

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
PELAKSANAAN AKAD NIKAH SELAMA PANDEMI  
COVID 19 DI KUA KECAMATAN GENTENG  
KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**Anida Hasna Lutfiasari**

**NIM. 1813111032**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS BHAYANGKARA**

**SURABAYA**

**2022**

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
PELAKSANAAN AKAD NIKAH SELAMA PANDEMI  
COVID 19 DI KUA KECAMATAN GENTENG  
KOTA SURABAYA**



**Disusun Oleh:**

**Anida Hasna Lutfiasari**

**NIM. 1813111032**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA 2022**

LEMBAR PERSETUJUAN  
UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELAKSANAAN  
AKAD NIKAH SELAMA PANDEMI COVID 19 DI KUA KECAMATAN  
GENTENG KOTA SURABAYA

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)**

**Administrasi Publik Universitas Bhayangkara Surabaya**

Disusun oleh:

Anida Hasna Lutfiasari  
NIM 1813111032

Diperiksa dan disetujui oleh

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Heru Irianto, M.Si.  
NIDN: 0714056102

Drs. Ali Fahmi, M.Si.  
NIDN: 0027015801

Mengetahui

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.  
NIDN: 0723059004

LEMBAR PENGESAHAN  
**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELAKSANAAN  
AKAD NIKAH SELAMA PANDEMI COVID 19 DI KUA KECAMATAN  
GENTENG KOTA SURABAYA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Administrasi Publik Universitas Bhayangkara Surabaya**

Disusun oleh:

Anida Hasna Lutfiasari

NIM 1813111032

Tanggal Ujian : 28 Juni 2022

Periode Wisuda :

Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Heru Irianto, M.Si.  
NIDN: 0714056102

Drs. Ali Fahmi, M.Si.  
NIDN: 0027015801

Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi

Penguji I

Penguji II

Penguji III

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyetujui,  
Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dra. Tri Prasetijowati, M.Si.  
NIDN: 0727076701

Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.  
NIDN: 0723059004

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Anida Hasna Lutfiasari  
Nomer Registrasi : 1813111032  
Program Studi / Angkatan : S1 Administrasi Publik / 2018  
Fakultas : FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Judul : Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Akad Nikah Selama Pandemi Covid 19 Di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya  
Alamat : Kendangsari Gang 7 Sekolah Nomor 50D Surabaya  
Nomer Handphone : 08113272016

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis / proposal skripsi yang saya buat berjudul “UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELAKSANAAN AKAD NIKAH SELAMA PANDEMI COVID 19 DI KUA KECAMATAN GENTENG KOTA SURABAYA” benar-benar asli merupakan hasil karya pribadi ( tidak plagiat )

Dengan surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Saya bersedia menanggung segala resiko atau konsekuensi apabila di kemudian hari surat pernyataan ini tidak benar.

Surabaya, Juni 2022

Yang menyatakan,

Anida Hasna Lutfiasari  
NIM 1813111032

## **MOTO**

Sekolahpun keliru bila ia tidak tahu diri bahwa peranannya tidak seperti yang diduga selama ini. Ia bukan penentu gagal tidaknya seorang anak. Ia tak berhak menjadi perumus masa depan. (Najwa Shihab )

Tujuan pendidikan itu untuk mempertajam kecerdasan, memperkukuh kemauan serta memperhalus perasaan. (Goenawan Mohamad )

Jangan jadikan pendidikan sebagai alat untuk mendapatkan harta, demi memperoleh uang untuk memperkaya dirimu. Belajarlah supaya tidak menjadi orang bodoh dan dibodohi oleh orang. (Lenang Manggala )

The object of education is to prepare the young to educate themselves throughout their lives. (Robert Maynard Hutchins )

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur panjatkan kehadirat Allah SWT yang menciptakan alam, malaikat, Rosul-Nya, dan makhluk hidup, rasa syukur atas seluruh curahan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PELAKSANAAN AKAD NIKAH SELAMA PANDEMI COVID 19 DI KUA KECAMATAN GENTENG KOTA SURABAYA “ tepat pada waktunya.

Dalam penyelesaian studi, penyusunan skripsi, dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh saran, bantuan baik pengajaran, bimbingan, arahan, dan doa dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati peneliti tidak lupa menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberi petunjuk dan jalan untuk bisa menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Drs. Heru Irianto, M.Si , selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan saran, kritik, dan arahan untuk menyelesaikan proses penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Ali Fahmi, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan, kritik, dan saran dalam penyelesaian penulisan skripsi.
4. Ibu Dekan , Dra. Tri Prasetyowati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terima kasih untuk ilmu dan masukan yang telah diberikan selama ini.
5. Bapak Rektor , Drs. Edy Prawoto, S.H., M.Hum. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya.
6. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya yang selama ini memberikan ilmu pengetahuan.
7. Kepada seluruh staf tata usaha dan pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya yang atas bantuan dalam urusan , dan memberi materi serta membagikan pengalamannya

## **ABSTRAK**

### **Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Akad Nikah Selama Pandemi Covid 19 Di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya**

**Oleh :**

**Anida Hasna Lutfiasari**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng Kota Surabaya, Adapun tujuan dan permasalahan dalam “Bagaimana menyikapi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pelaksanaan akad nikah selama pandemi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng Kota Surabaya beserta faktor-faktor apa saja yang menghambat dan pendukung” dan “ Untuk mengetahui pelayanan pelaksanaan pernikahan di Kantor Urusan Agama Genteng Surabaya selama pandemi”. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi dan wawancara.

Nikah adalah perjanjian perkawinan antara laki-laki dan perempuan sesuai dengan ketentuan hukum dan ajaran agama. Akad yang menghalalkan pergaulan antara laki-laki dan perempuan yang bukan mahramnya. Dari akad, muncul hak dan kewajiban suami-istri yang wajib dipenuhi masing-masing. Syarat nikah di KUA 2021 bisa jadi informasi penting bagi masyarakat yang hendak melangsungkan pernikahan di masa pandemi COVID-19. Terlebih pernikahan di KUA dilaksanakan secara gratis tanpa pungut biaya. Pada tahun 1974 dan 2014 pemerintah sudah menetapkan dalam Undang – Undang Peraturan Pernikahan Nomor 1 Tahun 1974 dan Undang-Undang Peraturan Pernikahan Nomor 48 kebijakan yang mengatur tentang pernikahan.

Dalam penelitian ini, pelayanan dalam administrasi pernikahan dilihat dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Hasil dari Penelitian ini menjelaskan secara terperinci setiap kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng Kota Surabaya selama pandemi.

**Kata Kunci: Pelaksanaan Akad Nikah, Covid19, Kualitas Pelayanan**



## **ABSTRACT**

### ***EFFORTS TO IMPROVE THE QUALITY OF MARRIAGE CONTRACT IMPLEMENTATION SERVICES DURING THE COVID-19 PANDEMIC IN KUA, GENTENG DISTRICT, SURABAYA CITY***

*This research was conducted at the Office of Religious Affairs, Genteng District, Surabaya City. The objectives and problems in "How to respond in an effort to improve the quality of marriage contract implementation services during the pandemic at the Religious Affairs Office, Genteng District, Surabaya City, along with what factors are inhibiting and supporting" and "To find out about wedding service services at the Surabaya Tile Religious Affairs Office during the pandemic". The data collection technique that the author uses in this research is observation and interview techniques.*

*Marriage is a marriage agreement between a man and a woman in accordance with the provisions of law and religious teachings. A contract that justifies the association between a man and a woman who is not a mahram. From the contract, the rights and obligations of husband and wife emerge that must be fulfilled by each. Marriage requirements at KUA 2021 can be important information for people who want to get married during the COVID-19 pandemic. Moreover, marriages at KUA are held free of charge. In 1974 and 2014 the government has stipulated in the Marriage Regulations Law Number 1 of 1974 and the Marriage Regulations Law Number 48 policies that regulate marriage.*

*In this study, service in marriage administration is seen from physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and concern for employees in carrying out services. The results of this research explain in detail each quality of marriage registration services at the Office of Religious Affairs, Genteng District, Surabaya City during the pandemic.*

***Keywords: Implementation of the Marriage Contract, Covid19, Quality of Service***

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	III
LEMBAR PENGESAHAN .....	IV
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	V
MOTTO .....	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
ABSTRAK .....	VIII
DAFTAR GAMBAR.....	
DAFTAR TABEL .....	
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Teoritis.....	8
1.5 Definisi Konsep.....	9
1.6 Metode Penelitian.....	12
1.6.1 Jenis Penelitian.....	12
1.6.2 Lokasi Penelitian.....	13
1.6.3 Subjek Penelitian .....	14
1.6.4 Fokus Penelitian.....	14
1.6.5 Sumber Informasi.....	14
1.6.6 Teknik Pengumpulan Data .....	16
1.6.7 Teknik Analisis Data .....	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	22
2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
2.2 Kerangka Konsep.....	25
2.3 Pelayanan Pelaksanaan Akad Nikah pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng Surabaya.....	26
2.4 Faktor-faktor yang menghambat dan mendukung Pelayanan Pelaksanaan Akd Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng Kota Surabaya .....	28
2.5 Updaya Pelayanan Pelaksanaan Pelaksanaan Akd Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng Kota Surabaya.....	30

BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN .....	32
3.1 Keadaan Umum.....	32
3.2 Sejarah .....	32
3.2.1 Sejarah Kantor Departemen Agama Kota Surabaya.....	32
3.2.2 Sejarah Kementerian Agama dan Wilayah Kerja Kementerian Agama Surabaya .....	32
3.2.3 Sejarah Penerapan SIMKAH.....	36
3.3 Kondisi Geografi Kota Surabaya .....	37
3.4 Kondisi Sosio, Ekonomi dan Budaya.....	38
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	39
4.1 Mekanisme Pelayanan Pelaksanaan Akad Nikah Selama Pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya .....	41
4.1.1 Pelayanan Pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) .....	41
4.1.2 Pelayanan Pernikahan Sebelum Pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya.....	51
4.1.3 Pelayanan Pernikahan selama Pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya .....	55
4.2 Faktor-Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Pelayanan Pelaksanaan Akad Nikah Selama Pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya .....	67
4.2.1 Faktor Pendukung .....	67
4.2.1.1 Faktor Hukum.....	68
4.2.1.2 Aparatur Pemerintah.....	68
4.2.1.3 Faktor Masyarakat.....	69
4.2.2 Faktor Penghambat .....	70
4.2.2.1 Sumber Daya Manusia.....	70
4.2.2.2 Fasilitas dan Perlakuan Khusus.....	71
4.2.2.3 Pendaftaran Pernikahan.....	72
4.2.2.4 Pola Layanan.....	72
4.2.2.5 Pelaksanaan Akad Nikah.....	73
4.2.2.6 Protokol Kesehatan.....	73
4.2.2.7 Angka Percepatan Pernikahan Menurun.....	74
4.3 Optimalisasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Akad Nikah Selama Pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya.....	76
4.3.1 Competence.....	76

4.3.2 Reability.....	78
4.3.3 Credibility .....	79
4.3.4 Access.....	80
4.3.5 Tangible.....	82
4.3.6 Responsiveness.....	83
BAB V PENUTUP.....	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah Penelitian**

Pada hakikatnya selain disebut sebagai makhluk individu manusia juga disebut sebagai makhluk sosial yang dalam kehidupannya selalu membutuhkan bantuan dari orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal itu lah yang mendasari terjadinya proses pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan manusia. Pelayanan bisa berupa pelayanan fisik maupun pelayanan administratif. Dalam hal ini bentuk pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada setiap warga negaranya.

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

Pernikahan adalah ikatan yang dilakukan antara laki-laki dan wanita dengan tujuan untuk membentuk keluarga yang sakinah, mawadah, dan warahmah.

Pernikahan merupakan sunnatullah yang berlaku untuk semua makhluk-Nya. Pernikahan merupakan cara yang ditentukan oleh Allah SWT. sebagai jalan untuk meneruskan keturunan. Makna nikah adalah akad atau ikatan karena dalam proses pernikahan adanya ijab dan kabul. ( Slamet Abidin dan Aminudin, Fiqih Munakahat 1 (Bandung: Pustaka Setia, 1999) )

Berdasarkan pengertian pernikahan di atas dapat dipahami bahwa pernikahan merupakan ikatan atau perjanjian yang menghalakan hubungan laki-laki dan perempuan, dengan tujuan untuk meneruskan keturunan dan hubungan yang menjadikan cinta kasih dan sayang, sehingga membentuk keluarga yang bahagia, dan kekal. Sebagaimana firman Allah Q.S Ar-Rum (30): 21.

Menurut tafsir jalalain dijelaskan bahwa (Dan di antara tanda-tanda kekuasaan-Nya ialah Dia menciptakan untuk kalian istri-istri dari jenis kalian sendiri) Siti Hawa tercipta dari tulang rusuk Nabi Adam sedangkan manusia yang lainnya tercipta dari air mani laki-laki dan perempuan (supaya kalian cenderung dan merasa tenteram kepadanya) supaya kalian merasa betah dengannya (dan dijadikan-Nya di antara kamu sekalian) semuanya (rasa kasih sayang. Sesungguhnya pada yang demikian itu) hal yang telah disebutkan itu (benar-benar terdapat tanda-tanda bagi kaum yang berpikir) yakni yang memikirkan tentang ciptaan Allah swt. ( Jalaluddin As-Suyuthi & Jalaluddin Muhammad Ibnu Ahmad Al-Mahally, Tafsir Jalalain, )

Menurut ketentuan dalam Pasal 1 undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan. Pengertian pernikahan ialah ikatan lahir bathin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan yang Maha Esa. Pernikahan menjadi proses keberlangsungan hidup manusia dari

generasi ke generasi, pernikahan juga berfungsi mengatur hubungan antara laki-laki dan perempuan berasaskan saling menolong dalam wilayah kasih sayang serta penghormatan. Salah satu cara untuk menjaga kesucian dari pernikahan itu dengan adanya pencatatan pernikahan. Pencatatan pernikahan merupakan upaya untuk menjaga kesucian aspek hukum yang timbul dari ikatan perkawinan.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan bagi masyarakat, dia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri melainkan untuk melayani masyarakat. Hal tersebut yang mendasari terjadinya proses pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan manusia. Pelayanan bisa berupa pelayanan fisik maupun pelayanan administratif. dalam hal ini bentuk pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada setiap warga negaranya. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan / melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (1) bahwa: Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat semakin berani dan kritis untuk mengajukan melakukan keinginan inspirasi terhadap apa yang telah dilakukan pemerintah.

Nikah adalah perjanjian perkawinan antara laki-laki dan perempuan sesuai dengan ketentuan hukum dan ajaran agama. Akad yang menghalalkan pergaulan antara laki-laki dan perempuan yang bukan mahramnya. Dari akad, muncul hak

dan kewajiban suami-istri yang wajib dipenuhi masing-masing. Pernikahan juga berfungsi untuk mengatur hubungan antara laki-laki dan perempuan berdasarkan pada asas saling menolong dalam wilayah kasih sayang dan cinta serta penghormatan. Kebutuhan administratif mengenai pernikahan telah diatur baik secara agama maupun hukum positif Negara Indonesia. Hal ini dikarenakan kebutuhan manusia untuk menikah dan berumah tangga adalah awal dari munculnya kebutuhan yang lainnya. Pada dasarnya dalam Al-Quran dan alHadis tidak mengatur secara rinci mengenai pencatatan pernikahan. Tuntutan perkembangan dengan berbagai pertimbangan kemaslahatan guna kepentingan kepastian hukum di dalam masyarakat, administrasi pernikahan ini diatur dalam Undang-undang Nomor 1 tahun 1974 tentang pencatatan pernikahan dan kebijakan yang mengatur tentang pernikahan. Pencatatan pernikahan merupakan upaya untuk menjaga kesucian aspek hukum yang timbul dari ikatan perkawinan. Realisasi pencatatan itu, melahirkan Akta Nikah ( Buku Nikah ) yang masing-masing dimiliki oleh istri dan suami salinannya. Akta tersebut, dapat digunakan oleh masing-masing pihak bila ada yang merasa dirugikan dari adanya ikatan pernikahan itu untuk mendapatkan haknya.

Kantor Urusan Agama merupakan lembaga pemerintah yang berada di bawah naungan Departemen Agama. Tugas dan wewenang Kantor Urusan Agama adalah melaksanakan tugas kantor Departemen Agama kota dan kabupaten yang di bidang urusan Agama Islam di wilayah Kecamatan. Kantor Urusan Agama untuk meningkatkan kinerja, pelayanan dan bimbingan masyarakat Islam perlu dilakukan penataan organisasi dan tata kerja yang baik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia. No. 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama



Kecamatan. Dalam melaksanakan tugasnya, Kantor Urusan Agama berfungsi sebagai Penyelenggara statistik, dokumentasi, penyelenggara surat menyurat, kearsipan, pengetikan rumah tangga Kantor Urusan Agama Kecamatan, pelaksanaan pencatatan pernikahan, rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Dirjen Bimas Islam berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Secara Hitoris, KUA adalah unit kerja Kementrian Agama yang memiliki rentang usia cukup panjang. Menurut seorang ahli di bidang ke islamian, bahwa KUA kecamatan secara kelembagaan telah ada sebelum Departemen Agama itu sendiri itu ada pada masa kolonial unit kerja dengan tugas dan fungsi yang sejenis dengan KUA kecamatan, telah diatur dan diurus di bawah lembaga Kantor Voor Inslanche Zake (Kantor Urusan Pribumi) yang didirikan oleh pemerintah Hindia Belanda. Pendirian unit kerja ini tak lain adalah untuk mengkoordinir tuntutan pelayanan masalah-masalah keperdataan yang menyangkut umat islam yang merupakan produk pribumi. Kelembagaan ini kemudian dilanjutkan oleh pemerintah Jepang melalui lembaga sejenis dengan sebutan Shumbu

Salah satu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh KUA adalah pelayanan pencatatan nikah. Realisasi pencatatan itu melahirkan Akta Nikah yang masing-masing dimiliki oleh istri dan suami. Akta tersebut dapat digunakan oleh masing-masing pihak bila ada yang merasa dirugikan untuk mendapatkan haknya. Kantor Urusan Agama sebagai pemberi layanan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Tetapi pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama tersebut terutama pada pengurusan pencatatan pernikahan sampai Penerimaan Buku Nikah. Masih adanya Calon Pengantin yang terkadang mengalami keterlambatan mendapatkan Buku Nikah yang seharusnya diberi setelah Akad Nikah, Permasalahan lain, yaitu kurangnya sosialisasi tentang cara pengurusan pencatatan pernikahan sehingga banyak masyarakat yang kurang paham tentang pengurusan pencatatan pernikahan, banyak masyarakat yang tidak tahu persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pencatatan pernikahan tersebut, banyak masyarakat yang mendaftarkan pernikahannya kurang dari 10 hari masa kerja sesuai dengan persyaratan yang ada di dalam pengurusan pencatatan pernikahan.

Namun, karena Indonesia masih dalam kondisi pandemi Covid-19, semua kegiatan yang mengundang banyak orang, termasuk penggelaran pernikahan dibatasi oleh pemerintah. Bahkan, tak jarang calon pengantin yang masih merasa khawatir untuk mengurus berkas-berkas pernikahannya di Kantor Urusan Agama (KUA) karena pandemi Covid-19. Masa pandemi COVID-19 di awal tahun 2020 juga mempengaruhi beberapa ketentuan yang berlaku pada pelayanan pencatatan nikah. Berdasarkan surat edaran pada tanggal 10 Juni 2020 yang dikeluarkan oleh Menteri Agama dengan tetap berpedoman pada Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 tentang panduan dan ketentuan pelaksanaan pelayanan nikah pada masa pandemi Covid-19, dapat dilihat bahwa beberapa prosedur dan persyaratan pelayanan pencatatan nikah mengalami perubahan. Salah satu perubahan yang ditemukan adalah pendaftaran pernikahan yang dilakukan secara online. Hal ini membuat

masyarakat kesulitan dalam prosedur pendaftaran online. Masyarakat terkendala dengan tidak adanya proses tatap muka antara masyarakat dengan pegawai pelayanan KUA dalam proses pencatatan nikah. Hal ini terbukti hanya satu orang yang melakukan registrasi pencatatan nikah selama pendaftaran online dibuka. Oleh karena itu, perlu diketahui lebih lanjut bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh KUA selama pandemi dengan perubahan-perubahan yang terjadi.

Oleh karena adanya latar belakang masalah diatas, penelitian ini mengambil judul: **UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PELAKSANAAN AKAD NIKAH SELAMA PANDEMI COVID 19 DI KUA KECAMATAN GENTENG KOTA SURABAYA.**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dan latar belakang masalah diatas, maka dibuatlah beberapa rumusan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini, antara lain sebagai berikut :

- 1.2.1. Bagaimana pelayanan pelaksanaan akad nikah selama pandemi Covid-19 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng Kota Surabaya?
- 1.2.2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat dan mendukung dalam usaha peningkatan pelayanan?
- 1.2.3. Apa saja upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pelaksanaan akad nikah selama pandemi covid-19 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng Kota Surabaya.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

- 1.3.1. Untuk mengkaji pelayanan pelaksanaan akad nikah selama pandemi Covid-19 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng Kota Surabaya.
- 1.3.2. Untuk mengkaji faktor yang mempengaruhi usaha peningkatan pelayanan pelaksanaan akad nikah selama pandemi Covid-19 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng Kota Surabaya.
- 1.3.3. Untuk mengkaji upaya yang perlu di lakukan dalam peningkatan pelayanan pelaksanaan akad nikah selama pandemi Covid-19 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng Kota Surabaya.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, akademis, dan masyarakat. Adapun manfaatnya yaitu sebagai berikut:

#### **1.4.1. Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu Pelayanan Publik serta memberikan informasi perihal ilmu Hukum Perkawinan yang diatur dalam UU no 1 tahun 1974 yang berkaitan dengan pelaksanaan akad nikah yang terjadi pada masyarakat Indonesia.

#### **1.4.2. Praktis**

Secara praktis, diharapkan dapat berguna dan bermanfaat sebagai rujukan bagi masyarakat atau lembaga yang melakukan pelaksanaan akad nikah selama pandemi covid-19 berlangsung di Kota Surabaya.

#### **1.4.3. Akademis**

Untuk meningkatkan dan memperkaya hasil khasanah keilmuan dalam bidang disiplin ilmu Administrasi Publik dan dapat dijadikan bahan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan masalah peningkatan kualitas pelayanan publik pelaksanaan akad nikah pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng Kota Surabaya.

#### **1.4.4. Masyarakat**

Hasil penelitian merupakan kajian yang dapat membuka wawasan menarik untuk digali dan dikembangkan bagi masyarakat sehingga aspirasi yang sesungguhnya dapat benar-benar diterapkan dalam pelayanan publik kantor KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya sesuai yang diharapkan.

### **1.5. Definisi Konsep**

Dalam definisi konsep diperlukan suatu konsep yang jelas, batasan-batasan pengertian dari istilah-istilah yang ada dalam penelitian, dan singkat. Maka definisi konsep sangat penting untuk menghindari adanya berbagai penafsiran yang berbeda arti dan maksud dari judul diatas.

1. Upaya

menurut kamus besar bahasa Indonesia ( KBBI) diartikan sebagai usaha kegiatan yang mengarahkan tenaga, pikiran untuk mencapai suatu tujuan. Upaya juga berarti usaha, akal, ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan mencari jalan keluar.

2. Peningkatan kualitas (quality improvement)

Tindakan-tindakan yang diambil guna meningkatkan nilai produk untuk pelanggan melalui peningkatan efektivitas dan efisiensi dari proses dan aktivitas melalui struktur organisasi.

3. Pelayanan

Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela,2008:5). Pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Kotler, 1994:464). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Menurut Undang – Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### 4. Pelaksanaan

Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan melaksanakan suatu rancangan, keputusan dan sebagainya. Pelaksanaan adalah suatu tindakan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap. Aktifitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya mulai dan bagaimana cara yang harus dilaksanakan, suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut setelah program atau kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula.

#### 5. Akad Nikah

Perjanjian yang berlangsung antara dua pihak yang melangsungkan pernikahan dalam bentuk *Ijab dan Qabul*. Dimaksud dengan “ *ijab qabul* “ seorang wali atau wakil dari mempelai wanita mengemukakan kepada calon suami anak perempuannya atau perempuan yang di bawah perwaliannya untuk menikahnya dengan lelaki yang mengambil wanita tersebut sebagai istrinya. Ijab dan Qabul antara wali dan calon harus jelas beruntun dan tidak berselang waktu.

#### 6. Pandemi Covid 19

WHO (World Health Organization atau Badan Kesehatan Dunia) secara resmi mendeklarasikan virus corona (COVID-19) sebagai pandemi pada

tanggal 9 Maret 2020. Artinya, virus corona telah menyebar secara luas di dunia. Istilah pandemi terkesan menakutkan tapi sebenarnya itu tidak ada kaitannya dengan keganasan penyakit tapi lebih pada penyebarannya yang meluas. Ingat, pada umumnya virus corona menyebabkan gejala yang ringan atau sedang, seperti demam dan batuk, dan kebanyakan bisa sembuh dalam beberapa minggu.

#### 7. Kantor Urusan Agama

Kantor Urusan Agama merupakan bagian dari institusi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Kantor Urusan Agama adalah instansi terkecil Kementerian Agama yang ada di tingkat Kecamatan. KUA bertugas membantu melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten di bidang urusan agama Islam di wilayah kecamatan.

## **1.6. Metode Penelitian**

### **1.6.1. Pendekatan Penelitian**

Dalam menentukan metode yang tepat untuk penelitian maka dilihat dari maksud dan tujuan penelitian tersebut, karena penelitian ini bertujuan mendeskripsikan objek penelitian tanpa melakukan pengukuran variabel dan penelitian ini bertujuan mendeskripsikan secara kualitatif bukan kuantitatif, maka penelitian ini menggunakan metode penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif.

Penggunaan metode penelitian kualitatif didasarkan pada maksud penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan “Bagaimana menyikapi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pelaksanaan akad nikah selama pandemi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng Kota Surabaya beserta faktor-faktor apa saja



yang menghambat dan pendukung” dan “ Untuk mengetahui pelayanan pelaksanaan pernikahan di Kantor Urusan Agama Genteng Surabaya selama pandemi”. Penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini karena peneliti berusaha untuk mengetahui

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggali dan memahami bagaimana individu atau kelompok memaknai permasalahan sosial atau manusia. Proses penelitian mencakup pertanyaan dan prosedur yang muncul, data yang biasanya dikumpulkan, analisis data secara induktif membangun tema dari tema khusus ke tema umum (Creswell, 2009). Menurut Moleong (2007:3) menyatakan bahwa metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk data-data berupa keterangan subjek, uraian kata-kata atau kalimat dan bukan data yang terbatas pada angka-angka.

Sedangkan tipe penelitian yang digunakan pada penelitian kali ini yaitu tipe deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif diperlukan dalam penelitian ini karena hasil dari penelitian ini berupa penjelasan dan penjabaran dari data-data yang diperoleh. Tipe penelitian deskriptif menurut Neuman (2016) berarti menyediakan gambaran terperinci dan sangat akurat, menemukan data baru yang bertentangan dengan data lama, menciptakan serangkaian kategori atau mengklasifikasi jenis, menjelaskan rangkaian tahapan atau langkah, mendokumentasikan proses atau mekanisme sebab akibat, melaporkan latar belakang atau konteks situasi. Penelitian ini berusaha menggambarkan peran masyarakat, factor-faktor yang menjadi kendala dan dukungan.

### **1.6.2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian tempat dimana penelitian akan dilakukan. objek penelitian dimana kegiatan penelitian dilakukan.

Penentuan lokasi penelitian dimaksudkan untuk mempermudah atau memperjelas lokasi yang menjadi sasaran dalam penelitian. Tempat penelitian berlokasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng Kota Surabaya Jawa Timur. Jl. Genteng Kali No.59, Genteng, Kota SBY, Jawa Timur 60275, Indonesia. Di lokasi tersebut diharapkan penulis dapat melakukan observasi data dengan baik dan Lokasi penelitian di dipilih karena zaman sekarang pengembangan pelayanan publik sudah dapat dilakukan

### **1.6.3. Subjek Penelitian**

Tipe penelitian survei dan tingkat eksplanasi yang digunakan kualitatif dengan penjabaran deskriptif dan analisa data kualitatif yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran untuk memahami dan menjelaskan pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Genteng Kota Surabaya.

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskripsi dengan pendekatan kualitatif, yaitu menggambarkan keadaan subjek dan objek, baik seseorang, lembaga, masyarakat dan lain sebagainya serta didasarkan atas hasil observasi dan wawancara mendalam yang peneliti lakukan serta memberikan argumentasi terhadap apa yang ditemukan dilapangan dan dihubungkan dengan konsep operasional dan peraturan yang memiliki keterkaitan dengan masalah yang diteliti. Berdasarkan

fakta yang ada di lapangan sebagai objek penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif.

#### **1.6.4. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian yang penulis laksanakan adalah tentang usaha peningkatan kualitas pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah di Kantor Urusan Agama (Selanjutnya disingkat KUA) Kecamatan Genteng Kota Surabaya pada masa pandemi Covid-19.

#### **1.6.5. Sumber Informasi**

##### **1.6.4.1. Sumber Primer**

Adapun sumber primer dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Kepala KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya.
- 2) Penyuluh Agama Islam KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya.
- 3) Penghulu KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya.
- 4) Dokumen tentang pelaksanaan pencatatan perkawinan oleh Penyuluh KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya.
- 5) Pengolah data KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya
- 6) Calon Pengantin yang mendaftarkan pernikahannya di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya.

##### **1.6.4.2. Sumber Sekunder**

Di dalam penelitian hukum, sumber sekunder mencakup bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Adapun sumber sekunder dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bahan hukum primer
  - a) Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan.
  - b) Kompilasi Hukum Islam (KHI).
  - c) Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 1 Tahun 1974.
  - d) UU Nomor 32 tahun 1954 tentang Pencatat Nikah, Talak, dan Rujuk e) Undang – Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
  - e) Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pendaftaran Akad Nikah Secara Offline
  - f) Instruksi Presiden Republik Indonesia No.1 Tahun 1991 atau lebih dikenal dengan Kompilasi Hukum Islam Pasal-7.
- 2) Bahan hukum sekunder
  - a) Buku-buku ilmiah yang terkait.
  - b) Hasil penelitian.

### **1.6.5. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang direncanakan untuk dilapangan adalah sebagai berikut :

#### **1.6.5.1. Observasi**

Observasi atau pengamatan merupakan aktiivitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis. Pengamatan dalam penelitian ini dilakukan Peneliti dengan melihat Kondisi Fasilitas

Fisik yang ada di KUA Kecamatan Genteng serta pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat atau calon pengantin. Observasi sebagai suatu aktiva yang sempit yakni memperhatikan sesuatu dengan menggunakan mata. Di dalam pengertian psikologi, observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Jadi mengobservasi dapat melakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba, dan pengecap. Apa yang dikatakan ini sebenarnya adalah pengamatan langsung. Penelitian observasi dapat dilakukan dengan tes, kuesioner, rekaman gambar, rekaman suara (Arikunto, 2010:32). Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan (Bungin, 2007:89). Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi (Sugiyono, 2011:111). Adapun observasi yang dilakukan peneliti termasuk dalam jenis observasi partisipatif. Observasi partisipatif adalah observasi yang dimana peneliti secara langsung terlibat dalam kegiatan sehari hari informan. Dalam metode observasi ini peneliti tidak hanya mengamati objek studi tetapi juga mencatat hal-hal yang terdapat pada objek tersebut, sehingga peneliti benar benar mendapatkan data tentang situasi dan kondisi secara universal dari informan

#### 1.6.5.2. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang yang melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan. Tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung merupakan suatu bentuk komunikasi.

Pada penelitian ini penulis mengadakan wawancara dengan kepala, dan penghulu KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya, serta pihak yang terkait dengan penelitian ini untuk mendapatkan keterangan-keterangan fakta secara lisan melalui percakapan dan berhadapan tatap muka dengan kepala, penyuluh, dan penghulu KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya. Hal itu ditujukan untuk memperoleh informasi atau data yang detail dan dapat menjawab permasalahan tentang pelaksanaan pencatatan perkawinan oleh penyuluh agama Islam di wilayah KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Adapun percakapannya dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (Interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan atas pertanyaan itu. Wawancara merupakan sebuah percakapan antara dua orang atau lebih, yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subjek atau sekelompok subjek penelitian untuk dijawab. Pada penelitian kualitatif, wawancara mendalam dapat dilakukan dengan dua cara. *Pertama*, wawancara sebagai strategi utama dalam mengumpulkan data.

Pada konteks ini, catatan data lapangan yang diperoleh berupa transkrip wawancara. *Kedua*, wawancara sebagai strategi penunjang teknik lain dalam mengumpulkan data seperti observasi partisipan, analisis dokumen dan fotografi.

#### 1.6.5.3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studio dokumen merupakan perlengkapan dari penggunaan metode observasi dan wawancara, akan lebih kredibel atau dapat dipercaya kalau di dukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada. Maka dari itu, peneliti menggunakan media cetak, media elektronik sebagai bahan bukti data yang relevan Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan menikah, transkrip, surat kabar, letak daerah, jumlah penduduk, data surat Akta Nikah, arsip, notulen rapat, agenda, dan sebagainya.

### **1.6.6. Teknik Analisis Data**

Analisis data pada umumnya dilakukan untuk memperoleh gambaran umum dan menyeluruh tentang situasi sosial yang diteliti objek penelitian. Analisa data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisa berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut ditolak atau diterima berdasarkan data yang terkumpul. Bila berdasarkan data yang dapat dikumpulkan secara berulang-ulang dengan tehnik triangulasi ternyata hipotesa diterima maka hipotesis akan berkembang menjadi teori. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif dan dijabarkan secara sistematis nantinya. Adapun dengan menggunakan Reduksi Data, Kategorisasi, dan Sintesisasi. Yang pertama Reduksi data yakni mengidentifikasi data yang sesuai dengan fokus dan masalah penelitian, yang kedua Kategorisasi, merupakan teknik analisis data berupaya memilah-milah kepada bagian data yang memiliki kesamaan, dan yang ketiga Sintesisasi, setelah data ditemukan kesamaannya maka data dicari kaitan antara satu kategori dengan kategori yang lainnya, sedangkan kategori yang satu dengan yang lainnya diberi nama/label (Moleong, 2007:223).

Analisis merupakan proses untuk mengelompokkan pengurutan data kedalam ketentuan-ketentuan yang ada untuk memperoleh hasil sesuai dengan data yang ada. Dan dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisa kualitatif deksriptif data. Pada penelitian ini penulis



menggunakan teknik deskriptif analisis dengan menggunakan pola pikir deduktif. Yaitu memaparkan dan menjelaskan data-data yang berkaitan dengan pencatatan perkawinan kemudian ditarik pada sebuah data dan fakta mengenai pencatatan perkawinan yang terjadi di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya.

Pendekatan deskriptif analisis digunakan untuk menggambarkan kronologis pelaksanaan pencatatan perkawinan oleh penyuluh agama Islam yang terjadi di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya, dasar hukum, dan pertimbangan yang digunakan. Setelah itu penulis melakukan analisis menggunakan pola pikir deduktif yaitu diawali dengan menganalisis pencatatan perkawinan secara umum yang kemudian melakukan analisis yuridis terhadap pencatatan perkawinan. Setelah semua data berkenaan dengan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng, kesimpulannya yang bersifat sempurna. Data yang diperoleh juga dapat dikembangkan dengan mengacu pada kerangka pemikiran dan teori-teori yang pendukung yang relevan memperoleh hasil suatu kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian ini.

**BAB II**  
**KAJIAN PUSTAKA**

**2.1. Penelitian Terdahulu**

Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1. Nicholas Henry 2. Sondang P. Siagian	<b>Teori/Konsep            Administrasi Publik</b>	1. Suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan m juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.  2. Keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara. (dalam Ridwan, 2011 : 29).
Goetsch dan Davis (1994) yang dikutip oleh Tjiptono (2012:152)	Teori/Konsep Peningkatan Kualitas	kualitas dapat diartikan sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.
1. Kotler mengutip dari American Society For Quality (2010)	Teori/Konsep Kualitas Pelayanan	1. Kualitas adalah “total fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya

<p>2. Gronnroos dalam Ratminto dan Winarsih (2016:2)</p>		<p>untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.</p> <p>2. Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat Partisipatif), Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Kualitas adalah “segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan” (Batinggi dan Badu, 2009).</p>
<p>Moenir (2010:12)</p>	<p>Teori/Konsep Pelayanan</p>	<p>Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.</p>
<p>Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004</p>	<p>Teori/Konsep Pelayanan Publik</p>	<p>pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan, penerima pelayanan, maupun pelaksanaan ketentuan peratutan perundang – undangan.</p>
<p>1. Imam Syafi’I 2. BW, yaitu: Scholten yang dikutip oleh R. Soetojo Prawiro Hamidjojo dan Asis Safioedin</p>	<p>Teori/Konsep Pelaksanaan Akad Nikah</p>	<p>1. Nikah ialah suatu akad yang dengannya menjadi halal hubungan seksual antara pria dengan wanita sedangkan menurut arti majazi (mathoporic) nikah itu artinya hubungan seksual. Hanafiah, “nikah adalah akad yang memberi</p>

		<p>faedah untuk melakukan mut'ah secara sengaja” artinya kehalalan seorang laki-laki untuk melakukan beristimta’ dengan seorang wanita selama tidak ada faktor yang menghalangi sahnya pernikahan tersebut secara syar’i.</p> <p>2. Mengemukakan perkawinan adalah suatu hubungan hukum antara seorang pria dengan wanita untuk hidup bersama dengan kekal yang diakui oleh Negara.</p>
World Health Organization (WHO)	Teori/Konsep Pandemi Covid 19	<p>Virus corona atau yang biasa disebut dengan COVID 19 yang menjadi pandemi karena virus ini telah menyebar ke berbagai negara bahkan sudah mendunia. WHO mengartikan pandemi sebagai suatu kondisi populasi pada dunia dan berpotensi menjadikan jatuh dan sakit. Pandemi sendiri adalah wabah yang berjangkit secara bersamaan dimana-mana yang menyebar luas.</p>
1. Kementerian Departemen Agama	Konsep Kantor Urusan Agama (KUA)	<p>1. Instansi departemen agama yang bertugas melaksanakan sebagai tugas Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan agama islam untuk wilayah kecamatan.</p>

## **2.2. Kerangka Konseptual Penelitian**

Kerangka konseptual adalah bagan yang menggambarkan suatu hubungan antar konsep yang akan dikembangkan. Kerangka konseptual bertujuan untuk mempermudah dalam melakukan penelitian agar penelitian lebih terarah sesuai dengan tujuan (Fatchurrozi, 2013).

Kerangka ini juga memiliki tujuan yaitu lebih memfokuskan obyek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu tujuan pencatatan nikah adalah melindungi institusi pernikahan yang dilakukan oleh umat islam dengan memberikan kepastian hukum terhadap pernikahan tersebut. Kepastian hukum dari pernikahan muncul karena pencatatan nikah dilakukan oleh pejabat umum dalam proses pernikahan umat islam, yaitu Pegawai Pencatat Nikah yang melakukan pengawasan langsung terhadap pelaksanaan pernikahan. Kerangka konsep ini menjelaskan bagaimana usaha peningkatan kualitas pelayanan pencatatan nikah serta mengetahui kemudahan dan keamanan masyarakat dalam melaksanakan akad nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng Kota Surabaya selama Pandemi Covid-19 berlangsung.

### **2.3. Pelayanan Pelaksanaan Akad Nikah pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng Surabaya**

Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Perkawinan disebut juga pernikahan yang berasal dari kata nikah yang menurut bahasa artinya mengumpulkan, saling memasukan, dan digunakan untuk arti bersetubuh. Pelayanan pernikahan adalah pelayanan dalam bidang perkawinan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng Kota Surabaya dalam melayani masyarakat yang merencanakan pernikahan.

Peranan yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan administratif pernikahan seperti dalam hal pencatatan perkawinan yang dilakukan dengan memperhatikan aturan Undang-Undang yang ada. Kepala KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya bertanggung jawab langsung atas semua permasalahan yang ada di KUA serta mengawasi proses berlangsungnya pernikahan. Dasar hukum pentingnya pencatatan pernikahan adalah terdapat di Undang-undang No I tahun 1974 Tentang Perkawinan Pasal 2 Ayat 2 menyatakan "Tiap tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.", dari ini kita dapat menyimpulkan bahwa sudah sepatutnya setiap perkawinan itu dicatat dengan undang-undang yang berlaku, dan juga terdapat pada PP Nomor 9 Tahun 1975 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan Bab II Pasal 2 Ayat 1: "Pencatatan Perkawinan dari mereka yang melangsungkan

perkawinannya menurut Agama Islam, dilakukan oleh Pegawai Pencatat sebagaimana dimaksud dalam UU Nomor 32 tahun 1954 tentang Pencatat Nikah, Talak, dan Rujuk." Pasal ini memberitahukan legalisasi bahwa supaya nikah, talak, dan rujuk menurut agama Islam supaya dicatat agar mendapat kepastian hukum. Dalam Negara yang teratur segala hak-hak yang bersangkutan pada dengan kependudukan harus dicatat, sebagai kelahiran, pernikahan, kematian, dan sebagainya lagi pada perkawinan perlu di catat ini untuk menjaga jangan sampai ada kekacauan. Untuk biaya pernikahan di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No 48 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 2004, Yakni, tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Departemen Agama (Depag), bahwa menikah di KUA tidak dipungut biaya. Namun, ketentuan ini hanya berlaku pada saat jam kerja Kantor Urusan Agama, jika di luar itu dikenakan biaya sebesar Rp600.000. Bagi ummat Islam, tersedia prosedur hukum untuk mengesahkan perkawinan yang belum tercatat tersebut, yaitu dengan pengajuan Itsbat Nikah ke Pengadilan Agama. Ketentuan ini terdapat dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia No.1 Tahun 1991 atau lebih dikenal dengan Kompilasi Hukum Islam Pasal 7. Kantor Urusan Agama sebagai pemberi layanan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Selama Pandemi Covid-19 berlangsung untuk menghindari resiko penularan Covid-19 maka pendaftaran pernikahan bisa dilakukan secara online melalui laman [www.simkah.kemenag.go.id](http://www.simkah.kemenag.go.id)

Adapun pendaftaran pernikahan juga bisa dilakukan secara offline melalui KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya dengan tetap melaksanakan aturan protokol Kesehatan yang ketat dengan menyiapkan menyiapkan beberapa persyaratan sesuai Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019. Syarat tersebut meliputi NIK calon istri, suami, orangtua atau wali. Selanjutnya, siapkan surat pengantar nikah dari kelurahan atau desa, surat persetujuan mempelai. Lalu, surat izin orang tua jika calon pengantin umurnya dibawah 21 tahun, surat akta cerai jika calon pengantin sudah cerai, surat izin komandan jika calon pengantin TNI atau POLRI. Kemudian, surat akta kematian apabila calon pengantin duda atau janda ditinggal mati, izin atau dispensasi dari pengadilan agama jika calon suami atau istri kurang dari 19 tahun dan izin poligami. Berikutnya, untuk warga negara asing, diperlukan izin dari kedutaan besar, fotokopi identitas diri, fotokopi kartu keluarga, fotokopi akta lahir. Surat rekomendasi nikah dari KUA kecamatan jika nikah dilangsungkan di luar wilayah tempat tinggal calon pengantin, pas foto ukuran 2x3 sebanyak lima lembar, dan pasfoto ukuran 4 x 6 sebanyak dua lembar.

#### **2.4. Faktor-faktor yang menghambat dan mendukung Pelayanan Pelaksanaan Akad Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng Kota Surabaya**

Pengelolaan administrasi perkawinan adalah semua upaya, termasuk proses yang terintegrasi dalam pengumpulan informasi, analisis, perancangan, konsultasi, pembuatan keputusan, alokasi sumber daya dan implementasi serta penegakan hukum dari peraturan perundang-undangan di bidang perkawinan.



Di samping itu aturan Pemerintah selama pandemi Covid-19 juga di terapkan dengan kebijaksanaan PPKM di tiap-tiap daerah yang berbeda berdasarkan tingkat pembagian zona pandemi covid dari zona aman sampai dengan zona resiko tinggi.

Beberapa faktor yang menghambat pelayanan pelaksanaan akad nikah di kantor urusan agama Kecamatan Genteng Kota Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Gangguan jaringan sehingga menghambat pelayanan menggunakan sistem online pada waktu pendaftaran
2. Masih banyaknya masyarakat yang awam dan enggan menggunakan sistem pelayanan online dalam pelaksanaan pendaftaran Akad Nikah
3. Masyarakat kebanyakan masih belum sepenuhnya melaksanakan protokol kesehatan dalam kaitan pelaksanaan akad nikah
4. Dengan pengelolaan administrasi pernikahan secara manual berakibat tingginya resiko penularan covid karena adanya interaksi langsung masyarakat dan petugas kantor urusan agama

Beberapa faktor yang mendukung pelayanan pelaksanaan akad nikah di kantor urusan agama Kecamatan Genteng Kota Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Letak Kantor urusan agama yang mudah di jangkau karena posisi di jalan utama di tengah kota
2. Adanya komputer yang sudah terintegrasi dengan sistem online pendaftaran akad nikah.
3. Di bebaskannya Biaya Pelaksanaan akah nikah yang dilaksanakan di KUA

4. Adanya tempat cuci tangan dan hand sanitizer yang disediakan bagi tamu yang datang ke Kantor KUA.
5. Tempat parkir yang luas

## **2.5. Upaya Pelayanan Pelaksanaan Akad Nikah Selama Pandemi Covid – 19 Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng Kota Surabaya**

Kementerian Agama meminta pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) selama masa pandemi Covid-19 harus mematuhi protokol kesehatan. Bina KUA dan Keluarga Sakinah yang dilaksanakan oleh Ditjen Bimas Islam secara virtual melalui aplikasi zoom. Di hadapan 100 peserta dialog virtual yang terdiri dari Kepala dan petugas KUA se-Indonesia ini di tegaskan bahwa KUA berhak menolak pelaksanaan pencatatan akad nikah bilamana catin tidak bersedia melakukan protokol kesehatan.

Akad nikah merupakan salah satu jenis layanan yang harus tetap berjalan meskipun dalam suasana pagebluk. Meski demikian, lanjut dia, harus diatur sedemikian rupa agar tidak menyebarkan virus SARS-COV-2 ini dari manusia yang satu ke manusia lainnya.

Dirjen Bimas Islam sudah mengeluarkan Surat Edaran No P-004/DJ.III/Hk.00.7/04/2020 tentang Pengendalian Pelaksanaan Pelayanan Nikah di Masa Darurat Bencana Wabah Penyakit Akibat Covid-19 yang isinya antara lain pemberlakuan protokol kesehatan yang ketat dalam pelaksanaan akad nikah di KUA Kecamatan.

Dalam beleidregel Dirjen Bimas Islam itu juga disebutkan bahwa masyarakat sudah boleh melakukan pendaftaran nikah melalui Simkah Web sejak 24 April 2020 hingga 29 Mei 2020. Namun selama rentang waktu tersebut tidak ada pelaksanaan akad nikah.

Akad nikah via online daring menggunakan aplikasi video call berbasis internet tidak dapat diperkenankan atas sebab keharusan ittihad majelis (bersatu majelis) secara fisik. Sedangkan perluasan makna ittihad majelis yang dikatakan dapat terealisasi secara daring mengandung kelemahan yang beresiko besar karena sejumlah faktor yakni nikah adalah ibadah, peluang manipulasi, ketimpangan konektivitas, dan terdapat ketentuan pemerintah yang memiliki derajat. Selain itu juga menjelaskan hukum menyelenggarakan walimah adalah sunnah mu'akkad sehingga tidak masalah jika tidak diselenggarakan terlebih di masa pandemi yang harus menghindari terjadinya kerumunan masyarakat.

Protokol pelaksanaan akad nikah dan resepsi pernikahan pada masa Pandemi Covid-19 dan adaptasi kebiasaan baru pelaksanaan pernikahan dapat dilakukan dengan mematuhi protokol kesehatan sesuai dengan kondisi pandemi Covid-19 di wilayahnya, tetapi juga bisa ditunda apabila tidak memungkinkan. Berikut dijelaskan beberapa hal yang dapat dipersiapkan dan dilakukan dalam penyelenggaraannya. Pelaksanaan pernikahan (seperti akad nikah, pemberkatan perkawinan, pawiwahan,

1. Dihadiri maksimal 10 orang dengan memperhatikan protokol kesehatan dan pencegahan penularan Covid-19.
2. Ketersediaan Sarana dan Prasarana
3. Penyediaan masker dan faceshield bagi calon pengantin, panitia penyelenggara, keluarga dan tamu.

4. Penyediaan alat pengukur suhu tubuh: thermometer gun.
5. Penyediaan sarana cuci tangan pakai sabun dengan air mengalir atau hand sanitizer.
6. Penyediaan ruang penyelenggaraan yang memenuhi prinsip pencegahan penularan Covid-19.

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

#### **3.1 Keadaan Umum**

#### **3.2 Sejarah**

##### **3.2.1 Sejarah Kantor Departemen Agama Kota Surabaya**

Kantor Departemen Kotamadya Surabaya sejalan dengan perkembangan Kota dan pemekaran wilayah serta penambahan penduduk yang sangat heterogen, yang sebelumnya melaksanakan tugas operasionalnya dengan berkantor di Jl. Manyar Kertoadi 1 Surabaya sejak 25 Pebruari 1998 pindah kantor di Jl. Masjid Agung Timur No. 4 Surabaya.

Pemekaran wilayah Kota Surabaya juga berdampak pada pemekaran KUA Kecamatan yang ada di Kandepag Kota Surabaya, yang sebelumnya berjumlah 28 sekarang berubah menjadi 31 KUA Kecamatan. Pengembangan Wilayah Tiga Kecamatan ini berdasarkan KMA No. 323 tahun 2002 tanggal 13 Juni 2002 tentang Pembentukan 363 KUA, diantaranya Kandepag Kota Surabaya 3 KUA :

1. KUA Kec. Bulak.
2. KUA Kec. Pakal.
3. KUA Kec. Sambikerep.

##### **3.2.2 Sejarah Kementerian Agama dan Wilayah Kerja Kementerian Agama Surabaya**

Kantor Kementerian Agama awal keberadaannya di Surabaya berada di berada di Jalan Rajawali pada tahun 1974 bernama Kantor Departemen Agama Kotamadya Surabaya. Di jalan Rajawali ini, Kandepag Kota Madya Surabaya berkiprah melayani masyarakat kurang lebih 10 tahun. Selanjutnya, Kandepag Kodya

Surabaya berpindah ke Jl. Genteng Surabaya sejak tahun 1984. Di jalan Genteng ini pun Kandepag Kota Madya Surabaya berkoordinasidengan Pemerintah Kotamadya Surabaya melayani masyarakat dalam pembinaan keagamaan. Dalam bidang Urusan Agama Islam utamanyapernikahan, bidang urusan haji, bidang penerangan agama Islam maupun pelayanan bidang pendidikan Agama Islam baik, Raudhatul Atfal, Madrasahmaupun pondok pesantren. Fasilitas gedung di Jalan Gentengkali No. 59 Surabaya ini meliputi bangunan seluas + 400 m<sup>2</sup> dengan Hak Sewa (KUP). Seiring dengan perkembangan pelayanan pada masyarakat yang memerlukan kantor yang lebih representatif, Kantor Departemen Kotamadya Surabaya pindah lagi di Jl. Manyar Kertoadi no. 1 Surabaya.

Di tempat inipun Kandepag kota Madya Surabaya terus melakukan pelayanan bidang keagamaan, lebih-lebih urusan haji. Kandepag Kodya Surabaya selalu berusaha memberikan layanan sebaik mungkin, lebih-lebih lokasi Kandepag Kodya Surabaya berdekatan dengan Asrama Haji Sukolilo Surabaya. Adapun fasilitas gedung yang bertempat di Klampis Ngasem meliputi tanah seluas + 500 m<sup>2</sup> dengan dana swadaya. Bangunan Aula berlantai dua seluas 180 m<sup>2</sup> dengan dana swadaya, Rumah Dinas Type D seluas 50 m<sup>2</sup>(DIP). Sedangkan sejak tanggal 25 Pebruari 1998, Kandepag Kodya Surabaya berpindah lagi di Jl. Masjid Agung Timur no. 4 Surabaya, dengan perubahannama dari Kodya menjadi Kota, seiring perubahan nama Kota Surabaya yang sebelumnya Kotamadya Surabaya. Keberadaan Kantor Departemen Agama Kota Surabaya, sangat diperlukan masyarakat utamanya dalam pelayanan pernikahan, jamaah haji, penerangan Agama Islam, Pendidikan Agama Islam, serta pelayanankeagamaan yang lain. Dalam struktur organisasi Kantor Departemen Agama terdiri dari Kepala, Subbag TU, Seksi Urais, Seksi Pendais, Seksi Pergurais, Seksi Penais dan Penyelenggara Haji. Sejak KMA No 373 Tahun 2002

diterbitkan, maka Struktur Organisasi Departemen Agama berubah menjadi :Kepala, Subbag TU, Seksi Urais, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Seksi Mapenda, Seksi Pekapontren, Seksi Penamas dan Penyelenggara Zakat dan Wakaf.

Sejak Terbitnya Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor: 1 Tahun 2002 tentang Perubahan Penyebutan Departemen Agama menjadi Kementerian Agama, maka penyebutan Kantor Departemen Agama Kota Surabaya berubah menjadi Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya.

Dalam menjalankan tugasnya, wilayah kerja Kemenag Kota Surabaya telah tercantum pada Tata Kelola Pemerintahan dan merupakan Daerah Tingkat II berstatus Kota Surabaya yang secara geografis memiliki luas daerah kurang lebih 290,44 Km. Dengan berbatasan sebagai berikut :

Sebelah Utara : Selat Madura,

Sebelah selatan : Kabupaten Sidoarjo

Sebelah Barat : Kabupaten Gresik

Sebelah Timur : Selat Madura

Semula terbagai 5 (lima) wilayah, terdiri dari 19 (sembilan belas) Kecamatan, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 26 tahun 1992 tanggal 12 Mei 1992, Wilayah Kota Surabaya ditambah 9 (sembilan) Kecamatan, menjadi 28 (dua puluh delapan) Kecamatan. Dan saat sekarang ini berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Pemerintah Kota Surabaya No. 6 Tahun 2000 tentang struktur Organisasi Tingkat Kecamatan dan Kelurahan Wilayah Kota Surabaya ada penambahan /pengembangan 3 Kecamatan yang berarti Kota Surabaya terdiri 31 (tiga puluh satu) Kecamatan, meliputi 163 (seratus enam puluh tiga) Kelurahan. Dalam Pemerintah Kota saat ini Struktur Pembantu Walikota di 5 Wilayah Surabaya sudah dihapus namun dalam upaya peningkatan koordinasi masih tetap memanfaatkan pembagian wilayah tersebut.

Sebelum otonomi Daerah ada 5 Wilayah Pembantu WaliKota:

1) Wilayah Surabaya Pusat terdiri :

- a.) Kecamatan Genteng.
- b.)Kecamatan Tegalsari.
- c.) Kecamatan Bubutan.
- d.)Kecamatan Simokerto

2.) Wilayah Surabaya Utara terdiri :

- a) Kecamatan Pabean Cantikan.
- b) Kecamatan Semampir.
- c) Kecamatan Krembangan.
- d) Kecamatan Kenjeran.
- e) Kecamatan Bulak

3.) Wilayah Surabaya Timur terdiri :

- a) Kecamatan Tambaksari
- b) Kecamatan Gubeng.
- c) Kecamatan Rungkut.
- d) kecamatan Tenggilis Mejoyo.
- e) Kecamatan Gunung Anyar.
- f) Kecamatan Sukolilo.
- g) Kecamatan Mulyorejo.

4.)Wilayah Surabaya Selatan terdiri :

- a) Kecamatan Wonocolo.
- b) Kecamatan Gayungan.
- c) Kecamatan Jambangan.
- d) Kecamatan Wonokromo.



- e) Kecamatan Sawahan.
  - f) Kecamatan Karang Pilang.
  - g) Kecamatan Dukuh Pakis.
  - h) Kecamatan Wiyung.
- 5.) Wilayah Surabaya Barat terdiri :
- a) Kecamatan Tandes.
  - b) Kecamatan Asemrowo.
  - c) Kecamatan Sukomanunggal.
  - d) Kecamatan Benowo.
  - e) Kecamatan Lakarsantri.
  - f) Kecamatan Pakal
  - g) Kecamatan Sambikerep.

### **3.2.3 Sejarah Penerapan SIMKAH.**

Pada tahun 2006, setelah Bimas Islam berpisah dengan Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, tekad mewujudkan pelayanan administrasi berbasis teknologi semakin menguat. Sebelumnya memang telah lahir SIMBIHAJ (Sistem Informasi Manajemen Bimas Islam dan Haji), SINR (Sistem Informasi Nikah Rujuk) dan SIKUA, dan akhirnya SIMKAH. Penggunaan SIMKAH juga telah menjadi salah satu unsur penilaian dalam pemilihan KUA teladan nasional tahun 2013. Kemudian kedepannya pengembangan Sistem Informasi Manajemen Bimas Islam (SIMBI) yang di dalamnya ada SIMKAH dijadikan sebagai Rencana Program Pemerintah (RKP) yang harus dilaksanakan oleh Bimas Islam, pusat hingga daerah. 1 Jumlah KUA yang berkisar sekitar 5382 sebagai pelayanan administrasi nikah harus berbasis IT. Budaya manual masih menjadi andalan dalam bekerja dan pelayanan terhadap masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi yang dahsyat harus pula disikapi dengan pikiran terbuka. Kebutuhan akan teknologi informasi bagi peningkatan layanan publik sudah tidak bisa dihindari. Ketika semua instansi pemerintah pemberi layanan publik telah menggunakan IT, seperti imigrasi, kepolisian, kependudukan.

### **3.3. Kondisi Geografi Kota Surabaya**

Kota Surabaya dalam Tata Pemerintahan merupakan Daerah Tingkat II berstatus Kota Surabaya, memiliki luas daerah kurang lebih 290,44 Km. Dengan berbatasan sebagai berikut :

Sebelah Utara : Selat Madura,

Sebelah selatan : Kabupaten Sidoarjo

Sebelah Barat : Kabupaten Gresik

Sebelah Timur : Selat Madura

Semula terbagai 5 (lima) wilayah, terdiri dari 19 (sembilan belas) Kecamatan, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 26 tahun 1992 tanggal 12 Mei 1992, Wilayah Kota Surabaya ditambah 9 (sembilan) Kecamatan, menjadi 28 (dua puluh delapan) Kecamatan dan saat sekarang ini berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Pemerintah Kota Surabaya No. 6 Tahun 2000 tentang struktur Organisasi Tingkat Kecamatan dan Kelurahan Wilayah Kota Surabaya ada penambahan / pengembangan 3 Kecamatan yang berarti Kota Surabaya terdiri 31 (tiga puluh satu) Kecamatan, meliputi 163 (seratus enam puluh tiga) Kelurahan.

Secara geografis, Kota Surabaya terletak di hilir sebuah Daerah Aliran Sungai (DAS) Brantas yang bermuara di Selat Madura. Beberapa sungai besar yang berasal dari hulu mengalir melintasi Kota Surabaya, yaitu Kali Surabaya, Kali Mas, Kali Jagir, dan Kali Lamong. Sebagai daerah hilir, Kota Surabaya sehingga dengan

sendirinya Kota Surabaya merupakan daerah limpahan debit air dari sungai yang melintas sehingga rawan banjir pada musim penghujan. Secara administrasi pemerintahan Kota Surabaya terdiri dari 31 kecamatan, 154 kelurahan, 1368 Rukun Warga (RW) dan 9118 Rukun Tetangga (RT). Kota Surabaya adalah kota metropolitan kedua setelah Jakarta.

### **3.4 Kondisi Sosio, Ekonomi, dan Budaya**

Kota Surabaya merupakan daerah yang penduduknya sangat agamis, plural, dan primordial. Menurut data terakhir yang diambil dari Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya per-April 2006 secara kuantitatif, sekarang berjumlah 2.740.491 jiwa dengan perincian 2.294.009 beragama Islam, 272.500 penganut agama Kristen Protestan, 112.179 pemeluk agama Kristen Katholik, 9.828 jiwa beragama Hindu, 51.975 jiwa penganut agama Budha.

### **3.5 Kondisi Geografis Wilayah Kecamatan Genteng**

Wilayah Kecamatan Genteng terletak di wilayah Surabaya Pusat, dengan ketinggian 4 meter diatas permukaan laut, mempunyai luas wilayah 353 hektar. Tingkat kepadatan penduduk yang tinggi dengan kondisi ekonomi mayoritas menengah kebawah , dan banyaknya jumlah penduduk dari warga keturunan yang berbaur dengan masyarakat muslim, benar-benar merupakan suatu tantangan yang tidak ringan bagi Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng untuk mampu memberikan pencerahan kepada masyarakat untuk sadar dan menjalankan kehidupan ke arah jalan yang benar yang diridloi oleh Allah SWT.

Adapun wilayah Kecamatan Genteng terdiri dari 5 Kelurahan, yaitu :

1. Kelurahan Embong Kaliasin
2. Kelurahan Ketabang
3. Kelurahan Genteng
4. Kelurahan Kapasari
5. Kelurahan Peneleh

Adapun batas wilayah kecamatan genteng :

1. Batas sebelah utara : wil. Kec. Simokerto dan wil. kec. Pabean Cantikan
2. Batas sebelah selatan : wil. Kec. Tegal Sari
3. Batas sebelah timur : wil. Kec. Tambak Sari dan Wil. Kec. Gubeng
4. Batas sebelah barat : wil. Kec. Bubutan dan wil. Kec. Tegal Sari.

### 3.6 Data Jumlah Penduduk Wilayah Kecamatan Genteng Berdasarkan Jenis Kelamin dan Sex Rasio Tahun 2021

NO	KELURAHAN	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH	SEX RASIO
001	EMBONG KALIASIN	6812	6787	13599	100,37
002	KETABANG	4341	4597	8938	94,43
003	GENTENG	4954	5075	10029	97,62
004	KAPASARI	10059	10277	20336	97,88
005	PENELEH	8558	8357	16915	102,40
	JUMLAH	34724	35093	69817	98,95%

Sumber : Kantor Kecamatan Genteng (Badan Pusat Statistik Kota Surabaya)

### 3.7 Data Jumlah Penduduk Wilayah Kecamatan Genteng Berdasarkan Kelompok Umur di Tahun 2021

NO	KELURAHAN	0-5 TH	6-9 TH	10-15 TH	16-18 TH	19-25 TH	26-40 TH	41-59 TH	60THK EATAS
001	EMBONG KALIASIN	1522	963	1576	803	1498	3485	2775	967
002	KETABANG	466	529	1760	678	342	3130	1770	267
003	GENTENG	367	631	701	757	716	2383	3069	1410
004	KAPASARI	2677	1802	4941	2365	2270	2094	2766	1742
005	PENELEH	2306	2050	2355	2673	2686	2485	2138	174
	JUMLAH	7338	5975	11333	7276	7512	13577	12518	4560

Sumber : Kantor Kecamatan Genteng (Badan Pusat Statistik Kota Surabaya)

### 3.8 Data Jumlah Peristiwa Nikah/Rujuk Tahun 2017 s/d 2021 KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya

NO	TAHUN	NIKAH	RUJUK	TALAK	CERAI
1	2017	296	-	17	34
2	2018	345	-	-	-
3	2019	384	-	2	4
4	2020	326	1	1	4
5	2021	337	-	26	32
	JUMLAH	1688	1	46	74

**3.9 Data Balai Kesehatan Ibu dan Anak (BKIA) Kementerian Agama Kota Surabaya Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng Tahun 2021**

NO	NAMA RUMAH SAKIT ISLAM	KETERANGAN
		Alamat/Kode Pos/Telpon
1	PUSKESMAS KETABANG	Taman Surya Komplek Pemkot
2	RS. ADI HUSADA	Undaan Wetan 39-40 Surabaya
3	PUSKESMAS PENELEH	Makam Peneleh 132
4	BKIA KAPASARI	Jl. Kapasari IV/60273

**3.10 Data TPQ / TPA Di Wilayah Kecamatan Genteng Kota Surabaya Tahun 2021**

NO	NAMA TPQ	ALAMAT	TELEPHON
01	AL USWAH	Keputran Kejambon I/72	031.7677372
02	AL MUHAJIRIN	Keputran Kejambon I/32	083849769490
03	AL AMIN	Keputran Kejambon II/52	081.553084793
04	AL HIDAYAH	Keputran Panjunan II/47	087854217815
05	AL ISLAH	Keputran Panjunan III/53	031.72596834
06	MIFTAHUL ULUM ASSALAFIYAH	Keputran Panjunan III/66	031.31208751
07	AL CHARIRO	Keputran Panjunan III/42	031.5324542
08	RAUDHOTUL MUSTHOFA	Keputran Panjunan III	087750715577
09	AL HIKMAH	Keputran Pasar Kecil IV/49-A	081332365125
10	TAHSINUL AHLAQ	Jl. Seruni No.6	031.70171446
11	AL MSLAHAH	Ketabang 3/3	031.5456627
12	SABILILLAH	Ngemplak I/16	031.77340531
13	ROUDLOTUL IKHWAN	Undaan Wetan Langgar 25-C	08970077688
14	NURUL IMAN	Jl. Blauran Kidul I/4-A	031.71101985
15	JAM'IYYATUL ATFAL AL MAULUDIYYAH	Kebangsren III/12	081.330086912
16	DUROTUL MUTA'ALIMIN	Ketandan Lama 2/25	031.72432567
17	NURUL HUDA ANNUUR	Jl. Kalisari I/7	031.71367125
18	NURUL HIDAYAH	Ngaglik IV/12	085225974565
19	MANBA'UL ILMI	Ngaglik Kuburan 25-B	031.72888329
20	AT TAUBAH	Tambak Dukuh I/8	031.91137934
21	AR RAHMAN	Tambak Dukuh II/33-H	031.60966453
22	FARMA WARTA	Kapasari 3-5	08179323042
23	MIFTAHUL JANNAH	Kapasari 9 DKA	031.70899766
24	AL HIDAYAH	Gembong 2 DKA 42	031.72331332

25	AL FALACH	Gembong 2/42	031.71297162
26	ROUDLOTUL JANNAH	Gembong 2/8-A	031.71652542
27	AL HIDAYAH	Peneleh 98	031.70766215
28	THORIQOTUL JANNAH	Peneleh VIII/4-A	085232948009
29	ASIA BAHAGIA	Makam Peneleh 37	031.72621627
30	ROUDLOTUT TAABIIN	Jagalan I/6	031.77578477
31	FASTABIQUL KHOIROT	Undaan Kulon 3/24	031.83178671

### **3.11 Data Nama Dan Alamat Masjid Di Wilayah Kecamatan Genteng Kota Surabaya:**

#### **A. KELURAHAN EMBONG KALIASIN**

1. MASJID ASSAKINAH (Jl. Pemuda 15 Surabaya)
2. MASJID BAITUL ICHSAN (Jl. Kedondong Lor V/17 Surabaya)
3. MASJID FASCHO (Jl. Keputran Panjuran I/3 Surabaya)
4. MASJID AL IKHLAS (Jl. Simpang Dukuh Surabaya)
5. MASJID SAYYID ABAS AL MALIKI (Jl. Keputran Kejambon I/72 Surabaya)

#### **B. KELURAHAN GENTENG**

1. MASJID GENTENG (Jl. Genteng Durasim No.4 Surabaya)
2. MASJID AL FATAH (Jl. Genteng Bandar Lor 43 Surabaya)
3. MASJID AL ALIM (Kanwil Diknas (Jl. Genteng kali 33 Surabaya))
4. MASJID DARUDDO'A (Jl. Praban 3 Surabaya)
5. MASJID ANNUR (Jl. Ketandan Lama I/25 Surabaya)
6. MASJID DAKWAH (Jl. Blauran Kidul II/24 Surabaya)
7. MASJID SUHADA' (Jl. Kebangsren II/24 Surabaya)
8. MASJID NURUL IMAN

#### **C. KELURAHAN PENELEH**

1. MASJID PENELEH (Jl. Peneleh V/41 Surabaya)
2. MASJID SABILUL HUDA (Jl. Klimbangan IV/14 Surabaya)

3. MASJID PLAMPITAN (Jl. Plampitan XIII/17 Surabaya)

4. MASJID AL AKBAR (Jl. Pandean II/44 Surabaya)

#### **D.KELURAHAN KAPASARI**

1. MASJID AL FALAH (Jl. Gembong II/42 Surabaya)

2. MASJID NURUL HUDA (Jl. Ngaglik Baru VI/11-B Surabaya)

3. MASJID FARMA WARTA (Jl. Kapasari 3-5 Surabaya)

4. MASJID ANNUR (Jl. Kalisari I/8 Surabaya)

#### **E.KELURAHAN KETABANG**

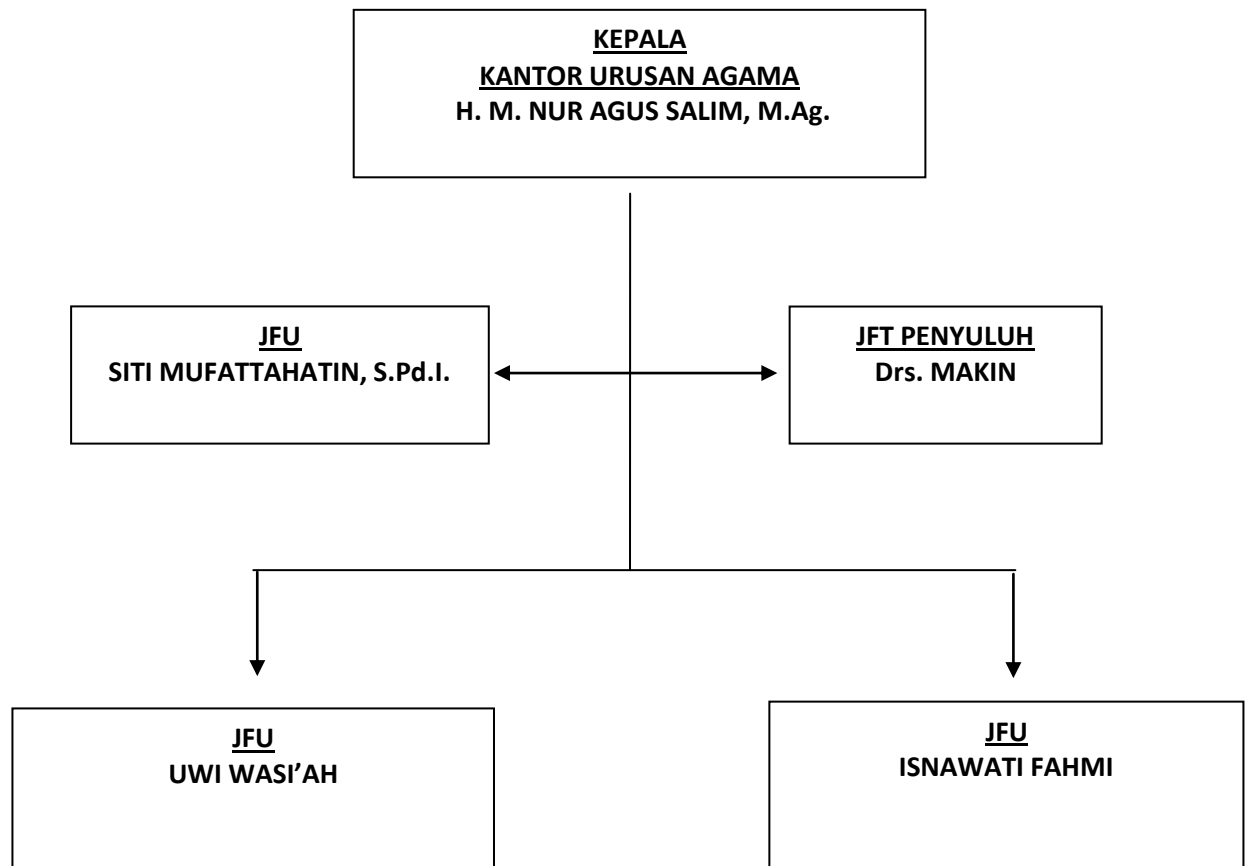
1. MASJID MUHAJIRIN (PEMKOT Jl. BKR Pelajar 25-27 Surabaya)

2. MASJID MUHAJIRIN (Jl. Kanginan II/25 Surabaya)

3. MASJID AL ISLAM (Jl. Wijaya Kusuma Surabaya)

4. MASJID CHENG-HO (Jl. Gading 2 Surabaya)

#### **STRUKTUR ORGANISASI**



## **TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB**

### **KEPALA KANTOR URUSAN AGAMA ( H. M. NUR AGUS SALIM, M.Ag. )**

1. Merencanakan dan melaksanakan sebagian tugas Kementerian Agama di bidang Urusan Agama Islam, mengawasi, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas Kantor urusan agama Kecamatan Genteng kepada Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya.
2. Menyusun kegiatan/Program Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng
3. Melaksanakan tugas sebagai PPN dan Kepenghuluan
4. Memberikan Penyuluhan dan pembinaan kepada Pembantu penghulu, P3N (Modin) diwilayah Kecamatan Genteng.
5. Memberikan Bimbingan dan Penasehatan Perkawinan (BP-4) dan Memberikan bimbingan dan penasehatan kepada calon pengantin tentang Keluarga Sakinah .
6. Melaksanakan tugas sebagai Pejabat Pembuat Akte Ikrar Wakaf
7. Penanggung jawab sebagai atasan langsung pengelolah dana NR, Operasional pada pembukuan
8. Membagi tugas/pekerjaan kepada staf Kantor Urusan Arusan Kecamatan Genteng dan memberikan pengarahan.
9. Bekerjasama dengan instansi terkait di lintas sektoral di wilayah kecamatan Genteng
10. ikut berperan serta melaksanakan pembinaan kerukunan hidup antar umat beragama di wilayah kecamatan Genteng
11. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya

#### **Tugas dan tanggung jawab**

##### **a. Sebagai Kepala KUA Kecamatan Genteng**

1. Melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama kota Surabaya khususnya bidang Urusan Agama Islam di wilayah Kecamatan Genteng
2. Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng



3. Membantu pelaksanaan tugas pemerintah dibidang Agama di Wilayah Kecamatan Genteng
4. Sebagai atasan langsung/penanggung jawab atas pengelolaan Dana di Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng
5. Melaksanakan tugas koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait yang ada hubungannya dengan pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng

**b. Sebagai Pegawai Pencatat Nikah (PPN)**

1. Menerima pemberitahuan pelaksanaan nikah dan rujuk
2. Memeriksa , meneliti persyaratan NR calon mempelai dan walinya
3. mendaftarkan dan mengumumkannya
4. Mengawasi dan mencatat pelaksanaan NR baik yang dilaksanakan Di Kantor maupun diluar kantor serta menandatangani Akta Nikah dan Kutipan nikah Mengatur jadwal pelaksanaan NR
5. Bertindak sebagai Wali Hakim
6. Mencatat peristiwa talak dan cerai setelah menerima Keputusan Dari Pihak Pengadilan Agama
7. Mengirim pemberitahuan nikah ke Panitera Pengadilan Agama PPN / Kantor Urusan Agama yang mengeluarkan akta Cerai
8. Bertanggung jawab atas pelaksanaan administrasi NTCR
9. Bertanggung jawab atas penyimpanan buku akta Nikah blanko NTCR serta membukukannya kedalam buku stock khusus dan stock umum.

**c. Sebagai Pejabat Pembuat Akta Ikrar Wakaf (PPAIW)**

1. Menerima pemberitahuan kehendak Ikrar wakaf
2. Mengesahkan nadzir, baik nadzir kelompok, perorangan maupun Yang berbadan hukum
3. Menerima pelaksanaan ikrar wakaf
4. Membuat Akta Ikrar wakaf (AIW) maupun Akta Pengganti Akta Ikrar wakaf (APAIW)
5. Membantu sepenuhnya dalam upaya penyelesaian pensertifikatan Tanah wakaf
6. Menginventarisasi data tanah wakaf baik yang sudah bersrtifikat maupun masih dalam proses di BPN Kota Surabaya

7. ikut membantu penyelesaian bila terjadi masalah yang berkaitan dengan pensertifikatan tanah wakaf
- d. Sebagai ketua/penanggung jawab/Pengelola Dana Bantuan, BP4, P2A, RTB-BP.4 serta penerimaan dan penyetoran Biaya NR dan Honorarium PP3N.**
  - 1 Bertanggung jawab atas penggunaan keuangan atau penerimaan dan penyetoran keuangan dengan petunjuk yang ada.
  - 2 Bertanggung jawab atas laporan SPJ Keuangan.
  - 3 Berusaha melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya sesuai dengan peraturan yang ada.

#### **JFT PENYULUH**

**Drs. MAKIN**

1. Melaksanakan tugas – tugas yang diberikan oleh Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng
2. Mencatat dan membukukan keuangan di Pembukuan NR
3. Menyetorkan biaya nikah ke Kas Negara melalui Bank BNI
4. Mencatat dan mendistribusikan Model NA (Buku Nikah) pada Buku Stock khusus
5. Menulis Buku Nikah
6. Membuat, mengarsip dan menyetor Laporan Bulan setiap bulan ke Kantor Kementerian Agama c/q Seksi urais
7. Melaksanakan Kegiatan Tata usaha perkantoran
8. Ikut menjaga kebersihan kantor

#### **Tugas dan Tanggung Jawab Sebagai Pegawai Kua Kecamatan Genteng**

1. Mambantu dan mengumumkan peristiwa NR (Model NC)
2. Menulis register nikah
3. Mengetik dan membuat duplikat kutipan akta nikah
4. Mengetik dan membuat Syahadah Islam
5. Mendata tempat peribadatan
6. Mengkoordinir penyuluh/guru, majelis ta'lim, TPQ
7. Membantu Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng dalam upaya, penyelesaian pensertifikatan tanah wakaf

8. Menginventaris data tanah wakaf baik yang sudah bersertifikat maupun masih dalam proses di BPN

**Sebagai Bendahara Penerima dan Pengelola Dana bantuan**

1. Menerima, menyimpan dan mengelolah serta membukukan uang pencatatan NR
2. Membukukan Keuangan NR kedalam Buku Tabelaris NR
3. Menyetor biaya nikah ke kas Negara melalui Bank BNI

**JFU**

**SITI MUFATTAHATIN, S.Pd.i.**

1. Melaksanakan dan membantu tugas-tugas yang diberikan oleh Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng
2. Melaksanakan kegiatan Tata Usaha Perkantoran
3. Ikut menjaga kebersihan kantor
4. Membantu memberikan konseling BP 4 terhadap klien yang bermasalah dalam perkawinan.

**Tugas dan tanggung jawab :  
Sebagai Petugas Tata Usaha**

1. Membantu dan mencatat NR baik yang dilaksanakan di Kantor maupun diluar Kantor selain wali hakim
2. Menertibkan administrasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng
3. Membukukan , menyimpan dan menertibkan arsip persuratan.
4. Mencatat dan mendistribusikan Model NA ( Buku nikah ) pada buku Stock khusus
5. Membantu penyelesaian Rekomendasi nikah, Blanko mahram Haji
6. Membuat, mengarsip dan meyetorkan Laporan Bulan pada akhir bulan ke Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya c/q seksi urais
7. menulis Buku Nikah
8. Melayani kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan surat menyurat Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng.
9. Melaksanakan dan membantu tugas-tugas yang diberikan oleh Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng.
10. Memelihara kebersihan kantor.

**JFU**  
**UWI WASI'AH DAN ISNAWATI FAHMI**

Menyelenggarakan surat menyurat, pengurusan surat, kearsipan dan rumah tangga, menerima, mencatat surat masuk/keluar, mendistribusikan surat, mengetik, mengatur dan menyalurkan tamu, menerima telepon, mencatat jadwal kegiatan kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng, menata buku perpustakaan serta melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng.

Uraian Tugas :

1. Menyiapkan bahan dan peralatan kerja
2. Menyelenggarakan surat menyurat, pengurusan surat, kearsipan dan rumah tangga
3. Mengetik konsep surat/naskah
4. Menata, menjilid arsip Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng
5. Menerima, mencatat surat masuk/keluar
6. Mendistribusikan surat sesuai dengan disposisi atasan
7. Mengatur dan menyalurkan tamu-tamu Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng
8. Menerima Telepon
9. Mencatat jadwal kegiatan Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng
10. Menata buku perpustakaan
11. Melaksanakan tugas Khusus yang diberikan atasan langsung
12. Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan (Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng)

**VISI dan MISI**

**Visi** : Pelayanan yang bertanggung jawab dalam bidang urusan agama Islam di Kec. Genteng Kota Surabaya”

**Misi** : 1. Meningkatkan pelayanan prima dan profesional dalam pencatatan nikah dan rujuk

2. Meningkatkan pengembangan manajemen dan pendayagunaan masjid, zakat, wakaf, baitul mal dan ibadah sosial,
3. Meningkatkan pembinaan keluarga sakinah dan pemberdayaan Masyarakat

#### **ARTI LOGO / LAMBANG KUA**



#### **Arti Lambang Kementerian Agama :**

1. Bintang bersudut lima yang melambangkan sila Ketuhanan Yang Maha Esa dalam Pancasila, bermakna bahwa karyawan Kementerian Agama selalu

menaati dan menjunjung tinggi norma-norma agama dalam melaksanakan tugas Pemerintahan dalam Negara Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila.

2. 17 kuntum bunga kapas, 8 baris tulisan dalam Kitab Suci dan 45 butir padi bermakna Proklamasi Kemerdekaan republik Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, menunjukkan kebulatan tekad para Karyawan Kementerian Agama untuk membela Kemerdekaan Negara Kesatuan republik Indonesia yang diproklamlirkan pada tanggal 17 Agustus 1945.
3. Butiran Padi dan Kapas yang melingkar berbentuk bulatan bermakna bahwa Karyawan Kementerian Agama mengemban tugas untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera, adil, makmur dan merata.
4. Kitab Suci bermakna sebagai pedoman hidup dan kehidupan yang serasi antara kebahagiaan duniawi dan ukhrawi, materil dan spirituil dengan ridha Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa.
5. Alas Kitab Suci bermakna bahwa pedoman hidup dan kehidupan harus ditempatkan pada proporsi yang sebenarnya sesuai dengan potensi dinamis dari Kitab Suci.
6. Kalimat “Ikhlas Beramal” bermakna bahwa Karyawan Kementerian Agama dalam mengabdikan kepada masyarakat dan Negara berlandaskan niat beribadah dengan tulus dan ikhlas.
7. Perisai yang berbentuk segi lima sama sisi dimaksudkan bahwa kerukunan hidup antar umat beragama RI yang berdasarkan Pancasila dilindungi sepenuhnya sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945.
8. Kelengkapan makna lambang Kementerian Agama melukiskan motto : Dengan Iman yang teguh dan hati yang suci serta menghayati dan mengamalkan Pancasila yang merupakan tuntutan dan pegangan hidup dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara, karyawan Kementerian Agama bertekad bahwa mengabdikan kepada Negara adalah ibadah.

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

Dalam bab ini peneliti menyajikan data yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan di lapangan. Setelah data tersebut disajikan, kemudian peneliti melakukan analisis data analisis data ini merupakan proses yang vital dalam sebuah penelitian karena dengan adanya analisis yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang diperoleh kemudian diterjemahkan menjadi hasil yang sesuai dengan kaidah ilmiah. Data ini diperoleh melalui wawancara yang mendalam kepada pihak yang dapat dipercaya sebagai informan. Tujuan dari analisis ini adalah agar data yang telah terkumpul dan dianalisis dapat menjawab permasalahan dalam penelitian ini yaitu dengan cara bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan pelaksanaan akad nikah selama pandemic covid-19 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng Kota Surabaya dalam melakukan interpretasi data yaitu dalam mengkaji data yang di peroleh dari hasil penelitian dengan teori yang relevan.

Peneliti dalam penelitian ini melakukan penggabungan antara penyajian data dan analisis data. Hal ini dilakukan untuk mempermudah peneliti dalam menganalisis data yang ditemukan sekaligus untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi dari hasil temuan di dalam lapangan. Pada penelitian ini, peneliti juga menggabungkan penyajian, analisis data dan interpretasi teoritik ke dalam satu bab dengan alasan agar alur yang ada di dalam penelitian ini dapat lebih mudah dipahami sekaligus lebih efisien. Penggabungan ini di maksudkan agar pada proses penarikan kesimpulan lebih terarah dalam menyajikan laporan yang sehingga mudah dipahami oleh pembaca. Selain itu, peneliti lebih mudah dalam melakukan analisis yang sehingga mampu menghasilkan informasi yang jelas serta terintegrasi. Dengan

demikian pembaca diharapkan dapat memahami isi laporan yang dibuat dengan lebih mudah dan jelas.

Untuk penyajian data dan analisis data dalam penelitian tentang upaya peningkatan kualitas pelayanan pelaksanaan akad nikah selama pandemic covid-19 di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Genteng Kota Surabaya. Penyajian data dan analisis ata terdiri dari: 1) Mekanisme pelayanan pelaksanaan akad nikah selama pandemic covid-19 di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya. 2) Faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan pelaksanaan akad nikah selama pandemic covid-19 di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya. 3) Optimalisasi peningkatan kualitas pelayanan pelaksanaan akad nikah selama pandemic covid-19 di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya. Terkait penyajian data dan analisis data sebagai berikut:

#### **4.1. Mekanisme Pelayanan Pelaksanaan Akad Nikah Selama Pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya**

##### **4.1.1. Pelayanan Pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA)**

Kebutuhan mengenai informasi kini menjadi sangat penting seiring dengan perkembangan ilmu teknologi yang semakin pesat. Penerapan sistem informasi manajemen yang berbasis teknologi menjadi sebuah kebutuhan yang dapat memberikan wawasan yang luas. Sistem informasi manajemen merupakan sebuah sistem informasi yang melakukan semua pengolahan transaksi dan memberikan dukungan informasi untuk fungsi manajemen serta proses pengambilan keputusan. Sistem informasi berbasis teknologi saat ini dengan mudah dijumpai dan dimanfaatkan oleh instansi-instansi pemerintahan, salah satunya yaitu oleh KUA dalam memuat data-data nikah secara online. Sistem informasi pencatatan nikah pada awalnya hanya ditemukan dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007



Pasal 5 ayat (2) yang menyebutkan bahwa “Pemberitahuan kehendak nikah dilakukan secara tertulis dengan mengisi formulir pemberitahuan dan dilengkapi persyaratan”.

Namun dalam perkembangannya, berbagai macam inovasi dalam pelayanan nikah telah dilakukan, hingga pada tahun 2013 diterbitkan sebuah aturan dari Instruksi Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor II/369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama. Salah satu fungsi dalam penyelenggaraan pemerintah adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang telah menjadi kewajiban dari aparatur pemerintahan itu sendiri. SIMKAH atau Sistem Informasi Manajemen Nikah merupakan sebuah program aplikasi komputer yang berbasis windows yang berguna untuk mengumpulkan data-data nikah dari seluruh KUA di wilayah Republik Indonesia secara online. Data yang dikumpulkan tersebut akan secara otomatis tersimpan dengan aman di Kantor Urusan Agama setempat, mencakup kabupaten/kota di Kantor Wilayah Provinsi dan di Bimas Islam.

SIMKAH awalnya merupakan sebuah program aplikasi komputer berbasis desktop yang berguna untuk mengumpulkan data-data nikah dari seluruh KUA di Indonesia secara online. SIMKAH merupakan inovasi terbaru dalam mengoptimalkan kinerja KUA, membantu dalam pendaftaran nikah dan memudahkan pemberian informasi kepada masyarakat secara online, sehingga kemungkinan perkawinan yang tidak dicatatkan dapat diminimalisir. Penggunaan SIMKAH berbasis desktop dapat menyimpan database milik calon pengantin, sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama ketika ingin menemukan dan membukanya kembali. Dalam penerapannya, mulai bulan Oktober tahun 2018 SIMKAH telah mengalami perubahan dari yang awalnya berbasis desktop hingga sekarang berbasis web. Penerapan SIMKAH

berbasis web didasarkan pada Peraturan Menteri Agama (PMA) RI Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Perkawinan.

Program SIMKAH dirancang agar dapat digunakan dengan mudah oleh semua pegawai KUA di seluruh Indonesia agar terbiasa dengan komputer dan ilmu teknologi lain. Dalam perkembangannya, program SIMKAH banyak mendapatkan respon dari berbagai pihak. Beberapa diantaranya tanggapan positif baik dari operator SIMKAH pada KUA (internal) maupun masyarakat umum (eksternal). Respon yang membangun ini sangat dibutuhkan oleh pengelola SIMKAH karena pada akhirnya menjadi bahan evaluasi kebijakan pengembangan sistem informasi nikah. Fungsi dan manfaat SIMKAH diantaranya:

- a. Membangun Sistem Informasi Manajemen Pernikahan dicatat di KUA-KUA;
- b. Membangun infrastruktur database dengan memanfaatkan teknologi yang dapat mengakomodasi kebutuhan manajemen dan eksekutif;
- c. Membangun infrastruktur jaringan yang terintegrasi antara KUA ditingkat daerah sampai Kantor Pusat;
- d. Penyajian data yang cepat dan akurat serta mempermudah pelayanan, pengendalian dan pengawasan;
- e. Pelayanan bagi publik untuk mendapatkan informasi yang lengkap, cepat dan akurat.

Pembangunan SIMKAH bertujuan membangun perbaikan layanan pendaftaran, validasi data, pengisian blangko NB, print-out buku nikah, dan sajian data peristiwa nikah secara nasional. Selain memudahkan proses dokumentasi, SIMKAH menjadi filter pertama dalam mendeteksi seseorang melakukan peristiwa nikah lebih dari satu kali. Guna meningkatkan sinergi antar lembaga sebagaimana dicita-citakan pemerintahan saat ini, Kementrian Agama dan Kementrian Dalam Negeri ingin

menandatangani MoU dalam pencegahan korupsi pelayanan nikah dan pertukaran data untuk menyederhanakan layanan persyaratan pencatatan nikah. Dengan adanya MoU ini, KUA dapat mengakses data NIK (Nomor Induk Kependudukan) yang ada di DUKCAPIL (Kependudukan dan Catatan Sipil). Begitupun sebaliknya, DUKCAPIL dapat mengakses data KUA yang terkait dengan pernikahan. Dengan demikian, siapapun tidak lagi harus meminta N1-N7 di kelurahan untuk melihat data peristiwa nikah, karena semuanya sudah tersedia dalam SIMKAH. Begitu pula, kerjasama ini memudahkan calon pengantin mengakses secara online tanpa harus datang ke Kantor Desa/Kecamatan/Kelurahan.

Setiap calon pengantin yang hendak mendaftarkan nikah, di samping dengan data di SIMKAH juga diharuskan menyerahkan data secara tertulis berupa N1, N2 dan lainnya, jadi tidak hanya komputerisasi saja yang ditekankan akan tetapi juga perlu bukti tertulis juga sebagai bentuk arsip suatu pernikahan yang telah berlangsung di wilayah KUA. Nantinya arsip tadi dapat digunakan dikemudian hari jika suatu pasangan pengantin yang menghendaki dibuatkan duplikat akad nikah pernikahannya dikarenakan akta nikahnya rusak atau bahkan hilang. Proses pendaftaran nikah sebenarnya boleh saja tidak melalui perantara. Perantara dalam hal ini dimaksudkan adalah Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N) yang sebelum adanya peraturan terbaru mengenai keberadaan P3N para masyarakat yang hendak mencatatkan pernikahannya diharuskan melapor kepada P3N, jadi calon pengantin boleh mengurus sendiri pemberitahuan kehendak nikahnya ke KUA tanpa melalui P3N yang dalam keberadaannya saat ini telah dihapus oleh perundang-undangan. Berikut ini alur pelayanan nikah:

1. Calon pengantin mendatangi RT/RW untuk mengurus surat pengantar nikah untuk dibawa ke kelurahan;

2. Calon pengantin mendatangi kelurahan untuk mengurus surat pengantar nikah (N1-N4) untuk dibawa ke KUA Kecamatan;
  - a. Jika pernikahan dilakukan di luar Kecamatan setempat, maka calon pengantin mendatangi KUA Kecamatan setempat untuk mengurus surat pengantar rekomendasi nikah untuk dibawa ke KUA Kecamatan tempat akad nikah;
  - b. Jika waktu pernikahan kurang dari 10 hari kerja, maka calon pengantin mendatangi Kantor Kecamatan tempat akad nikah untuk mengurus dispensasi nikah.
3. Calon pengantin mendaftarkan rencana pernikahannya di KUA dengan membawa berkas-berkas dari Desa. Berdasarkan PMA RI Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan Bab 1 Pasal 1 bahwa Pencatatan pernikahan adalah kegiatan pengadministrasian peristiwa pernikahan. Pencatatan pernikahan dalam Akta Nikah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Kepala KUA Kecamatan atau PPN LN. Pencatatan pernikahan sebagaimana dimaksud meliputi:
  - a. Pendaftaran kehendak nikah;
  - b. Pemeriksaan kehendak nikah;
  - c. Pengumuman kehendak nikah;
  - d. Pelaksanaan pencatatan nikah;
  - e. Penyerahan buku nikah;

Pada Bab II Pasal 3 Tentang Pendaftaran Kehendak Nikah Bagian Satu Tentang Permohonan:

- (1) Pendaftaran kehendak nikah dilakukan di KUA Kecamatan tempat akad nikah akan dilaksanakan;

- (2) Dalam hal pernikahan dilaksanakan di luar negeri dicatat di kantor perwakilan Republik Indonesia di luar negeri;
- (3) Pendaftaran kehendak nikah dilakukan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sebelum dilaksanakan pernikahan;
- (4) Dalam hal pendaftaran kehendak nikah dilakukan kurang dari 10 (sepuluh) hari kerja, calon pengantin harus mendapat surat dispensasi dari camat atas nama bupati/walikota atau Kepala Perwakilan Republik Indonesia di luar negeri tempat akad nikah dilaksanakan.

Bagian Kedua Tentang Persyaratan Administratif Pasal 4 :

- (1) Pendaftaran kehendak nikah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dilakukan secara tertulis dengan mengisi formulir permohonan dan melampirkan:
  - a. Surat pengantar nikah dari desa/kelurahan tempat tinggal calon pengantin;
  - b. Fotokopi akta kelahiran atau surat keterangan kelahiran yang dikeluarkan oleh desa/kelurahan setempat;
  - c. Fotokopi kartu tanda penduduk/resi surat keterangan telah melakukan perekaman kartu tanda penduduk elektronik bagi yang sudah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah pernah melangsungkan pernikahan;
  - d. Fotokopi kartu keluarga;
  - e. Surat rekomendasi nikah dari KUA Kecamatan setempat bagi calon pengantin yang melangsungkan nikah di luar wilayah kecamatan tempat tinggalnya;
  - f. Persetujuan kedua calon pengantin;
  - g. Izin tertulis orang tua atau wali bagi calon pengantin yang belum mencapai 21 (dua puluh satu) tahun;
  - h. Izin dari wali yang memelihara atau mengasuh atau keluarga yang mempunyai hubungan darah atau pengampu, dalam hal kedua orang tua atau wali

sebagaimana dimaksud dalam huruf g meninggal dunia atau dalam keadaan tidak mampu menyatakan kehendaknya;

- i. Izin dari pengadilan, dalam hal orang tua, wali, dan pengampu tidak ada;
- j. Dispensasi dari pengadilan bagi calon suami yang belum mencapai usia sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;
- k. Surat izin dari atasan atau kesatuan jika calon jika calon mempelai berstatus anggota tentara nasional Indonesia atau kepolisian Republik Indonesia;
- l. Penetapan izin poligami dari pengadilan agama bagi suami yang hendak beristri lebih dari seorang;
- m. Akta cerai atau kutipan buku pendaftaran talak atau buku pendaftaran cerai bagi mereka yang perceraianya terjadi sebelum berlakunya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama; dan
- n. Akta kematian atau surat keterangan kematian suami atau istri dibuat oleh lurah atau kepala desa atau pejabat setingkat bagi janda atau duda ditinggal mati.

Pada PMA RI Nomor 20 Tahun 2019 Pasal 5 Tentang Pemeriksaan Dokumen yaitu:

- (1) Kepala KUA Kecamatan/Penghulu/PPN LN melakukan pemeriksaan dokumen nikah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4;
- (2) Pemeriksaan dokumen nikah dilakukan di wilayah kecamatan/kantor perwakilan Republik Indonesia di luar negeri tempat dilangsungkannya akad nikah;
- (3) Kepala KUA Kecamatan/Penghulu/PPN LN melakukan pemeriksaan terhadap dokumen nikah dengan menghadirkan calon suami, calon istri, dan wali untuk memastikan ada atau tidak adanya halangan untuk menikah;

- (4) Dalam hal dokumen nikah dinyatakan lengkap, hasil pemeriksaan dokumen nikah dituangkan dalam lembar pemeriksaan nikah yang ditandatangani oleh calon suami, calon istri, wali, dan Kepala KUA Kecamatan/Penghulu/PPN LN;
- (5) Dalam hal calon suami, calon istri dan/atau wali tidak dapat membaca/menulis, penandatanganan dapat diganti dengan cap jempol.

Pasal 6 PMA RI Nomor 20 Tahun 2019 yaitu:

- (1) Dalam hal pemeriksaan dokumen nikah belum memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, Kepala KUA Kecamatan/Penghulu/PPN LN memberitahukan secara tertulis kepada calon suami, calon istri, dan/atau wali untuk melengkapi dokumen persyaratan;
  - (2) calon suami, calon istri, dan wali atau wakilnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus melengkapi dokumen nikah paling lambat 1 (satu) hari kerja sebelum peristiwa nikah.
4. Petugas menerima berkas tersebut kemudian memasukan identitas calon pengantin pada buku agenda pendaftaran nikah dan tak lupa memberikan nomor urut pada berkas calon pengantin tersebut;
  5. Setelah berkas terdaftarkan, berkas kemudian diberikan kepada operator SIMKAH untuk kemudian dibuatkan slip pembayaran pernikahan apabila calon pengantin menghendaki pernikahannya nanti di luar kantor. Operator SIMKAH melanjutkan berkas tadi untuk dimasukkan ke dalam SIMKAH (entri data) hingga dikeluarkan print out lembar pemeriksaan calon pengantin tadi (Model NB);
  6. Calon pengantin mendapatkan slip pembayaran kemudian membayarkannya ke Bank atau melalui kantor pos dan menyerahkan slip tadi kepada penghulu atau

yang mewakili saat diadakan proses pemeriksaan calon pengantin (pencocokan berkas calon pengantin dengan pengakuan calon pengantin sendiri);

7. Calon pengantin dan wali menjalani pemeriksaan. Pada tahap pemeriksaan nikah mengharuskan kedatangan seorang pengantin dan wali untuk diperiksa apakah tidak ada sebab yang menjadikan pernikahan nantinya menjadi tidak sah, selain itu persyaratan administratif juga diperiksa dalam tahap ini, apabila belum lengkap, penghulu akan meminta pengantin atau walinya untuk segera melengkapi dalam waktu 1 hari setelah diberitahukan, dan apabila sudah selesai maka kedua mempelai dan wali segera membuat serta menandatangani berita acara pemeriksaan mempelai berdua dan wali nikah. Kemudian dibuat dua rangkap, rangkap pertama dijadikan arsip untuk KUA dan rangkap kedua disimpan oleh petugas pemeriksa yang bersangkutan. Setelah tahap pemeriksaan selesai, calon mempelai akan dikenai biaya sebesar Rp 600.000,- apabila pelaksanaan akad nikah nantinya dilakukan di luar KUA, dan tidak dikenai biaya apabila dilakukan di balai nikah yang telah disediakan di KUA. Kemudian jika pembayaran sudah tuntas, berkas hasil pemeriksaan akan ditempel di papan pengumuman untuk memberikan jadwal pelaksanaan akad nikah.
8. Pemeriksaan selesai, calon pengantin, dan wali diperbolehkan pulang. Berkas calon pengantin diserahkan kepada penghulu untuk diagenda dalam buku pengeluaran buku nikah dan berkas tadi diberikan lagi kepada operator SIMKAH satu minggu sebelum akad nikah calon pengantin tadi berlangsung;
9. Mencetak data calon pengantin dalam buku nikah. Dalam hal ini operator SIMKAH sangat berhati-hati karena penulisannya menggunakan sebuah printer yang tidak dapat dihapus jika terjadi kesalahan, bahkan jika diperlukan operator SIMKAH berdiskusi dengan penghulu dalam menentukan data mana yang



disepakati oleh calon pengantin saat pemeriksaan untuk digunakan dalam penulisan di buku nikah tadi. Ada 4 macam data dukung untuk penulisan buku nikah yaitu Kartu Keluarga, KTP, Ijazah, dan Akta Kelahiran;

10. Kesemua data dukung di atas merupakan suatu keharusan yang ada dalam berkas calon pengantin saat didaftarkan ke KUA;
11. Setelah buku nikah tercetak, berkas diberikan lagi kepada penghulu yang bertugas melaksanakan tugas pernikahan tadi;
12. Akad nikah berlangsung, buku nikah diserahkan kepada masing-masing mempelai. Warna coklat kemerahan untuk suami sedangkan warna hijau untuk istri. Penghulu kembali ke kantor dengan membawa berkas tadi diberikan kepada operator SIMKAH untuk dicetak Model N (register pernikahan);
13. Kesemua Model N pernikahan kemudian dibandel menjadi satu dan data pernikahan pengantin yang ada di SIMKAH kemudian dikirim secara online ke server pusat begitu seterusnya.

Menurut informasi yang disampaikan oleh beberapa informan terkait mekanisme pelayanan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) baik di pemerintah pusat, daerah, kabupaten/kota sudah sesuai dengan aturan/kebijakan/landasan hukum yang seharusnya. Seperti penjelasan Bapak H. M. Nur Agus Salim., M.Ag sebagai Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Genteng Kota Surabaya:

“Sebenarnya ada beberapa landasan yang kami gunakan disini mbak, landasan yang digunakan sesuai dengan kebijakan yang dituangkan pertama, dalam Undang-Undang Perkawinan Nomor 1 tahun 1974. Kedua, Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 dan Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 yang berisi kejelasan dan kepastian hukum, dilakukan melalui kegiatan internal maupun eksternal yang diselenggarakan oleh Kantor Departemen Agama Kota Surabaya. Ketiga, Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 Pasal 5 ayat (2) yang menyebutkan bahwa Pemberitahuan kehendak nikah dilakukan secara tertulis dengan mengisi formulir pemberitahuan dan dilengkapi persyaratan. Setiap pelayanan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) dimana pun itu sama mbak, sudah mengikuti aturan dan ketentuan yang berlaku diatas. Kami ditingkat

kecamatan ini selalu memperbaharui informasi dan memperbaiki setiap mekanisme yang ada, agar tidak ketinggalan informasi”.

Hasil wawancara tersebut juga diperkuat dengan pernyataan Ibu Isnawati Fahmi

selaku Penyuluh di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya:

“Setiap kegiatan pelayanan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) terutama Kecamatan Genteng Kota Surabaya ini sudah mengikuti sesuai ketentuan mbak, yang baru-baru ini saja kita mengikuti perkembangan teknologi dan informasi untuk disesuaikan dengan pelayanan yang akan kita berikan ke masyarakat misalnya seperti arahan untuk mengikuti Instruksi Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor II/369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama. Kemudian diperbarui lagi dengan Penerapan SIMKAH berbasis web didasarkan pada Peraturan Menteri Agama (PMA) RI Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Perkawinan. Semua ini dilakukan semata-mata untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan mempermudah kami juga sebagai pelaksana dari kebijakan tersebut untuk mampu menata sistem pemberkasan lebih terstruktur lagi dan mudah dicari”.

Selain itu Mas Angga Kuswanto dan mbak Hesti Purwaning selaku warga di Kecamatan Genteng yang pernah mengurus surat-surat untuk persiapan pernikahan memberikan pernyataan yang kurang lebih sama, yaitu:

“Saya itu mbak, awal-awal bingung gimana ngurusnya yah? terus gimana alurnya? Apa aja yang disiapkan? Tapi kok ya alhamdulillahnya dijelaskan mbak sama salah satu staf yang ada di KUA Kecamatan Genteng itu. Dikasih tau detailnya, landasan hukumnya juga mengenai persyaratan-persyaratan yang harus saya lengkapi sama calon suami. Meskipun agak riweh, tapi alhamdulillah lancar sampai lengkap semua persyaratannya”.

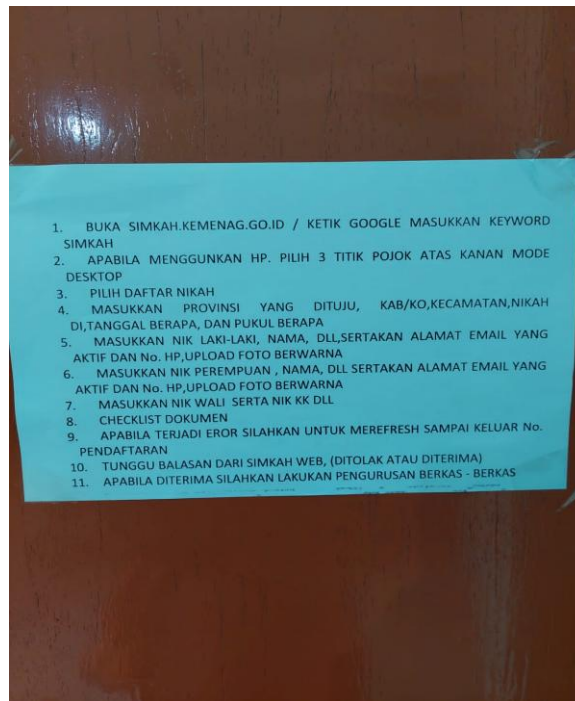
Menurut H.N. Casson pelayanan public merupakan Tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberi keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan, mencari petunjuk atau memberi keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan *good will* atau nama baik serta peningkatan penjualan serta pendapatan. Dengan demikian, pelayanan dapat diartikan sebagai sebuah aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak yang lain dengan tujuan tertentu. Dan menurut Undang-

Undang No. 25 Tahun 2009 juga dijelaskan bahwa pelayan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayann administrative yang disediakan oleh penyelenggara public.

Seperti pendapat yang disampaikan oleh H.N. Casson dan Undang-undang No.25 tahun 2009 yang menjelaskan bahwasannya pelayanan public itu sangat penting bagi setiap kehidupan masyarakat. Apalagi ketika dikaitkan dengan pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) yang dimana pelayanan pelaksanaan akad nikah di Kecamatan Genteng Kota Surabaya selama pandemic Covid-19 sangat menarik perhatian untuk dilihat oleh peneliti, karena terjadi perbedaan yang signifikan dalam hal pelayanan public yang terjadi pada masa sebelum, selama, dan sesudah masa pandemic covid-19.

Dari informasi yang disampaikan oleh beberapa informan yang ada dan dikaitkan dengan aturan, kebijakan, dan landasan hukum terkait mekanisme pelayanan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) baik itu di tingkat pusat, daerah, kabupaten/kota semuanya menggunakan aturan yang sama berlandaskan keputusan bersama yang dibuat oleh pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan public terbaiknya selama masa pandemic covid-19 seperti pertama, Instruksi Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor II/369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama. Kedua, Penerapan SIMKAH berbasis web didasarkan pada Peraturan Menteri Agama (PMA) RI Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Perkawinan. Sudah jelas bahwasannya mekanisme pelayanan pernikahan sudah ada dalam ketentuan yang berlaku bagi seluruh Kantor Urusan

Agama (KUA) di seluruh Indonesia, kebijakan tersebut dibuat untuk memberikan pelayanan public sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Demi terlaksananya pelayanan public yang baik, Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Genteng Kota Surabaya juga melampirkan mekanisme pelayanan pernikahan di kantor urusan agama (kua) tersebut.



Gambar  
Mekanisme Penggunaan SIMKAH Berbasis Web  
Sumber: Peneliti

#### **4.1.2. Pelayanan Pernikahan Sebelum Pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya**

Pelayanan pernikahan oleh Kementerian Agama dalam hal ini KUA di seluruh Indonesia, masyarakat Indonesia yang beragama Islam telah memfungsikan instansi ini sebagai unit pelayanan publik untuk keperluan pernikahannya. Ketidaknyamanan pelayanan publik mulai dirasakan ketika bulan Maret 2020 yaitu saat adanya pandemi COVID-19. Pandemi ini berimbas pada keleluasaan pelayanan publik di berbagai wilayah Indonesia baik keleluasaan pelayanan ataupun kemudahan akses masyarakat

untuk menerima pelayanan publik terasa mulai terganggu. Untuk menghambat cepatnya penularan COVID-19, ada beberapa instansi pemerintah yang membatasi pelayanan, waktu pelayanan, membatasi karyawan yang hadir ke kantor, membatasi pelayanan tatap muka sampai ketentuan akses pelayanan dari masyarakat hanya bisa melalui online yang sudah disediakan alamat, prosedur dan tata caranya.

Pelayanan pernikahan di KUA sebelum adanya pandemi COVID-19 yaitu calon pengantin mendatangi RT/RW untuk mengurus surat pengantar nikah untuk dibawa ke kelurahan, setelah itu calon pengantin mendatangi kelurahan untuk mengurus surat pengantar nikah (N1-N4) dan persyaratan administratif sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 Pasal 4 seperti Fotokopi KTP, Fotokopi Akta Kelahiran, Fotokopi Ijazah, Fotokopi Kartu Keluarga, Pas foto 2x3 background biru untuk dibawa ke KUA Kecamatan. Selain calon pengantin bisa mendaftarkan pernikahannya melalui SIMKAH, calon pengantin juga mendatangi KUA Kecamatan untuk memberikan berkas tersebut. Setelah itu, petugas menerima berkas dan mendaftarkannya.

Petugas memberikan slip pembayaran pernikahan apabila calon pengantin melangsungkan pernikahan di luar KUA Kecamatan. Kemudian, calon pengantin, wali dan saksi-saksi melaksanakan proses pemeriksaan di KUA. Selain itu persyaratan administratif juga diperiksa dalam tahap ini, apabila belum lengkap, penghulu akan meminta pengantin atau walinya untuk segera melengkapi dalam waktu 1 hari setelah diberitahukan. Calon pengantin mengikuti bimbingan perkawinan di Kantor Urusan Agama dengan waktu sesuai dengan kesepakatan dengan penyuluh bimbingan perkawinan. Setelah itu calon melangsungkan akad nikah di tempat yang sudah disepakati yaitu dilaksanakan di Balai nikah KUA atau di luar KUA.

Seperti yang kita ketahui bahwasannya pada akhir Desember 2019, wabah pneumonia misterius terjadi di pasar basah grosir makanan laut Huanan di Wuhan, Provinsi Hubei China ditandai dengan demam, batuk kering, kelelahan, dan pada beberapa kasus adanya gangguan gastrointestinal. Pemerintah China memberikan informasi tersebut kepada World Health Organization (WHO) pada tanggal 31 Desember 2019. Pada tanggal 7 Januari 2020, otoritas China mengumumkan telah ditemukan virus baru yang diberi nama 2019-nCoV. 2019 untuk tahun temuan, n untuk singkatan novel (baru) dan CoV untuk Corona virus. Pada tanggal 8 Januari 2020, struktur virus tersebut dikirim ke WHO. Pada tanggal 30 Januari 2020 kemunculan penyakit Novel Coronavirus Pneumonia (NCP) dideklarasikan sebagai kasus darurat kesehatan masyarakat internasional. Pada tanggal 12 Februari 2020 WHO mendeklarasikan penyakit yang disebabkan oleh SARS-CoV-2 nama resminya adalah Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). Sejak kasus pertama kali di Wuhan, terjadi peningkatan kasus COVID-19 di China setiap hari. Awalnya kebanyakan laporan datang dari Hubei dan sekitarnya, kemudian bertambah hingga ke provinsi lain di seluruh China. Tanggal 30 Januari 2020 telah terdapat 7.736 kasus terkonfirmasi di China dan 86 kasus lain dilaporkan dari berbagai negara seperti Taiwan, Thailand, Vietnam, Malaysia, Nepal, Sri Lanka, Kamboja, Jepang, Singapura, Arab Saudi, Korea Selatan, Filipina, India, Australia, Kanada, Finlandia, Prancis dan Jerman.

Sebulan setelah WHO menyatakan Corona Virus Disease 2019 COVID19 sebagai pandemi, Presiden Joko Widodo menetapkan COVID-19 sebagai bencana nasional melalui Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-alam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) sebagai Bencana Nasional. Untuk mencegah perluasan penyebaran COVID-19, pemerintah

menerapkan kebijakan pembatasan sosial. Pada 31 Maret, Presiden Joko Widodo menandatangani Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat terkait COVID-19 dan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam rangka percepatan penanganan COVID-19. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 menjelaskan, PSBB adalah pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi COVID-19, termasuk pembatasan terhadap pergerakan orang dan/atau barang untuk satu provinsi atau kabupaten/kota tertentu untuk mencegah penyebaran COVID-19. Pembatasan tersebut paling sedikit dilakukan dengan meliburkan sekolah dan tempat kerja, pembatasan kegiatan keagamaan, dan/atau pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum.

Menurut informasi yang disampaikan oleh Bapak H. M. Nur Agus Salim., M.Ag sebagai Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Genteng Kota Surabaya, yaitu:

“Mekanisme pelayanan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) sebelum pandemi Covid-19 masuk ke wilayah Indonesia semua berjalan seperti biasanya dan tidak mengalami perubahan apapun. Tetapi ketika pandemic Covid-19 masuk ke Indonesia, terjadi beberapa perubahan yang signifikan, terutama mengenai kualitas pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat. Perlu beradaptasi dengan perubahan-perubahan tanpa ada kesiapan sebelumnya”.

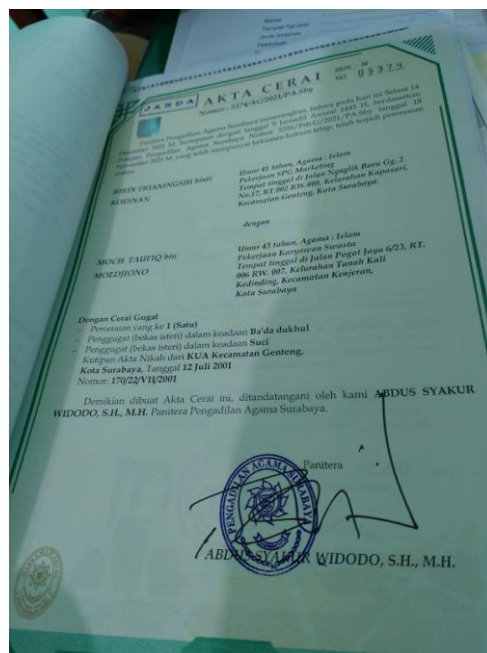
Hasil wawancara tersebut juga diperkuat dengan pernyataan dari cating (calon pengantin) Bapak Kuswanto dan Sumarningsih yang merasakan sendiri perbedaan yang dihadapi dalam pelayanan pelaksanaan pernikahan sebelum dan selama pandemi Covid-19, yaitu:

“Saya ini mbak, sedang mempersiapkan persyaratan pernikahan untuk kedua kalinya. Istri saya yang sebelumnya sudah meninggal. Berbeda sekali persiapan/alur yang harus saya ikuti dari pernikahan sebelumnya dengan yang sekarang. Ya akibat Virus Corona ini, dulu aman banget, ngurus surat ya tinggal ngurus aja. Kalau sekarang? Gara-gara Corona, aturane ribet, harus sesuai protokol kesehatan, susah mengatur waktunya juga. Kurang lebih ya

beda jauh bu, antara mengurus surat menyurat ketika sebelum dan selama pandemic Covid-19. Untuk saya yang nikah untuk kedua kalinya pun persyaratan yang diminta juga beda mbak dengan yang nikah untuk pertama kalinya. Ada berkas yang berbeda untuk dilampirkan”.



Gambar  
Contoh Akta Cerai Duda Untuk Persyaratan Penikahan Kedua  
Sumber: Peneliti



Gambar  
Contoh Akta Cerai Janda Untuk Persyaratan Penikahan Kedua  
Sumber: Peneliti



Pelayanan public dapat dianggap berhasil berdasarkan kualitas yang dimiliki dalam pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan sendiri dapat diketahui dengan melihat pendapat dan persepsi yang diberikan oleh konsumen yang telah diberikan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang baik dan mampu memuaskan konsumen. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi azas-azas pelayanan. Persiapan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama di Kecamatan Genteng Kota Surabaya sebelum dan selama masa pandemic Covid-19 mengikuti azas-azas pelayanan yang diterapkan.

Menurut Ratminto azas-azas pelayanan public yang digunakan seperti pertama azas transparansi yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Kedua, akuntabilitas yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ketiga, kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Keempat, partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Kelima, kesamaan hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Dan yang terakhir keenam yaitu keseimbangan hak dan kewajiban adalah pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Lembaga administratif Negara membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik, antara lain meliputi, kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, kemauan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, dan keadilan merata, ketepatan waktu

serta kriteria kuantitatif. Semua azas tersebut diterapkan dan disesuaikan dengan situasi pelayanan yang diberikan sebelum dan selama masa pandemic covid-19 di srubabaya. Perbedaan pelayanan pernikahan yang muncul sebelum pandemic dengan adanya pandemic Covid-19 bisa dirasakan langsung baik itu oleh pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Genteng Kota Surabaya dan masyarakat sekitar yang merasakan pelayanan tersebut. Mekanisme pelayanan akad nikah sebelum pandemic Covid-19 saja bagi masyarakat perlu memahami lebih detail, apalagi selama masa pandemic Covid-19. Semua itu terjadi karena kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, hal tersebut semata-mata untuk mencegah penyebaran Covid-19 yang terjadi di negara kita.

#### **4.1.3. Pelayanan Pernikahan Selama Pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya**

Wabah COVID-19 yang melanda dunia terutama di Indonesia menimbulkan banyak permasalahan baik dari segi ekonomi, sosial, dan lain-lain, begitu juga dalam ranah pernikahan, prosesi pernikahan yang jauh sebelumnya telah dipersiapkan oleh calon maupun keluarga pengantin dengan terpaksa tidak bisa dilaksanakan, melalui surat edaran yang ditujukan ke berbagai instansi seperti Kantor Urusan Agama (KUA) tentang penundaan pernikahan oleh Kementrian Agama. Aturan pemerintah yang menganjurkan masyarakat untuk menunda pernikahan di masa merebahnya virus Corona, karena munculnya peraturan tersebut maka masyarakat yang sudah mempersiapkan pernikahan terpaksa membatalkan atau ada sebagian yang melanggar peraturan tersebut dengan tetap melaksanakan pernikahan maka peraturan pemerintah tentang penundaan pernikahan ini akan menimbulkan banyak dampak terutama bagi masyarakat yang menganggap bahwa peraturan tersebut tidaklah penting untuk dilaksanakan.

Meskipun tidak ada pelarangan melangsungkan pernikahan pada masa pandemi COVID-19 selain surat edaran yang menganjurkan untuk memerintahkan menundanya. Namun kebijakan tersebut belum tentu dipatuhi oleh seluruh masyarakat Indonesia. Pada konteks ini, menikah memang merupakan sunatullah yang bernilai ibadah, akan tetapi menunda pernikahan dikarenakan adanya wabah COVID-19 merupakan salah satu bentuk pencegahan yang mana bila tetap dilaksanakan akan berdampak pada menyebarnya virus tersebut. Akan tetapi, dengan adanya wabah yang membahayakan juga anjuran pemerintah untuk mengurangi penyebaran wabah tersebut, maka dengan menunda perkawinan yang telah direncanakan juga merupakan keputusan yang baik karena mentaati pemerintah juga membantu melindungi sesama dengan mengurangi penyebaran wabah COVID-19 karena mematuhi peraturan pemerintah merupakan hal wajib.

Perkembangan dan penyebaran wabah COVID-19 semakin meluas dan merata ditandai dengan penetapan beberapa wilayah dalam Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang berpengaruh pada pelaksanaan pelayanan nikah, maka diperlukan penetapan Surat Edaran Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam tentang Pengendalian Pelaksanaan Pelayanan Nikah di Masa Darurat Bencana Wabah Penyakit Akibat COVID-19. Peraturan tersebut bertujuan untuk mencegah dan mengurangi penyebaran COVID-19 dan melindungi pegawai serta masyarakat di lingkungan Ditjen Bimas Islam. Ruang lingkup Surat Edaran Direktur Jenderal ini memuat pengendalian pelaksanaan pelayanan nikah di masa darurat bencana wabah penyakit COVID-19 pada KUA Kecamatan. Peraturan ini didasari oleh Surat Edaran Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Bagi Pegawai Kementerian Agama yang Berada di Wilayah Dengan Penetapan Pembatasan Sosial Berskala Besar dan Perpanjangan Masa Pelaksanaan Tugas Kedinasan di

Rumah/Tempat Tinggal. Surat Edaran Nomor: P-004/DJ.III/Hk.00.7/04/2020 Tentang Pengendalian Pelaksanaan Pelayanan Nikah di Masa Darurat Bencana Wabah Penyakit Akibat COVID-19 ini memiliki ketentuan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan akad nikah diselenggarakan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan;
2. Pelaksanaan akad nikah hanya diizinkan bagi calon pengantin (catin) yang telah mendaftar sampai dengan tanggal 23 April 2020;
3. Permohonan akad nikah yang didaftarkan setelah tanggal 23 April 2020 tidak dapat dilaksanakan sampai dengan tanggal 29 Mei 2020;
4. KUA Kecamatan wajib mengatur hal-hal yang berhubungan dengan petugas, pihak catin, waktu dan tempat agar pelaksanaan akad nikah dan protokol kesehatan dapat berjalan dengan sebaik-baiknya;
5. Untuk menghindari kerumunan di KUA Kecamatan, pelaksanaan akad nikah di kantor dibatasi sebanyak-banyaknya 8 (delapan) pasang catin dalam satu hari;
6. Terhadap permohonan akad nikah yang telah melampaui kuota sebagaimana dimaksud pada angka 5, KUA Kecamatan menanggukkan pelaksanaan akad nikah tersebut di hari lain;
7. Dikarenakan suatu alasan atau keadaan yang mendesak sehingga catin tidak dapat memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka 1, 3, dan/atau 6, Kepala KUA Kecamatan dapat mempertimbangkan permohonan pelaksanaan akad nikah di luar ketentuan dimaksud yang diajukan secara tertulis dan ditandatangani di atas materai oleh salah seorang catin dengan disertai alasan yang kuat;
8. Dalam hal protokol kesehatan tidak dapat terpenuhi, KUA Kecamatan wajib menolak pelayanan disertai alasan penolakan tersebut;

9. KUA Kecamatan wajib mengatur dan mengendalikan dengan sungguh-sungguh pelaksanaan akad nikah sesuai dengan kebijakan Pemerintah Pusat dan Daerah di masa darurat bencana wabah penyakit COVID-19 dan;
10. KUA Kecamatan wajib berkoordinasi dan bekerja sama dengan pihak terkait dan aparat keamanan untuk pengendalian pelaksanaan pelayanan akad nikah.

Penerapan new normal di Indonesia yang diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian COVID-19. Dua bulan setelah kasus positif ditemukan di Indonesia, Presiden Joko Widodo meminta masyarakat Indonesia untuk bisa hidup berdampingan dengan virus Corona sampai ditemukannya vaksin yang efektif. Menurut Ketua Tim Pakar Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 Wiku Adisasmita, new normal adalah perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktivitas normal, tapi ditambah dengan penerapan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan COVID-19. Prinsip new normal adalah bisa menyesuaikan dengan pola hidup.

Bahwa untuk tetap memberikan rasa aman dan untuk tetap mendukung pelaksanaan pelayanan nikah dengan tatanan normal baru (new normal), perlu menetapkan Surat Edaran Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Nikah pada Masa Pandemi COVID-19 yaitu Surat Edaran Nomor: P-006/DJ.III/Hk.00.7/06/2020 tentang Pelayanan Nikah Menuju Masyarakat Produktif Aman COVID-19. Dasar dari peraturan ini adalah Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 118) dan Surat Edaran Menteri Agama Nomor 15 Tahun 2020 tentang Panduan Penyelenggaraan Kegiatan Keagamaan di Rumah Ibadah dalam Mewujudkan Masyarakat Aman COVID di Masa Pandemi.

Surat Edaran Nomor: P-006/DJ.III/Hk.00.7/06/2020 tentang Pelayanan Nikah Menuju Masyarakat Produktif Aman COVID memiliki ketentuan sebagai berikut:

1. Layanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan dilaksanakan setiap hari kerja dengan jadwal mengikuti ketentuan sistem kerja yang telah ditetapkan;
2. Pendaftaran nikah dapat dilakukan secara online antara lain melalui website [simkah.kemenag.go.id](http://simkah.kemenag.go.id), telepon, e-mail atau secara langsung ke KUA Kecamatan;
3. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan angka 2 dan/atau terkait proses pendaftaran nikah, pemeriksaan nikah dan pelaksanaan akad nikah dilaksanakan dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan dan semaksimal mungkin mengurangi kontak fisik dengan petugas KUA Kecamatan;
4. Pelaksanaan akad nikah dapat diselenggarakan di KUA atau di luar KUA;
5. Peserta prosesi akad nikah yang dilaksanakan di KUA atau di rumah diikuti sebanyak-banyaknya 10 (sepuluh) orang;
6. Peserta prosesi akad nikah yang dilaksanakan di Masjid atau gedung pertemuan diikuti sebanyak-banyaknya 20% dari kapasitas ruangan dan tidak boleh lebih dari 30 (tiga puluh) orang;
7. KUA Kecamatan wajib mengatur hal-hal yang berhubungan dengan petugas, pihak catin, waktu dan tempat agar pelaksanaan akad nikah dan protokol kesehatan dapat berjalan dengan sebaik-baiknya;
8. Dalam hal pelaksanaan akad nikah di luar KUA, Kepala KUA Kecamatan dapat berkoordinasi dan bekerja sama dengan pihak terkait dan/atau aparat keamanan untuk pengendalian pelaksanaan pelayanan akad nikah dilaksanakan sesuai dengan protokol kesehatan yang ketat;

9. Dalam hal protokol kesehatan dan/atau ketentuan pada angka 5 dan dalam angka 6 tidak dapat terpenuhi, Penghulu wajib menolak pelayanan nikah disertai alasan penolakannya secara tertulis yang diketahui oleh aparat keamanan sebagaimana form terlampir;
10. Kepala KUA Kecamatan melakukan koordinasi tentang rencana penerapan tatanan normal baru pelayanan nikah kepada Ketua Gugus Tugas Kecamatan;
11. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota melakukan pemantauan dan pengendalian pelaksanaan tatanan normal baru pelayanan nikah di wilayah masing-masing.

Dengan adanya Surat Edaran Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Nikah Pada Masa Pandemi COVID-19 yaitu Surat Edaran Nomor: P-006/DJ.III/Hk.00.7/06/2020 tentang Pelayanan Nikah Menuju Masyarakat Produktif Aman COVID ini diterbitkan agar masyarakat yang menikah pada masa pandemi ini mematuhi hal-hal yang sudah ditetapkan oleh Pemerintah yaitu dengan dibatasinya 10 orang yang menyaksikan akad nikah, menggunakan protokol kesehatan bagi calon pengantin, penghulu, wali, saksi serta masyarakat yang menghadiri pernikahan. Masyarakat diharapkan untuk tidak melanggar apa yang sudah ditetapkan agar pernikahan yang dilaksanakan dapat berjalan dengan baik, selain itu juga untuk mencegah penyebaran virus COVID-19 melalui acara pernikahan.

Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Genteng mengatakan bahwa hingga bulan Februari 2020 pelayanan umum termasuk pelayanan pernikahan di KUA Kecamatan Genteng berjalan normal serta dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku yaitu sesuai dengan PMA Nomor 20 Tahun 2019. Berkas usulan permohonan pernikahan akan diproses apabila persyaratan yang diserahkan pihak pemohon sudah

lengkap. Namun setelah adanya pandemi COVID-19 pada bulan Maret 2020 membuat pelayanan pernikahan terganggu, oleh sebab itu Pemerintah Indonesia melalui Dirjen Bimas Islam membuat suatu kebijakan untuk mengantisipasi penyebaran COVID-19 dalam pelayanan pernikahan.

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Sholihuddin, S.Th.I sebagai Kepala KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya, beliau menyatakan bahwa:

“Masyarakat sebenarnya sangat ingin segera menyelenggarakan pernikahan mbak, tapi gimana lagi mbak, ketentuan dari pemerintah sudah jelas bahwa harus mengikuti protokol kesehatan. Dan mau tidak mau membuat masyarakat harus bisa beradaptasi dengan aturan yang baru ini, dalam melakukan kebiasaan yang baru tentunya membutuhkan penyesuaian agar nyaman. Selain itu, ketentuan dari pemerintah mengenai protokol kesehatan sering diabaikan masyarakat. Sering terjadi ketika akad nikah di luar KUA misalnya di rumah, masyarakat yang datang lebih banyak lagi dan terlihat mereka lebih memilih menghadiri secara langsung prosesi akad nikah karena dinilai sakral. Adanya peraturan mengenai aturan ini sangat bagus untuk mengurangi adanya penyebaran COVID-19. KUA tetap melaksanakan akad nikah selama COVID-19 ini sesuai dengan permintaan catin akan melaksanakan akad nikah di KUA ataupun di luar KUA dengan protokol kesehatan (5M) yaitu dengan (a) Memakai masker, (b) Mencuci tangan pakai sabun dan air mengalir, (c) Menjaga jarak, (d) Menjauhi kerumunan, (e) Membatasi mobilisasi dan interaksi.”

Sehubungan dengan antisipasi dan pencegahan infeksi virus Corona (COVID-19), Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam menerbitkan Surat Edaran P-002/DJ.III/Hk.00.7/03/2020 yang bertujuan mencegah, mengurangi penyebaran dan melindungi pegawai serta masyarakat serta memastikan pelaksanaan tugas dan fungsi serta layanan Ditjen Bimas Islam tetap berjalan secara efektif. Surat Edaran Nomor P-002/DJ.III/Hk.00.7/03/2020 berisi ketentuan Protokol pencegahan penyebaran COVID-19 pada Layanan Nikah di KUA:

1. Penyebaran COVID-19 pada pelayanan Akad Nikah di KUA: (a) Membatasi jumlah orang yang mengikuti prosesi akad nikah dalam satu ruangan tidak lebih dari 10 orang; (b) Catin dan anggota keluarga yang mengikuti prosesi harus telah



membasuh tangan dengan sabun/handsanitizer dan menggunakan masker; dan  
(c) Petugas, Wali Nikah dan Catin Laki-laki menggunakan sarung tangan dan masker pada saat ijab kabul.

2. Pencegahan penyebaran COVID-19 pada pelayanan Akad Nikah di luar KUA sama seperti ketentuan pelayanan nikah di dalam KUA dengan tambahan yaitu ruangan prosesi akad nikah di tempat terbuka atau di ruangan yang berventilasi sehat.
3. Untuk sementara waktu meniadakan semua jenis pelayanan selain pelayanan administrasi dan pencatatan nikah di KUA yang berpotensi menjalin kontak jarak dekat serta menciptakan kerumunan seperti: bimbingan perkawinan bagi catin, konsultasi perkawinan, bimbingan klasikal dan sebagainya; dan
4. Selalu melakukan koordinasi dengan petugas kesehatan dalam rangka pencegahan penyebaran COVID-19 termasuk memberi rujukan yang diperlukan bilamana terdapat tanda-tanda dan gejala-gejala sakit baik pada petugas maupun masyarakat pada saat pelayanan berlangsung.

Pada bulan Juni 2020 pelayanan pernikahan di KUA mengalami perubahan. Kementerian Agama melalui Bimas Islam menerbitkan Surat Edaran Nomor: P-006/DJ.III/Hk.00.7/06/2020 yang mengatur tentang pelayanan pernikahan berdampingan dengan pandemi COVID-19. Pelaksanaan pernikahan sebelum pandemi COVID-19 bisa dilaksanakan di Balai Nikah KUA maupun di luar KUA seperti di rumah ataupun di gedung. Akad nikah yang dilaksanakan saat sebelum pandemi COVID-19 jika dilaksanakan di KUA maupun di luar KUA maka setiap orang bisa ikut menyaksikan prosesi akad nikah sepanjang tempatnya memenuhi.

Adanya pandemi COVID-19 terdapat pembatasan yaitu maksimal 10 orang yang ikut menyaksikan prosesi akad nikah jika dilakukan di Balai Nikah KUA, jika

di masjid 30 orang, menggunakan protokol kesehatan seperti memakai masker, mencuci tangan, atau memakai handsanitizer. Dalam melakukan pelayanan, KUA menggunakan motto 5 S yaitu Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun. Selain itu juga membatasi mobilitas dan interaksi. Dalam melakukan pelayanan pernikahan, sepanjang persyaratan administrasi nikah terpenuhi maka pernikahan bisa dilaksanakan. Jika belum terpenuhi dan syarat itu penting maka pernikahan tidak bisa dilaksanakan. Jika persyaratan administrasi bisa menyusul maka buku nikah dipending, misalnya terkait dengan fotokopi ijazah maupun fotokopi hal yang lainnya.

Pernikahan bisa dilaksanakan jika memenuhi syarat dan rukunnya nikah. Rukun dan syarat menentukan suatu perbuatan hukum, terutama yang menyangkut dengan sah atau tidaknya perbuatan tersebut dari segi hukum. Jika rukun dan syarat pernikahan terkait dengan sah tidaknya nikah, jika terkait dengan tidak terpenuhinya protokol kesehatan, Pegawai Pencatat Nikah berhak untuk tidak menghadiri acara pernikahan tersebut disamping persyaratan administrasi yang terkait dengan pelaksanaan pernikahan. Pandemi COVID-19 tentunya mempengaruhi situasi dan kondisi dalam memberikan pelayanan pernikahan di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya melayani dengan sebaik-baiknya serta memberikan pelayanan yang tidak mengecewakan dan berhati-hati sekali dalam memberikan pelayanan, prinsipnya senang dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.

Jam kerja di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya sebelum pandemi COVID-19 yaitu jam 07.30 WIB sampai jam 16.00 WIB untuk hari senin-kamis, untuk hari Jum'at jam 07.30 WIB sampai jam 16.30 WIB. Saat pandemi COVID-19 ini terutama saat PSBB jam kerja KUA Kecamatan Genteng tetap seperti sebelum

adanya pandemi COVID-19 tetapi ada pembagian sistem kerja yaitu Kepala KUA Kecamatan Genteng mengatur sistem kerja yaitu sebagian bekerja di rumah (WFH) dan sebagian bekerja di kantor (WFO). Hal ini sesuai dengan Peraturan Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga Nomor 623/Kk.11.03/1/KP.00/02/2021. Pegawai yang bekerja dari rumah absen secara online melalui link yang sudah disediakan yaitu bagi pegawai KUA melalui link <http://bit.ly/absenKUA> dan terdapat laporan pencapaian harian. Hal ini dilakukan agar memastikan kelancaran pelayanan kepada masyarakat tidak terganggu. Akan tetapi jika ada pelayanan yang mendesak di KUA maka harus segera ke KUA. Pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Genteng bisa secara online, hanya saja yang tidak bisa meminta bantuan P3N. P3N bisa mengurusnya ke KUA atau melalui Balai Desa. Jika tidak ada P3N maka calon pengantin bisa langsung datang ke Kantor Urusan Agama. Jika sudah melakukan pendaftaran online maka calon pengantin juga harus datang KUA untuk menyerahkan print outnya ke KUA.

Pandemi COVID-19 ini mempengaruhi bimbingan perkawinan yang ada di KUA. Sebelum adanya pandemi COVID-19, bimbingan perkawinan dilaksanakan secara terbuka yaitu secara bergelombang. Untuk satu gelombang ada 25 pasang pengantin yang dilaksanakan di 3 KUA atau jika hanya dilaksanakan di satu KUA maka 2 kali gelombang. Adanya pandemi COVID-19 ini bimbingan perkawinan ini dikenal dengan Bimper mandiri, yaitu calon pengantin diberi buku panduan keluarga sakinah, sebagai buktinya maka perlu difoto dan mengisi daftar hadir setelah itu dilanjut dengan bimbingan perkawinan tanpa buku yang dilaksanakan di KUA. Untuk bimbingan kesehatan dilakukan di Puskesmas melalui imunisasi yang diberikan kepada calon pengantin. Calon pengantin harus melaksanakan imunisasi sesuai dengan peraturan yang ada.

Terkait dengan pelayanan akad nikah di luar Kantor KUA agar benar-benar memperhatikan protokol kesehatan yang ditetapkan oleh Bimas Islam, jika tidak menggunakan protokol kesehatan maka Penghulu berhak untuk tidak menghadiri pelaksanaan akad nikah yang dilaksanakan di luar KUA. Protokol kesehatan yang digunakan saat akad nikah yaitu calon pengantin, wali nikah dan penghulu menggunakan masker, selain itu calon pengantin dan penghulu menggunakan sarung tangan saat iqrar ijab kabul. Untuk protokol kesehatan berupa masker jika calon pengantin merasa tidak nyaman saat digunakan maupun saat mendokumentasikan prosesi akad nikah, maka bisa menggunakan face shield selain masker. Jika akad nikah dilangsungkan di luar Balai Nikah KUA maka pihak calon pengantin menyiapkan tempat cuci tangan, handsanitizer dan menjaga jarak bagi yang menyaksikan prosesi akad nikah.

Di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya dalam satu hari calon pengantin yang melaksanakan prosesi akad nikah di Balai Kantor KUA tidak lebih dari 10 pasang catin yaitu 5 pasang, hal ini menunjukkan bahwa KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya mematuhi peraturan pelayanan pernikahan yang ditetapkan oleh Bimas Islam dalam memberikan pelayanan nikah. Peraturan Surat Edaran Nomor: P-006/DJ.III/Hk.00.7/06/2020 yang dilaksanakan di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya dilaksanakan dengan baik sesuai dengan aturan yang ada. Peraturan ini diterbitkan untuk menjaga agar masyarakat tidak tertular COVID-19 yang tidak kelihatan bentuknya bahkan ada yang terkena dengan tanpa gejala (OTG) sehingga masyarakat sadar dan merasa tidak nyaman dengan pandemi COVID-19 ini. Selain itu, dengan adanya standar pelayanan saat pandemi COVID-19 ini maka mempermudah dalam memberikan pelayanan pernikahan.

Dalam pelayanan pernikahan saat pandemi COVID-19 ini tentunya memiliki kelebihan dan kekurangan meskipun sudah sesuai dengan peraturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah. Kelebihan pelayanan pernikahan saat pandemi COVID-19 yaitu masyarakat masih bisa melangsungkan pernikahan meskipun dalam keterbatasan dan kekhawatiran penularan COVID-19. Kekurangannya yaitu dalam pelayanan bimbingan perkawinan dilaksanakan dalam waktu yang singkat serta materi yang diberikan juga dipadatkan atau dikurangi, selain itu masyarakat kurang merasa puas dengan pernikahan karena tidak sesuai dengan rencana. Diterapkannya Surat Edaran Nomor: P-006/DJ.III/Hk.00.7/06/2020 Tentang Pelayanan Nikah Menuju Masyarakat Produktif Aman COVID-19 yang dilaksanakan di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya ini selalu ada pemantauan dari Kementerian Agama apalagi saat ini sedang ada penilaian zona integritas. Selain itu, adanya Satuan Tugas (Satgas) Gugus COVID-19 yang tugasnya ada di tingkat kabupaten/kota dan kecamatan yang berfungsi untuk mengontrol pelaksanaan peraturan pernikahan yang dilakukan oleh masyarakat. Jika ada suatu hal yang tidak diinginkan maka harus melaporkan kepada Satgas COVID-19 agar segera diatasi permasalahannya.

Dari hasil wawancara dengan pasangan yang melangsungkan pernikahan pada bulan Agustus 2020 sampai dengan bulan Maret 2021 adalah sebagai berikut: Pasangan mbak Gendis dan mas Faisol yang melakukan pendaftaran secara offline dan melaksanakan bimbingan perkawinan secara langsung di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya.

Ratmi mengatakan bahwa: “Akad nikah di rumah menggunakan prokes masker, sarung tangan, menjaga jarak dan menyediakan tempat cuci tangan. Semua aturan yang sudah disampaikan sejak awal proses pengajuan persyaratan pernikahan selama masa Covid-19 sudah kami ikuti mbak, sesuai aturan dan ketentuan yang berlaku. Kami juga takut kalau tidak sesuai, nanti malah dibubarkan acara kami kalau tidak mengikuti aturan.”

Pasangan ini sedikit khawatir melaksanakan pernikahan saat pandemi, tetapi dengan adanya peraturan mengenai pelaksanaan pernikahan saat pandemi mempermudah masyarakat menikah. Keuntungan menikah saat pandemi yaitu lebih memperhatikan proses dan kekurangannya yaitu adanya perasaan khawatir dalam menjalankan acara pernikahan. Sewaktu berurusan dengan pelayanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Padamara yaitu baik dalam memberikan kepada pelayanan berdampingan dengan pandemi COVID-19. Pendapat yang sama juga disampaikan oleh pasangan Kuncahyaning dan Rizky Putra yang melakukan pendaftaran secara offline di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya. Bimbingan perkawinan dilaksanakan secara offline di KUA.

Menurut Kuncah: “Akad nikah dilaksanakan pada bulan November tahun 2020 di Balai Nikah KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya. Pada saat akad nikah menggunakan masker dan sarung tangan. Kami sebagai cating sudah memikirkan secara matang dan kekeluargaan mbak, terkait keputusan yang kami buat untuk melakukan akad nikah di KUA. Salah satu penyebabnya yak arena ada corona ini, jadi mau tidak mau kami melakukan acara pernikahan secara sederhana.”

Pernikahan yang dilaksanakan saat pandemi ini memiliki kelebihan yaitu bisa melaksanakan pernikahan dengan cara yang sederhana, dan kekurangannya yaitu tidak bisa mengundang banyak orang. Mereka berpendapat bahwa dengan adanya peraturan dari Pemerintah tentang pelayanan pernikahan pada saat masih dalam pandemi COVID-19 ini masyarakat bisa melaksanakan hajatan dengan sederhana dan dapat memangkas pengeluaran untuk biaya pernikahan. Bagi mereka peraturan Pemerintah yang mengatur tentang penyelenggaraan pernikahan saat pandemi ini tidak mempersulit pasangan yang berencana untuk menikah karena masih bisa melangsungkan pernikahan dengan mentaati protokol kesehatan yang berlaku. Keuntungannya yaitu dapat menghemat biaya. Kekurangannya yaitu tidak bisa menyelenggarakan resepsi pernikahan, adanya pembatasan orang membuat suasana

pernikahan kurang berkesan. Akan tetapi dengan peraturan dan pelayanan yang baik dari KUA menjadikan pernikahan tetap bisa dilangsungkan meskipun masih dalam suasana pandemi COVID-19 ini. Masyarakat berpikiran mengenai resiko yang dialami jika melaksanakan pernikahan tanpa mematuhi peraturan. Dengan mematuhi aturan maka masyarakat tetap bisa melangsungkan pernikahan meskipun harus berdampingan dengan pandemi COVID-19. Surat Edaran Nomor: P-006/DJ.III/Hk.00.7/06/2020 Tentang Pelayanan Nikah Menuju Masyarakat Produktif Aman COVID-19 yang diterapkan di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya ini mempermudah masyarakat serta mencegah penyebaran COVID-19.

Pelayanan pernikahan di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya sebelum pandemi COVID-19 bisa dilaksanakan di Balai nikah KUA maupun di luar KUA, tanpa adanya batasan orang, tanpa menggunakan prokes, tidak ada pembatasan mobilitas dan interaksi. Pelayanan nikah selama pandemi terdapat pembatasan orang yang mengikuti acara pernikahan yaitu 10 orang, serta prokes yang harus diikuti oleh masyarakat. Saat ijab kabul penghulu, wali nikah dan catin laki-laki menggunakan masker dan sarung tangan. Pandemi COVID-19 mempengaruhi permohonan pernikahan di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya terlihat dari menurunnya jumlah permohonan pernikahan bulan Maret-Mei 2020 yaitu 32 pasangan menjadi 16 pada bulan April 2020 kemudian menjadi 2 pasangan pada bulan Mei 2020. Adanya pandemi COVID-19 mempengaruhi jam kerja pelayanan kantor dan bimbingan perkawinan saat pandemi dikenal dengan Bimper mandiri yang dilaksanakan di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya. Pelayanan KUA pada saat pandemi COVID-19 ini mempermudah masyarakat yang melangsungkan pernikahan meskipun pihak undangan yang datang tidak sepenuhnya disiplin dalam menjaga jarak dan berinteraksi serta dalam mengikuti protokol kesehatan. Peraturan pelayanan

pernikahan seperti menggunakan protokol kesehatan, adanya batasan serta harus menjaga jarak diperbolehkan dalam hukum Islam karena untuk menjaga kemaslahatan serta untuk menghindari kemafsadatan dari tertularnya COVID-19 dalam hal pernikahan.

## **4.2. Faktor-faktor Penghambat dan Pendukung dalam Pelayanan Pelaksanaan Akad Nikah Selama Pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya**

### **4.2.1. Faktor Pendukung**

Aspek-aspek pendukung dalam pelayanan pelaksanaan akad nikah selama pandemic Covid-19 di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Genteng Kota Surabaya ini terdapat beberapa faktor yaitu:

#### **4.2.1.1. Faktor Hukum**

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

Hal ini sama dengan yang disampaikan oleh Bapak Sholihuddin, S.Th.I selaku Ketua KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya:

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

#### **4.2.1.2. Aparatur Pemerintah**

Aparatur memiliki peranan sangat penting karena sebagai ujung tombak tercapainya peningkatan layanan umum, karena aparat pemerintah disini yang bekerja untuk memberikan layanan publik. Secara sosiologis aparat pemerintah menempati posisi atau peranan penting dalam tercapainya sebuah layanan public yang optimal.



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

KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya belum memiliki pegawai yang ideal dibandingkan dengan jumlah penduduk yang ada di kecamatan Genteng. Seperti disampaikan oleh Bapak Abdul selaku modin di KUA Genteng:

“Sebenarnya penghulu di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya itu hanya ada dua orang saja mbak, padahal jumlah masyarakat yang membutuhkan penghulu banyak sekali. Sehingga kadang kami sering kurang tenaga penghulu disini.”

Selain itu terkait dengan keprofesionalan pegawai di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya diungkapkan oleh Nurul Qomariyah selaku masyarakat pengguna KUA Menyatakan:

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

Meskipun seperti itu para pegawai KUA Kecamatan Genteng di lapangan tetap bisa melakukan pemberian pelayanan yang memuaskan dan tidak berbelit-belit sesuai dengan SOP yang diterapkan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng Kota Surabaya.

#### **4.2.1.3. Faktor Masyarakat**

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

Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Genteng Kota Surabaya menyampaikan:

“Masyarakat Kecamatan Genteng Kota Surabaya memiliki perhatian yang baik terhadap kami, hal ini sangat mendukung dan memotivasi kami. Antusiasme masyarakat tergolong tingkat partisipasi yang tinggi dari pengguna layanan pada kami mejadi aspek mendukung kami sehingga semakin memajukan layanan umum yang berkualitas. Sehingga kami dengan semangat untuk meningkat kualitas pelayanan akad nikah selama masa pandemic Covid-19 untuk kenyamanan bersama”.

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

#### **4.2.2. Faktor Penghambat**

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, Sedangkan Menurut ” Kasmir (2006:3) Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor

utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Berdasarkan uraian tersebut penghambat intenal di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelaksanaan akad nikah selama pandemic covid-19 adalah:

#### **4.2.2.1. Sumber Daya Manusia**

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

#### **4.2.2.2. Fasilitas dan Perlakuan Khusus**

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

Lebih jauh dijelaskan oleh Bapak Sholihuddin, S.Th.I selaku Ketua KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya:

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

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

#### **4.2.2.3. Pendaftaran Pernikahan**

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Genteng Kota Surabaya sebenarnya telah memberlakukan pendaftaran pernikahan di masa covid-19 ini melalui [simkab.kemenag.go.id](http://simkab.kemenag.go.id), tetapi setelah proses itu dilakukan masih mewajibkan calon pengantin untuk datang ke kantor urusan agama (KUA) walaupun dilaksanakan dengan tatap muka terbatas. Sepanjang covid belum hilang dari Indonesia layanan public harus selalu mematuhi ketentuan-ketentuan perundang-undangan yang berlaku di masa pandemic covid 19. Untuk itu maka Kantor Urusan Agama hendaknya meningkatkan dan memperbaiki pelayanan online khususnya dalam pencatatan pernikahan dan dalam pelaksanaannya saat tatap langsung harus mengikuti protocol kesehatan dengan benar. Untuk alur pelayanan nikah di Kecamatan Genteng Kota Surabaya sudah ditempelkan di dinding Kantor Urusan Agama tersebut. Terkait persyaratan dan ketentuannya masih sama baik itu sebelum dan selama pandemic covid-19. Yang berbeda hanya pada bagian melampirkan file/persyaratan untuk

mengajukan pernikahan yang menggunakan perkembangan teknologi dan ketika memang dibutuhkan untuk ke Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng Kota Surabaya harus menggunakan protokol Kesehatan yang sesuai dengan anjuran pemerintah.



Gambar  
Alur Pelayanan Nikah KUA Kecamatan Genteng  
Sumber: Peneliti

#### 4.2.2.4. Pola Layanan

Pelayanan publik yang berlandaskan pada kepentingan umum menekankan bahwa pemberi layanan dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan wajib mendahulukan kepentingan orang banyak dengan tidak mengutamakan kepentingan pribadi, golongan atau kepentingan lainnya. Hasil penelitian menemukan bahwa Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Genteng Kota Surabaya buka setiap

hari kerja pada jam kerja normal meskipun pada situasi Covid sedang merajakela seperti saat ini. Hal ini harus menjadi perhatian yang serius bagi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Genteng Kota Surabaya, sehingga terus giat dengan aktif mensosialisasikan pentingnya pelaksanaan protkol kesehatan selama masa pandemic covid 19 dalam mencegah penularannya.

#### **4.2.2.5. Pelaksanaan Akad Nikah**

Layanan KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya dibidang pelaksanaan akad nikah masih melayani di luar kantor KUA misalnya di rumah pengantin, di gedung atau di KUA Kecamatan Genteng sendiri dengan menerapkan protocol kesehatan, tetapi hal ini masih rentang terhadap berkumpulnya orang banyak atau masyarakat yang melaksanakan akad nikah. Hal ini merisaukan juga bagi para petugas layanan. Seperti halnya yang disampaikan oleh Bapak H. Subaidi seorang pengulu di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya:

”Kami juga khawatir dan juga ada ketakutan mbak, jika melaksanakan tugas di luar kantor karena masyarakat seringkali melanggar aturan saat akad nikah, tamu yang diundang banyak sekali melebihi ketentuan dan sering sekali tidak patuh untuk mengikuti aturan pemerintah untuk menerapkan protokol Kesehatan sesuai anjuran pemerintah.”

Berdasarkan pengalaman tersebut maka KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya sebaiknya mengambil langkah dengan memberikan pembatasan layanan pelaksanaan akad nikah di luar kantor selama masa pandemic covid 19 masih ada. Akad nikah tetap bisa berjalan dengan lancar dan hikmat tetapi tetap mematuhi protokol Kesehatan yang ada sesuai dengan anjuran pemerintah.



Gambar  
Pelaksanaan Akad Nikah Dirumah Selama Pandemi Covid-19  
Sumber: Peneliti



Gambar  
Pelaksanaan Pernikahan Di Gedung Selama Pandemi Covid-19  
Sumber: Peneliti

#### 4.2.2.6. Protokol Kesehatan

Dalam masa pandemic ini KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya masih merasa kesulitan dalam menerapkan protocol kesehatan misalnya saat kedua mempelai memiliki perbedaan zona wilayah sehingga rawan terjadinya penularan virus corona. Hal ini disampaikan oleh mbak Ambar seorang catin dari kelurahan Genteng:

“Calon suami saya itu mbak dari Kabupaten Bangkalan Madura. wilayah kita beda jadi terpaksa kita melanggar aturan agar acara pernikahan ini tetap berjalan sesuai rencana. Sebenarnya ada ketakutan ketika melanggar aturan seperti ini mbak, tapi mau gimana lagi.”

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

#### **4.2.2.7. Angka Pencatatan Pernikahan Menurun**

KUA kecamatan Genteng Kota Surabaya sebagai garda terdepan dalam pelayanan keagamaan kepada umat, walau dalam situasi Covid-19 yang melanda saat ini, sebagai salah satu insitusi pelayanan publik KUA tetap melakukan layanan kepada masyarakat termasuk pencatatan pernikahan. Kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh Dirjen Bimas Islam, merupakan upaya terbaik dalam memberikan pelayanan pernikahan. Selain Surat Edaran nomor 004/DJ.III/Hk.00.7/04/2020 P 004/DJ.III/Hk.00.7/04/2020 tentang Pengendalian Pelaksanaan Pelayanan Nikah di Masa Darurat Bencana Wabah Penyakit Akibat Covid-19. Menyusul kemudian Surat Edaran dengan nomor: P- 006/DJ.III/Hk.00.7/06/2020,tentang Pelayanan Nikah Menuju Masyarakat Produktif Aman Covid-19.

Kebijakan yang telah dikeluarkan oleh Menteri Agama melalui Dirjen Bimas Islam tersebut, mengindikasikan bahwa pelayanan pernikahan tidak akan terhenti walaupun situasi saat ini tidak menentu, hanya saja pelayanan yang dilakukan secara terbatas dan harus memenuhi beberapa persyaratan bagi setiap catin. Hal ini dimaksudkan sebagai upaya untuk memberikan rasa aman terhadap pelaksanaan pernikahan di samping mengurangi resiko penyebaran virus yang meluas. Di lain sisi, adanya kebijakan penundaan pernikahan masa pandemi, juga berdampak pada kurangnya kasus pernikahan di masing-masing KUA, sehingga secara otomatis juga mengurangi pemasukan terhadap negara. Hal ini dibuktikan dengan terjadinya



penurunan jumlah peristiwa pernikahan pada masing- masing Kantor Urusan Agama, setelah dikeluarkannya kebijakan Menteri Agama terkait penundaan pelaksanaan pernikahan. Sebagaimana data peristiwa pernikahan yang berlangsung sebelum dan setelah masa pandemi Covid-19 yakni Januari hingga Mei 2020 terjadi penurunan bahkan sampai saat ini.

Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak H. Subaidi seorang pengulu di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya:

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

Selaras juga dengan yang disampaikan oleh Bapak Abdul selaku Modin dari Kelurahan Genteng:

“Ya jelas mbak, terjadi penurunan karena adanya larangan untuk menikah (penundaan). Karena sekarang ada namanya New Normal dan apalah itu namanya aturan-aturan yang lainnya perihal corona ini, yang melahirkan semangat baru dan new spirit (spriti baru). Jadi Alhamdulillah, ini sudah bisa menggunakan gedung, namun dibatasi”.

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

“Pernikahan di KUA dapat dilaksanakan dengan syarat mengikuti protokol kesehatan, yakni memakai masker, handsanitizer, jaga jarak, dan cuci tangan. Khusus penghulu dan KUA memakai masker full dan sarung tangan. Selanjutnya masa pandemi pada Agustus- September boleh menikah dengan ketentuan, waktu yang singkat (proses nikah) termasuk kursus catin berlangsung singkat yakni 10 menit, pembatasan orang yang boleh masuk pada area pernikahan”.



Gambar  
Pernikahan Selama Pandemi Covid-19 dengan Protokol Kesehatan  
Sumber: Peneliti

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

Pembatasan pelayanan pernikahan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Genteng Kota Surabaya mengikuti Surat Edaran nomor 004/DJ.III/Hk.00.7/04/2020 P 004/DJ.III/Hk.00.7/04/2020 tentang Pengendalian Pelaksanaan Pelayanan Nikah di Masa Darurat Bencana Wabah Penyakit Akibat Covid-19. Menyusul kemudian Surat Edaran dengan nomor: P-006/DJ.III/Hk.00.7/06/2020, tentang Pelayanan Nikah Menuju Masyarakat Produktif Aman Covid-19. Agar tidak terjadi penyebaran virus yang signifikan pada acara pernikahan. Pelayanan public dilakukan sedemikian rupa mengikuti situasi yang terjadi saat ini sesuai dengan penjelasan yang disampaikan oleh Zeithaml Pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok atau instansi demi memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dapat dianggap berhasil berdasarkan kualitas yang dimiliki dalam pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan sendiri dapat diketahui dengan melihat pendapat dan persepsi yang diberikan oleh konsumen yang telah diberikan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang baik dan mampu memuaskan konsumen.

#### **4.3. Optimalisasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Akad Nikah Selama Pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan akad nikah selama pandemic Covid-19 di Kantor urusan Agama (KUA) Kecamatan Genteng Kota Surabaya, peneliti disini menggunakan 6 indikator yaitu *competence*, *reliability*, *credibility*, *access*, *tangible*, dan *responsiveness*.

#### **4.3.1. Competence**

Competence adalah tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan. Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelaksanaan akad nikah selama pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Genteng kota Surabaya, khususnya seluruh staff pegawai dan kepala KUA yang merupakan bagian dari pelayanan. Dimana pengetahuan dan keterampilan yang berkenaan dengan pelayanan pencatatan nikah perlu dipahami secara mendalam agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh staff pegawai dan kepala KUA dapat dikatakan baik. Pegawai KUA memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam memberikan layanan kepada catin, baik dalam memberikan penjelasan tentang tahapan-tahapan yang perlu dilakukan oleh catin dalam pelaksanaan pencatatan nikah, pemberian informasi tentang persyaratan pencatatan nikah, maupun konsekuensi yang akan diterima oleh catin jika ada persyaratan yang tidak dapat dilengkapi oleh catin. Hal ini, memberikan kejelasan kepada catin tentang tujuan dari adanya persyaratan tersebut. Sehingga catin pun memahami maksud dan tujuan dari proses dan syarat pencatatan nikah.

Berkenaan dengan perubahan yang terjadi selama pandemi Covid-19, staff pegawai dan kepala KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya memaparkan adanya perubahan proses pencatatan nikah pada awal pandemi COVID-19, dimana proses registrasi diberlakukan dengan cara online. Hanya saja, perubahan ini tidak dapat diberlakukan dalam jangka waktu lama. Sehingga proses pendaftaran pencatatan nikah dikembalikan seperti semula. Dalam hal ini, KUA memberikan penjelasan dan pemahaman kepada catin tentang perubahan yang terjadi selama pandemi, sehingga catin dapat memahami kondisi yang sedang dialami. Kemudian, KUA pun tetap

menerima masukan dari catin dan memperhatikan kondisi yang dialami oleh catin. Sehingga perubahan yang telah dilaksanakan kemudian dibatalkan. Hal ini dilaksanakan dengan tujuan agar kedua belah pihak dapat melaksanakan proses pencatatan nikah dengan nyaman dan lancar.

Berdasarkan data yang diperoleh dari catin, pelayanan yang diberikan oleh staff pegawai dan kepala KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya dalam membantu catin dapat dianggap baik, mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik dalam memberikan layanan. Mereka merasakan sendiri bagaimana staff pegawai dan kepala KUA memberikan layanan dalam proses pencatatan nikah, memberitahukan persyaratan yang harus dilengkapi dan perubahan apa saja dalam pencatatan nikah selama pandemi.

#### **4.3.2. Reliability**

Reliability yaitu terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Reliability merupakan kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Pada aspek ketepatan waktu, pelayanan pegawai KUA dalam membantu dan melayani masyarakat dapat dikatakan kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari ketepatan waktu jam pelayanan pencatatan nikah pada saat dimulai dan ditutup. Pegawai KUA memiliki jadwal hadir pada pukul 07.30 atau 30 menit sebelum jam pelayanan dibuka. Berdasarkan jadwal yang sudah ditetapkan, masih terdapat beberapa pegawai yang hadir di atas pukul. 08.00,. Sehingga pelayanan KUA dari segi ketepatan waktu masih perlu untuk ditingkatkan lagi.

Kemudian kemampuan pegawai KUA dalam memberikan pelayanan dengan tepat waktu dapat pula dilihat dari penerbitan buku nikah dan pelaksanaan pernikahan. Berkenaan dengan ketepatan waktu pelayanan KUA ini dinyatakan baik. Dalam

penerbitan buku nikah, hanya ada beberapa kendala yang tidak terlalu signifikan. Hal ini dikarenakan ketidaklengkapan persyaratan pembuatan buku nikah yang diajukan oleh catin yang menyebabkan penerbitan buku nikah tertunda. Dalam hal pelaksanaan pernikahan, catin dapat melaksanakan pernikahan 10 hari setelah persyaratan pencatatan nikah dinyatakan lengkap.

Pada aspek ketanggapan pelayanan pegawai KUA dalam membantu dan melayani masyarakat adalah baik. Hal ini dapat dilihat dari segi proses pendaftaran nikah, dimana pegawai KUA memberikan informasi dan bantuan lebih lanjut jika ada catin/calon pengantin yang mengalami kendala dalam proses pendaftaran, baik dari segi pengisian formulir, pemenuhan persyaratan nikah (surat menyurat). Kemudian kemampuan pegawai KUA dalam memberikan pelayanan dengan tepat waktu dapat pula dilihat dari proses pembuatan buku nikah dan penerbitan buku nikah, dimana catin dibantu dan diberikan informasi tentang proses pembuatan buku nikah. Berdasarkan data yang diperoleh dari catin, para catin menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staff pegawai dan kepala KUA dalam membantu catin adalah baik, dimana KUA merupakan unit yang tanggap, dan tepat dalam memberikan layanan. Mereka merasakan sendiri bagaimana staff pegawai dan kepala KUA hadir ke kantor sesuai jadwal yang sudah ditentukan, memberikan informasi dan bantuan kepada catin yang mengalami kendala dalam proses pendaftaran, dan menerbitkan buku nikah tepat waktu bagi catin yang sudah melengkapi semua proses pembuatan buku nikah. Berdasarkan hal ini mereka mengatakan bahwa mereka sudah mendapatkan kepuasan atas layanan yang sudah diberikan.

#### **4.3.3. Credibility**

Credibility adalah sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat. Seluruh staff pegawai dan kepala KUA merupakan bagian dari pelayanan

yang berupaya selalu bersikap jujur. Staff pegawai dan kepala KUA melaksanakan pelayanan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja dan standar waktu yang ditentukan untuk menarik kepercayaan masyarakat dalam memberikan pelayanan, terutama pelayanan dalam pencatatan nikah. Dalam aspek ini seluruh staff pegawai dan kepala KUA sudah berusaha dan berupaya bersikap jujur dalam menjalankan prosedur kerja dengan baik, hal ini dapat dilihat dari bagaimana mereka melaksanakan prosedur yang telah ditetapkan pemerintah dimasa pandemi, seperti pelaksanaan pernikahan di balai nikah dengan pembatasan undangan rombongan catin maksimal 10 orang. Pelaksanaan nikah di balai nikah pun diberikan himbauan kepada catin dan rombongan untuk tidak menimbulkan kerumunan.

Kemudian, terdapat regulasi terbaru tentang pembatasan pelaksanaan nikah yang hanya dapat dilaksanakan di balai nikah saja. Regulasi ini berlaku selama bulan April hingga Maret 2020. Menyikapi hal ini, kegiatan pernikahan dapat dilaksanakan di luar balai nikah dengan beberapa persyaratan tambahan sesuai dengan prokes yang berlaku. Berkenaan dengan biaya pencatatan nikah. Biaya pencatatan nikah yang ditetapkan oleh KUA Kecamatan Genteng kota Surabaya kepada catin adalah baik. KUA Kec. Genteng telah menerapkan pembiayaan nikah sesuai dengan aturan yang berlaku, baik biaya pelaksanaan nikah di balai nikah maupun di luar balai nikah. Tidak ada biaya yang dikeluarkan oleh catin untuk pelaksanaan nikah di balai nikah. Sedangkan untuk pernikahan di luar balai nikah terdapat biaya tambahan, yaitu sebesar Rp. 600.000,-. Pembayaran untuk pernikahan di luar balai nikah tidak dapat dibayarkan secara tunai melalui kantor KUA melainkan dengan menyetorkan pembayaran melalui pos atau billing yang telah ditentukan oleh Kementrian Agama.

Berdasarkan data yang diperoleh dari catin, pelayanan oleh KUA kec. Genteng baik dan dianggap jujur. Hal ini bisa dilihat dari pelaksanaan prosedur kerja yang

sesuai dengan standar waktu yang ditentukan. Begitu pula dengan pelaksanaan pernikahan dimasa pandemi yang hanya dilaksanakan di balai nikah saja dan biaya yang diminta sesuai dengan peraturan yang sudah ditentukan.

#### **4.3.4. Access**

Access yaitu terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan, kemudahan yang diadakan oleh unit pelayanan dalam melakukan kontak dan pendekatan kepada catin dalam proses pencatatan nikah agar memudahkan mereka dalam pengurusan nikah sesuai dengan aturan dan prosedur yang sudah ditetapkan. Dalam hal ini KUA memberikan pelayanan yang baik, cepat dan mudah dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. KUA memberikan kemudahan dalam pelayanan, menerima dan memberikan solusi dengan baik terhadap masalah yang dihadapi catin dengan berbagai keluhan maupun kendala yang dihadapi. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan baik dengan media online ataupun tatap muka (bertemu langsung) dan menghadapi catin yang kurang sopan dan sulit diberikan nasehat.

Pendaftaran pencatatan nikah melalui media online pernah dilaksanakan oleh KUA untuk mempermudah catin dalam melaksanakan pendaftaran pencatatan nikah. Walaupun pada akhirnya kebijakan ini diberhentikan karena pendaftaran via online dianggap kurang efektif diterapkan di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya dan tidak memudahkan catin dalam proses pelayanan. Terkait pelayanan KUA dalam menghadapi catin yang kurang sopan dan sulit diberikan nasehat, mereka berusaha menyampaikan kembali tentang aturan yang terdapat pada KUA bahwa catin harus bersikap sopan, baik dari sikap maupun pakaian, baik laki-laki maupun perempuan. Dan mereka berusaha menjelaskan dan memberikan pemahaman agar catin mengerti



dan memahami akan pentingnya mematuhi aturan dan memenuhi persyaratan-persyaratan yang sudah dibuat.

Berdasarkan data yang diperoleh dari catin, pelayanan yang diberikan oleh staff pegawai dan kepala KUA dalam membantu catin adalah baik, cepat dan mudah. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan KUA dalam menghadapi catin yang kurang sopan dan sulit diberikan nasehat, mereka berusaha memberikan pelayan terbaik agar catin dapat memahami dan mengerti atas peraturan yang sudah ditetapkan. Dan mereka berusaha semaksimal mungkin dalam membantu catin menggunakan media dalam pencatatan nikah, baik secara online maupun tatap muka (langsung). Ketika pendaftaran online dilaksanakan, KUA memberikan penjelasan dan arahan kepada catin dalam pendaftaran pencatatan nikah, sehingga catin merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan oleh KUA. Begitu pula dengan proses pendaftaran pencatatan nikah secara tatap muka (langsung), KUA memberikan arahan dan penjelasan mengenai jalur-jalur atau tahapan pendaftaran pencatatan nikah sehingga memudahkan catin dalam proses pendaftaran. Kemudian, KUA juga bersedia memberikan solusi terhadap masalah atau kendala yang dihadapi catin selama proses pendaftaran berlangsung, sehingga proses pendaftaran pun bisa lebih mudah, nyaman dan efektif.

#### **4.3.5. Tangible**

Tangible yaitu terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. Seperti sarana prasarana perkantoran, adanya pegawai yang melayani, ruang tunggu, tempat parkir, WC, ruang balai nikah, ruang kepala KUA, ruang Kepala Penyuluh, ruang pegawai, ketersediaan tempat cuci tangan dan perlengkapan alat perkantoran seperti komputer, printer, alat tulis, dan lain lain. Dalam hal sarana prasarana, KUA Kecamatan Parangin masih kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari ruang tunggu untuk

catin dan rombongan catin pada saat pelaksanaan akad nikah di balai nikah masih terbatas. Tidak tersedia kursi tunggu di depan KUA, kipas angin di ruang balai nikah tidak mencukupi dan tidak ada televisi.

Hal ini pun bisa dirasakan oleh catin ketika menerima layanan. Mereka mengatakan bahwa fasilitas pelayanan yang mereka dapatkan kurang baik, terutama dalam hal prasarana seperti tidak ada kursi ruang tunggu yang disediakan di depan KUA sehingga mengharuskan rombongan catin untuk berdiri atau mencari tempat lain ketika menunggu giliran antrian di balai nikah. Kemudian, prasarana lain yang masih belum terpenuhi seperti tidak tercukupinya kipas angin di ruang balai nikah untuk melancarkan sirkulasi udara ketika proses akad nikah berlangsung. Prasarana berikutnya yang dianggap perlu adalah adanya televisi sebagai fasilitas hiburan agar catin dan rombongan merasa nyaman ketika menunggu giliran antrian.

#### **4.3.6. Responsiveness**

Responsiveness merupakan kemauan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dalam bentuk bantuan agar tercipta pelayanan yang sigap dan tanggap terhadap kebutuhan yang diperlukan oleh konsumen. Berkaitan dengan tanggapan KUA terhadap catin yang menghadapi kendala dalam pencatatan nikah, pelayanan yang diberikan dianggap baik karena kepala KUA dan Pegawai KUA memberikan penjelasan kepada catin berkenaan dengan poin persyaratan yang belum dipahami sesuai dengan apa yang didapatkan di lapangan, dan terdapat beberapa catin yang mengabaikan persyaratan yang telah diberikan oleh KUA. KUA memberikan tanggapan dengan mengedukasi kembali bagaimana prosedur pencatatan nikah. Hal yang sering terabaikan oleh catin seperti buku nikah orang tua, bukti imunisasi dan

bukti pembayaran. Hal ini memerlukan tanggapan yang lebih dari KUA agar persyaratan yang telah ditentukan dapat dilengkapi oleh catin.

Dan berkaitan dengan kesigapan KUA terhadap rombongan catin yang berdiri didepan KUA adalah kurang baik. Hal ini dikarenakan masih banyak rombongan catin yang dibiarkan berdiri dalam antrian pelaksanaan akad nikah dan inipun dikarenakan karena tidak adanya kursi yang tersedia sehingga mengharuskan mereka berdiri. Kemudian, berkenaan dengan responsiveness yang dirasakan oleh catin, catin menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staff pegawai dan kepala KUA dalam membantu catin menghadapi kendala dalam pengurusan pencatatan nikah dapat dianggap baik. Pegawai KUA tanggap dalam memberikan respon dan memberikan layanan. Mereka merasakan sendiri bagaimana KUA menjelaskan kembali apa saja persyaratan yang kurang dipahami oleh catin. KUA juga memberikan bantuan serta solusi kepada catin ketika ada kendala atau masalah yang mereka hadapi. Adapun yang berkaitan dengan kesigapan KUA terhadap rombongan catin yang berdiri di depan KUA, catin mengatakan bahwa kesigapan KUA kurang baik. Karena masih banyak rombongan catin yang dibiarkan berdiri di depan KUA. Kantor Urusan Agama merupakan lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan dalam masalah perkawinan. Salah satu kewenangan tersebut adalah sebagai lembaga yang mencatat perkawinan. Perkawinan di Indonesia, ada perkawinan yang tercatat dan ada perkawinan yang tidak tercatat, baik sebelum terbentuknya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan maupun setelahnya. Sehingga peran dari adanya Kantor Urusan Agama dalam memberikan pelayanan baik itu berupa fasilitas maupun jasa harus dipersiapkan dengan baik agar semua kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik.

Pelaksanaan pelayanan pernikahan pada masa pandemic dilaksanakan dengan mematuhi protokol keseshatan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemerintah. Peserta yang mengikuti penasehatan pranikah, memakai masker, mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir, serta membatasi jarak duduk dalam mengikuti penasehatan pranikah. Kendala dalam pelaksanann penasehatan pranikah, pada masa new normal, terjadi pada aspek persiapan pelaksanaan penasehatan pranikah serta juga pada aspek proses pelaksanaan penasehatan pranikah.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti mengenai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Akad Nikah Selama Pandemi Covid 19 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng Kota Surabaya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Pelayanan pernikahan di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya sebelum pandemi covid-19 bisa dilaksanakan di Balai nikah KUA maupun di luar KUA, tanpa adanya pembatasan orang, tanpa menggunakan protokol kesehatan, tidak ada pembatasan mobilitas dan interaksi. Pelayanan nikah selama pandemi terdapat pembatasan orang yang mengikuti acara pernikahan yaitu 10 orang, serta proses yang harus diikuti oleh masyarakat. Saat ijab kabul penghulu, wali nikah dan catin laki-laki menggunakan masker dan sarung tangan. Pandemi COVID-19 mempengaruhi permohonan pernikahan di KUA Kecamatan Genteng Kota Surabaya, terlihat dari menurunnya jumlah permohonan pernikahan bulan Maret-Mei 2020 yaitu 32 pasangan menjadi 16 pada bulan April 2020 kemudian menjadi 2 pasangan pada bulan Mei 2020.

Adanya pandemi COVID-19 mempengaruhi jam kerja pelayanan kantor dan bimbingan perkawinan saat pandemi dikenal dengan Bimper mandiri yang dilaksanakan di KUA Kecamatan Genteng. Pelayanan KUA pada saat pandemi COVID-19 ini mempermudah masyarakat yang melangsungkan pernikahan meskipun pihak undangan yang datang tidak sepenuhnya disiplin dalam menjaga jarak dan berinteraksi serta dalam mengikuti protokol kesehatan. Peraturan pelayanan

pernikahan seperti menggunakan protokol kesehatan, adanya batasan serta harus menjaga jarak diperbolehkan dalam hukum Islam karena untuk menjaga kemaslahatan serta untuk menghindari kemafsadatan dari tertularnya COVID-19 dalam hal pernikahan.

## **5.2 SARAN**

1. Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng Kota Surabaya agar meningkatkan pengawasan protokol kesehatan masyarakat yang menikah di luar KUA saat pandemi COVID-19.
2. Kantor Urusan Agama Kecamatan Genteng Kota Surabaya menyelenggarakan bimper secara online melalui aplikasi zoom atau semacamnya, agar bimper maksimal karena terbatasnya waktu saat adanya pandemi COVID-19.
3. Masyarakat yang menikah lebih mematuhi peraturan dari pemerintah karena masih sering mengabaikan protokol kesehatan dan masih terjadi kerumunan di tempat acara pernikahan diselenggarakan di luar KUA.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz Muhammad Azzam dan Abdul Wahab Sayyed Hawaas, Fiqh Munakahat, Khitbah, Nikah dan Talak, (Jakarta: Amzah, 2011)
- Abdul Rahman Ghazaly, Fiqih Munakahat (Jakarta: Prenada Media, 2003)
- Amir Syarifuddin, Hukum Perkawinan Islam di Indonesia Anonimous, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, Depertemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1994)
- Atep Adya Brata, Dasar-Dasar Pleyanan Prima, (Jakarta: PT Alex Media Koputindo kelompok Gramedia 2003)
- Agus Noorbani, M. “Analisis Kebutuhan Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Di Sumatera Barat. Jurnal Bimas Islam. Vol. 10, no. 1, 2017, 3.
- Asyakir Zaili Rusli, Muhammad. “Analisis Pelaksanaan Tugas Pokok Dan Fungsi (TUPOKSI) Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mandau Dalam Melaksanakan Pelayanan Dan Bimbingan Kepada Masyarakat”. Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Unri. Vol.1, no.1, Februari 2014, 4.
- Arikunto, suharsimi 2002. Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktek, Jakarta:rineka cipta.Arikunto, suharsimi. 2013.
- Crystalia, ones gita. 2015. Skripsi: kualitas pelayanan publik di kantor keamatan pengasih kabupaten kulon progo. Yogyakarta: universitas negeri yogyakarta.
- Daryanto dan Setyabudi, I. (2014), Konsumen dan Pelayanan Prima, Gava Media: Yogyakarta
- Depag RI. Tugas-Tugas Pejabat Nikah, Bimbingan Masyarakat Islam Dan Penyelenggaraan Haji Departemen Agama RI. Jakarta: Depag RI. 2004.

- Damai Sari, Suci Oktari. 2014. *“Analisis Pelayanan Administrasi Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Tualang Kabupaten Siak”*. Riau.
- Djubaedah, Neng. *Pencatatan Perkawinan & Perkawinan Tidak Dicatat: Menurut Hukum Tertulis Di Indonesia Dan Hukum Islam*. Jakarta: Sinar Grafika. 2010.
- Farida Bunyamin, Sugita. “Pengembangan Aplikasi Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cikajang Garut”. *Jurnal Algoritma*. Vol. 12, no. 1 2015, 1.
- Faizurrizqi Al-Farisi, M. “Peningkatan Pelayanan Pernikahan Berbasis Mall Pelayanan Publik Di KUA Perspektif Masalah Mursalah”. *Jurnal SAKINA: Journal Of Family Studies*. Vol.4, no. 1 Maret 2020, 44.
- Farida Bunyamin, Sugita. “Pengembangan Aplikasi Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cikajang Garut”. *Jurnal Algoritma*. Vol. 12, no. 1 2015, 1.
- Febrianti, rita nur. 2013. *Skripsi: analisis indeks kepuasan masyarakat ikm dalam pelayanan publik di balai agung kabupaten musi banyuasin*. Malang: stisipol candradimuka
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik: Kosep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media. 2011.
- Hijriani, Hikmah. “Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara”. *Jurnal Administrasi Negara*. Vol. 3, no. 2, 2015, 535.
- Harnold. 2017. *Pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kualitas pegawai dalam pelayanan publik di badan kepegawaian daerah kabupaten malinau*, vol. 5, no. 1. Samarinda: fisip unmul, (2017), hlm. 1 di akses dari [ejournal.ip.fisip-unmul.a.id](http://ejournal.ip.fisip-unmul.a.id) di akses pada tanggal 21 mei 2017.



- Jamili, Muhammad. “Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Pelayanan Pernikahan Dan Permohonan Pernikahan Di KUA Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin”.  
Jurnal Al Idara Balad. Vol. 2, no. 2 Desember 2020, 37-39.
- Jamili, Muhammad. “Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Pelayanan Pernikahan Dan Permohonan Pernikahan Di KUA Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin”.  
Jurnal Al Idara Balad. Vol. 2, no. 2 Desember 2020, 37-39.
- Junita, Wulandari dkk. “Manajemen Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman”. Jurnal AL IMAM Dakwah Dan Manajemen. Vol. 2, no. 2 Juli-Desember 2020, 73.
- Junidis. (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kayan Selatan Kabupatrn Malinau. Retrieved from e-Journal Ilmu Pemerintahan: [ejournal.ip.fisipunmul.ac.id](http://ejournal.ip.fisipunmul.ac.id)
- Putra, Bima Septama. 2020. “*Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru*”. Riau
- Kurniawan. 2005. “Teori Moenir”.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. 2020. “*Pandemi Covid-19, Kemenag: Pelayanan Nikah di KUA Harus Patuhi Protokol Kesehatan*”. ( <https://kemenag.go.id/read/pandemi-covid-19-kemenag-pelayanan-nikah-di-kua-harus-patuhi-protokol-kesehatan-rxjxy> ).
- Kuontur Roni, Metode Penelitian, (Jakarta : Buana Printing , 2009, Cet II)
- Krisnatuti, D., & Oktaviani, V. 2010. Persepsi dan Kesiapan Menikah Pada Mahasiswa. Jurnal Ilmiah Vol 4, 30.
- Khusaini, Ahmad. 2016. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta”. Fakultas Ilmu Keolahragaan. Universitas Negeri Yogyakarta.

- Melti, Agusri. 2021. *“KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PELAKSANAAN AKAD NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI “*.  
[\*\(file:///C:/Users/Fisip/Downloads/1419-Article%20Text-5798-1-1020210627%20\(5\).pdf\)\*](file:///C:/Users/Fisip/Downloads/1419-Article%20Text-5798-1-1020210627%20(5).pdf).
- Marjuki, Metodologi Riset Panduan Penelitian Bidang Bisnis Dan Social, Ekonisia,(Yogyakarta, Kampus Fakultas Ekonomi, UII,2005)
- Marzuki, Metodologi Riset, (Yogyakarta;Ekonomi,2005)
- Marzuki, Angga. “Peningkatan Layanan Publik Dan Biaya Operasional Perkantoran KUA: Sejarah, Pengelolaan Dan Implikasi Terhadap Layanan KUA”. Jurnal Bimas Islam. Vol. 13, no. 1, 188-192.
- Marzuki, Angga. “Peningkatan Layanan Publik Dan Biaya Operasional Perkantoran KUA: Sejarah, Pengelolaan Dan Implikasi Terhadap Layanan KUA”. Jurnal Bimas Islam. Vol. 13, no. 1, 188-192.
- Mayangsari, Rizadian dan Eva Hany Farida. “Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sawahan Kota Surabaya”. Jurnal Hukum. Vol. 3, no. 1, Januari 2012, 4.
- Muliana. 2018. “Peran Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Kantor Urusan Agama (KUA) Bontomarannu Kabupaten Gowa “. Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
- Nur, Irma. “Peranan Kantor Urusan Agama Dalam Sistem Pengelolaan Administrasi Pernikahan Di Kecamatan Libureng Kabupaten Bone”. Skripsi. Makassar: UIN Alauddin Makassar, 2018.

- Nur, Irma. "Peranan Kantor Urusan Agama Dalam Sistem Pengelolaan Administrasi Pernikahan Di Kecamatan Libureng Kabupaten Bone". Skripsi. Makassar: UIN Alauddin Makassar, 2018.
- Ochtorina Susanti, Dyah dan Siti Nur Shoimah. "Urgensi Pencatatan Perkawinan". *Rechtidee: Jurnal Hukum*. Vol. 11, no. 2 Desember 2016, 174.
- Pasal 2-4 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Pernikahan.
- Putera Emas, Mahardika. "Problematika Akad Nikah Via Daring dan Penyelenggaraan Walimah Selama Masa Pandemi COVID-19". *Jurnal Civil Law*. Vol. 1, no. 1 2020.
- Qonita, Alfidhah. 2017. "*Hubungan Motivasi Dengan Produktivitas Kerja Pegawai Kecamatan Rungkut, Kecamatan Tenggilis Mejoyo, Kecamatan Gayungan, Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya*". Surabaya.
- Rosidin. "Indeks Kualitas Pelayanan Pernikahan Di Jawa Tengah". *Jurnal Wacana Hukum Islam Dan Kemanusiaan*. Vol. 16, no. 2 Desember 2016, 258.
- Satria, Ase. 2015. "*Materi Pelayanan Publik : Teori Pelayanan Publik Menurut Para Ahli*". (<https://www.materibelajar.id/2016/01/materi-pelayanan-publik-teori-pelayanan.html>).
- Syahrudin dan Julaeha. "Reformasi Birokrasi Pada KUA". *Jurnal Bimas Islam*. Vol. 8, no. III, 2015, 597-601.
- Subadi, Wahyu. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Tangibles Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada KUA Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong". *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. Vol. 4, no. 1, Januari 2020, 28.

Susilo, Aditya dkk. "Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini". Jurnal Dalam Indonesia. Vol. 7, no. 1 Maret 2020, 45-46.

Syahrudin dan Julaeha. "Reformasi Birokrasi Pada KUA". Jurnal Bimas Islam. Vol. 8, no. III, 2015, 597-601.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

## **PEDOMAN WAWANCARA**

1. Kantor Urusan Agama (KUA) dibawah naungan Kementerian apa?
2. Tugas, Pokok, dan Fungsi (TUPOKSI) Kantor Urusan Agama (KUA) selain untuk pelaksanaan pernikahan itu apa saja?
3. Struktur organisasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Genteng siapa saja dan jabatannya apa?
4. Alur pendaftaran pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Genteng Kota Surabaya itu seperti apa?
5. Persyaratan pendaftaran pernikahan itu apa saja?
6. Dengan adanya pandemi Covid-19 ini apakah ada perubahan yang signifikan dalam pemberian pelayanan pelaksanaan akad nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Genteng Kota Surabaya?
7. Persiapan apa yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Genteng Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan di masa pandemic Covid-19?
8. Adakah perbedaan yang terjadi dalam memberikan pelayan kepada masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Genteng Kota Surabaya sebelum dan selama masa pandemi Covid-19?
9. Pembatasan mobilitas yang terjadi selama masa pandemic, apakah ada tingkat penurunan pendaftaran pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Genteng Kota Surabaya?

10. Apakah pendaftaran pernikahan masih dilakukan secara offline selama pandemic covid-19?
11. Apakah protokol Kesehatan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Genteng Kota Surabaya diterapkan sesuai anjuran dari pemerintah?
12. Bagaimana tanggapan saudara terkait meningkatnya pelanggaran masyarakat terkait penggunaan protokol Kesehatan di acara pernikahan?
13. Sejauh mana kualitas pelayanan pelaksanaan akad nikah selama pandemi Covid-19 di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Genteng Kota Surabaya? Apakah sudah sesuai dengan indikator-indikator pelayanan publik?
14. Bagaimana mekanisme pelayanan pelaksanaan pendaftaran pernikahan sebelum pandemic Covid-19 di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Genteng Kota Surabaya?
15. Bagaimana mekanisme pelayanan pelaksanaan pendaftaran pernikahan selama pandemic Covid-19 di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Genteng Kota Surabaya?
16. Bagaimana mekanisme pelayanan pelaksanaan pendaftaran pernikahan sesudah pandemic Covid-19 di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Genteng Kota Surabaya?
17. Faktor penghambat apa saja yang terjadi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pelaksanaan akad nikah selama pandemic Covid-19 di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Genteng Kota Surabaya?

18. Faktor pendukung apa saja yang menjadi salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan pelaksanaan akad nikah selama pandemic Covid-19 di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Genteng Kota Surabaya?

## LAMPIRAN DOKUMENTASI









