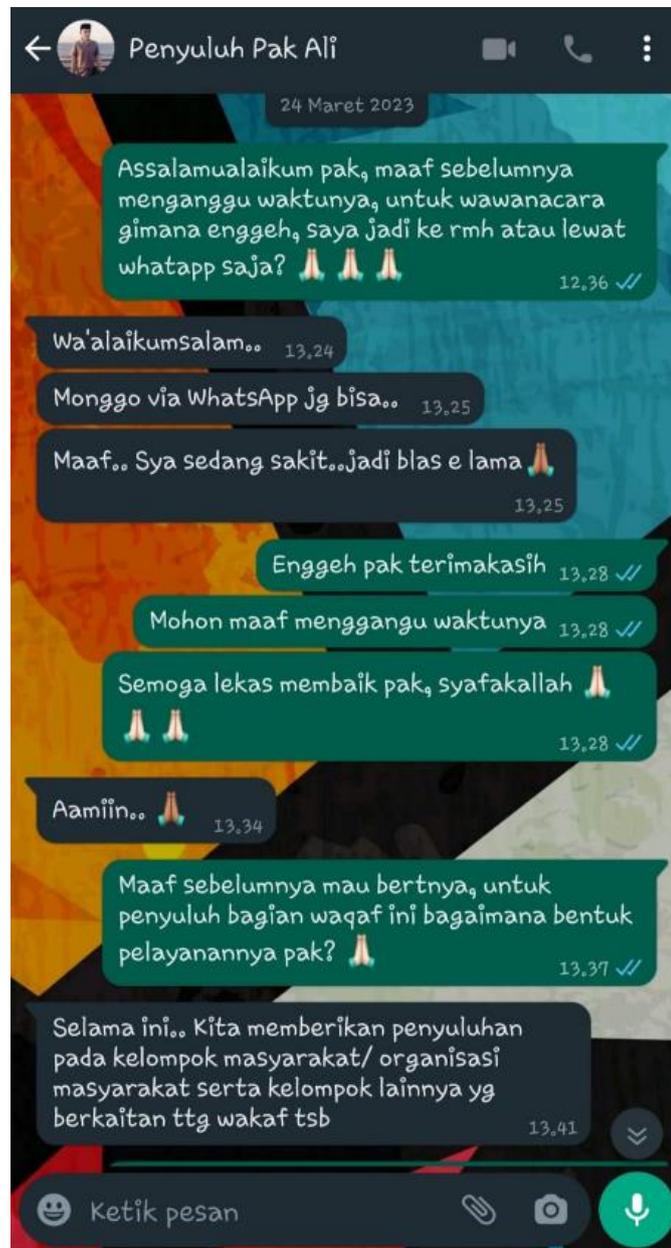
Wawancara dengan Penyuluh bagian Baca Tulis Al Quran,
Bapak Choirul Kurniawan



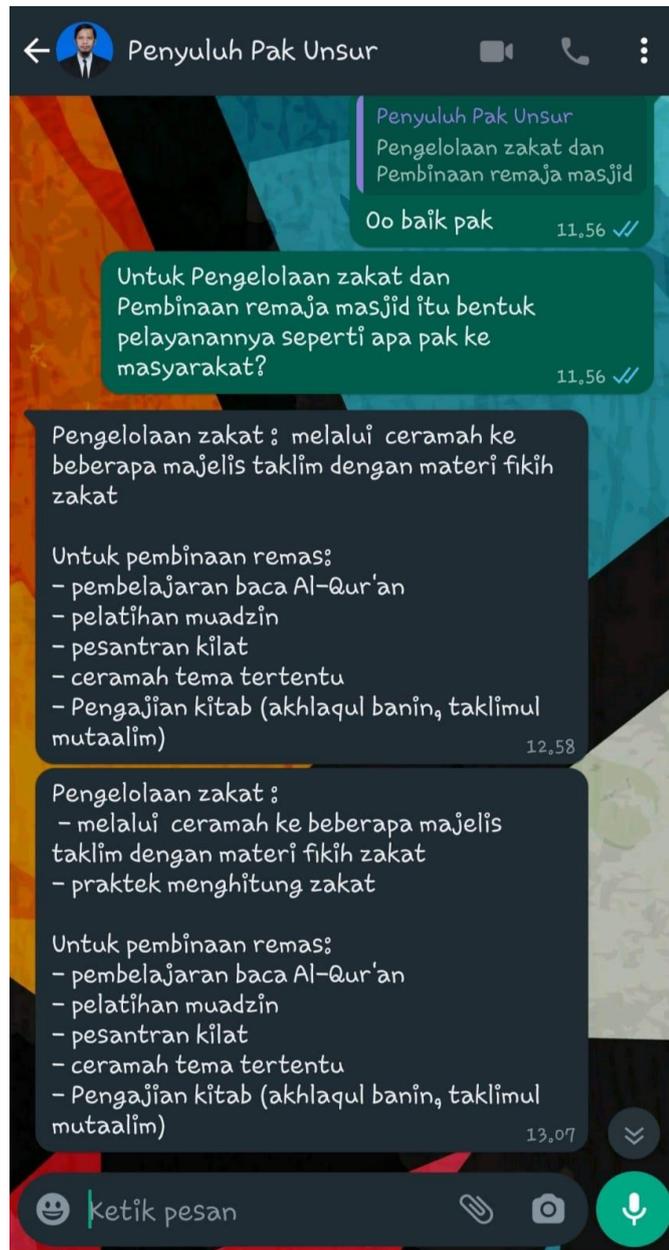
Wawancara dengan salah satu Warga Kecamatan Sukun,
Ibu Jumaiyah



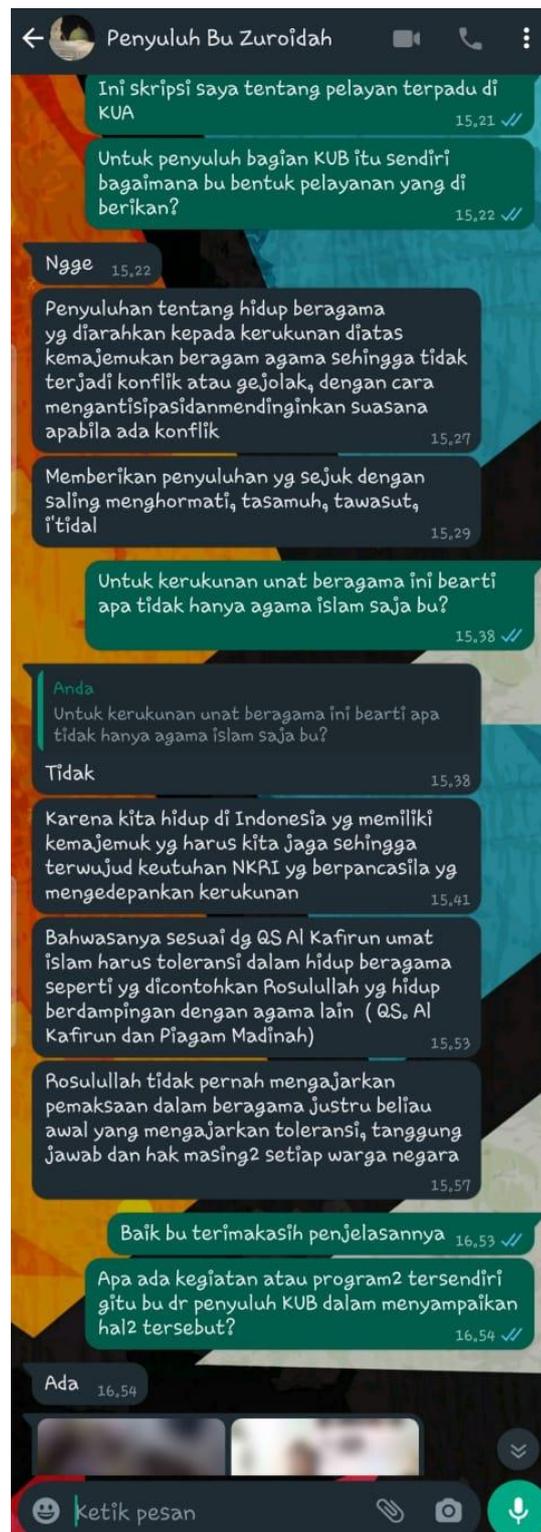
Wawancara dengan Penyuluh bagian Produk Halal
Ibu Maghriflana Silmi



Wawancara dengan Penyuluh bagian Waqaf
Bapak M Ali Akbar

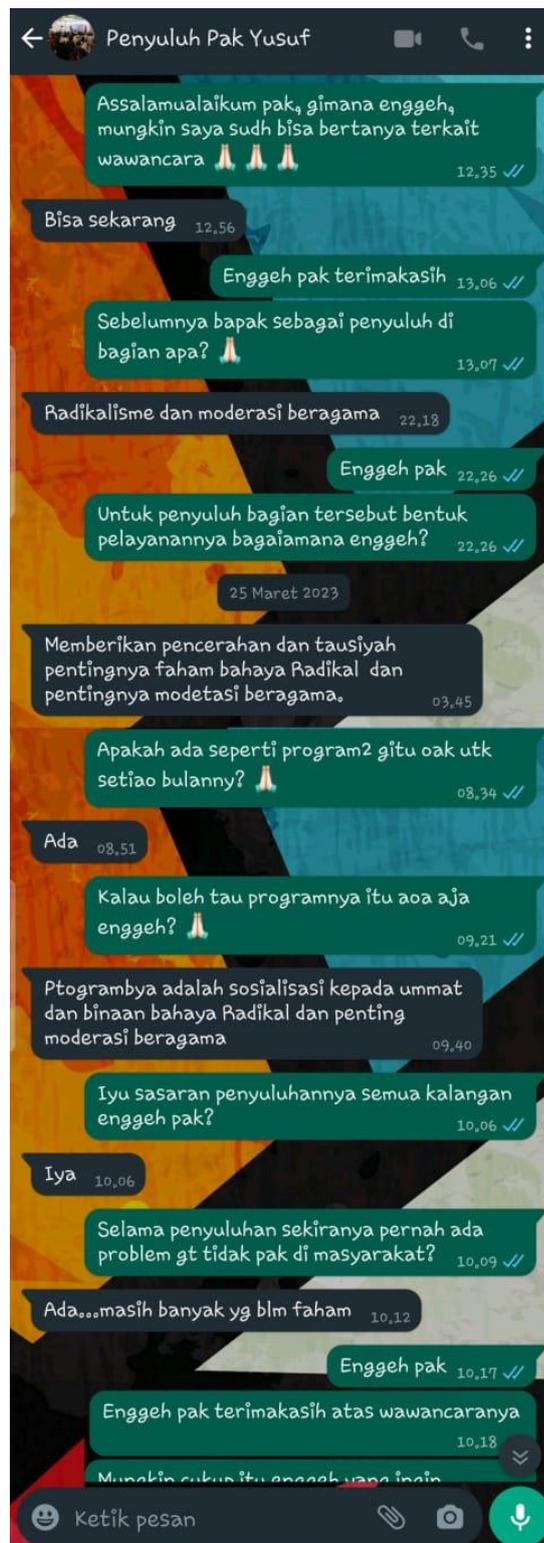


Wawancara dengan Penyuluh bagian Zakat dan Kemasjidan
Bapak Moh Unsur Mutaqin



Wawancara dengan Penyuluh bagian Kerukunan Umat Beragama

Ibu Zuroidah Amanah



Wawancara dengan Penyuluh bagian Radikalisme dan Moderasi Beragama,
Bapak Anas Yusuf

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : M Silahuddin Al Makanuni
NIM : 19210024
Alamat : Jl AH Nasution No 142, Kelurahan
Yosodadi, Kecamatan Metro Timur, Kota
Metro, Lampung
TTL : Metro, 31 Juli 2001
No Hp : 085669536903
Email : silahuddinmuhammad7@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. TK PGRI Kota Metro, Lampung
2. SD Pertiwi Teladan Kota Metro, Lampung
3. MTsN 1 Bandar Lampung, Lampung
4. MAN 1 Bandar Lampung, Lampung

Riwayat Organisasi

1. CO. Bidang Minat Bakat Organisasi Daerah SIGER Lampung Malang
2. Anggota Paguyuban Mawapres dan Duta UIN Maulan Malik Ibrahim Malang Tahun 2019



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399 Faksimili (0341) 559399
Website Fakultas: <http://syariah.uin-malang.ac.id> atau Website Program Studi: <http://hk.uin-malang.ac.id>

BUKTI KONSULTASI

Nama : M SILAHUDDIN AL MAKNUNI
NIM : 19210024
Program Studi : HUKUM KELUARGA ISLAM
Dosen Pembimbing : FARIDATUS SUHADAK, M.HI.
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PELAYANAN TERPADU DI KANTOR
URUSAN AGAMA KECAMATAN SUKUN KOTA MALANG DALAM
PERSPEKTIF SOERJONO SOEKANTO

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1	31 Oktober 2022	BAB I	A
2	3 November 2022	BAB II	A A
3	9 November 2022	BAB III	A
4	19 Januari 2023	Acc Proposal	A A
5	27 Januari 2023	BAB IV	A
6	4 Februari 2023	Perbaikan Penulisan	A A
7	29 Maret 2023	Hasil Wawancara	A
8	5 April 2023	BAB IV Acc	A A
9	10 April 2023	Abstrac, BAB V	A
10	11 April 2023	Skripsi ACC	A

Malang, 26 MEI 2023
Mengetahu,
Ketua Program Studi Hukum Keluarga
Islam,

Erik Sabti Rahmawati, M.A., M.Ag.
NIP. 197511082009012003