

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara, dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara, dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Salah satu proses mewujudkan suatu tata pemerintah yang baik melalui pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah baik pusat maupun pemerintah daerah. Pelayanan dikatakan maksimal apabila pelayanan yang di lakukan oleh aparatur pemerintah tersebut memberikan pelayanan yang jujur, ramah, cepat dan tepat, serta tidak mementingkan kepentingan pribadi, artinya lebih mementingkan kepentingan masyarakat serta bertanggung jawab terhadap pelayanan yang di berikan, sehingga dapat mewujudkan suatu pemerintahan yang baik.

Salah satu lembaga pelayanan masyarakat adalah Kantor Urusan Agama. Kantor Urusan Agama merupakan ujung tombak Kementerian Agama dalam melayani masyarakat di bidang keagamaan. Kantor Urusan Agama (KUA) adalah Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Bimas

Islam Kementerian Agama RI yang berada di tingkat kecamatan, satu tingkat dibawah kantor Kementerian Agama tingkat kota/kabupaten di bidang urusan agama Islam dan membantu pembangunan pemerintahan umum di bidang agama di tingkat kecamatan.

KUA sebagai perpanjangan tangan Kementerian Agama memiliki banyak peran yang sangat krusial. Peran tersebut dapat kita ketahui dari pelayanan yang diberikan KUA, yaitu: 1) Administrasi (pendaftaran, pengesahan, dan pencatatan nikah dan rujuk); 2) Pendaftaran dan penerbitan akte ikrar wakaf; 3) Pembinaan keluarga sakinah; 4) Pembinaan kemasjidan; 5) Pembinaan syariah; 6) Pembinaan pangan halal; 7) Pembinaan zakat; 8) pembinaan wakaf; 9) penyelenggaraan bimbingan manasik haji.

Dari sekian banyak peran di bidang pembangunan keagamaan tersebut, fungsi atau peran paling menonjol yang dijalankan KUA saat ini adalah administrasi pernikahan. Hal ini sesuai dengan amanat UU No.1 tahun 1974 pasal 2 yang diperkuat dengan instruksi Presiden No.1 tahun 1991 mengenai Kompilasi Hukum Islam Pasal 5,6 dan 7. Produk-produk hukum ini di tunjang dengan peraturan-peraturan di tingkat menteri yang menjabarkan dengan rinci hal-hal terkait administrasi perkawinan, yang kesemuanya bermuara pada diperluakannya peran KUA di tingkat kecamatan untuk melakukan administrasi pencatatan perkawinan.

Peran KUA di bidang pencatatan perkawinan dalam beberapa tahun belakangan mendapat sorotan dari banyak pihak, karena masih banyak pernikahan yang terjadi di luar prosedur nikah dan tidak di catatkan di kantor KUA yang bersangkutan dikarenakan mahalnya biaya administrasi pernikahan atau kurang jelasnya struktur pelayanan sehingga masyarakat merasa kesusahan dalam berurusan. Kini persoalan biaya pencatatan perkawinan kembali diperdebatkan kerena banyak pihak yang mealaporkan

adanya kasus penerimaan uang oleh petugas KUA dari masyarakat. Hal ini makin jelas terlihat ditangkapnya salah satu Kepala KUA di Kediri oleh Kejaksaan Negri Kediri, karena Kepala KUA tersebut melakukan mark up biaya nikah. Dalam kasus ini, yang bersangkutan di ketahui memungut biaya nikah sebesar Rp 225.000,- untuk pernikahan di luar kantor dan Rp 175.000,- di dalam kantor (situs tempo.co).

Hal ini dianggap menyalahi ketentuan PP No.47 Tahun 2004 tentang Tarif atas Jenis Penerimaan Negara bukan Pajak. Di mana biaya pencatatan nikah hanya sebesar Rp 30 ribu. Dana itu kemudian di serahkan ke kas negara dan menjadi penerimaan negara bukan pajak (PNBP). Faktor penyebab terjadinya penerimaan uang dari masyarakat di luar ketentuan di duga karna tidak adanya regulasi yang mengatur tentang biaya pencatatan perkawinan di luar kantor.

Selain kasus dalam pencatatan nikah terdapat pula kasus yang efeknya langsung dirasakan masyarakat. Seperti di kota bekasi, sejumlah pasangan suami istri yang baru nikah pada bulan November 2013 lalu terpaksa hanaya menerima surat keterangan nikah atau SKN karena tidak tersedianya buku nikah yang resmi dari KUA. Hal ini merupakan akibat dari terjadinya kelangkaan buku nikah di KUA kecamatan setempat.

Menurut Menteri Koordinator Kesejahteraan Rakyat (Menko Kesra) Agung Laksono, sejumlah provinsi mengalami kekurangan buku nikah karena jumlah peristiwa nikah yang tinggi. Namun ada pula penyebab lain menurut Menri Agama (Menag) Suryadharma Ali ialah akibat terlambatnya pencairan persetujuan anggaran dan berdampak terhadap proses menerbitan buku nikah tersebut (antaranews.com).

Sisi negatif dari penerbitan SKN (Surat Keterangan Nikah) adalah bisa munculnya potensi penyalahgunaan SKN karena surat tersebut memiliki

format isian kosong. Hal ini membuat kemungkinan muncul oknum-oknum yang mengisi blangko tersebut dan menggunakan SKN di luar fungsi yang tidak seharusnya.

Kasus- kasus yang terjadi di atas bukan hanya menunjukkan lemahnya pelayanan publik Kementerian Agama saat ini, namun juga hal tersebut memunculkan potensi kecurangan. Kita dapat mengetahui KUA sebagai instansi pemerintah Indonesia seharusnya menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, namun yang terjadi saat ini pelayanannya belum cukup baik atau belum optimalnya kebijakan maupun regulasi yang menyebabkan kurang maksimalnya pelayanan di KUA. Ditambah lagi banayaknya kasus yang dilakukan oknum-oknum KUA yang mengakibatkan terjadinya tindakan korupsi ,kolusi dan nepotisme. Dan hal ini sudah diidentifikasi oleh Komisi Pemberantasan Korupsi melalui IIN (Indeks Integritas Nasional) 2012.Layanan Pernikahan oleh KUA di bawah kementerian Agama mendapat nilai terendah dalam Indeks Integritas Nasional (IIN).

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Nikah (SKN) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya”.

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian yang ada di rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam

pembuatan Surat Keterangan Nikah (SKN) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya.

#### D. Manfaat Hasil Penelitian

1. Secara Teoritis
  - a. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan dan wawasan.
  - b. Bagi semua pihak agar menjadi referensi dan literatur dalam melakukan penelitian pada masa yang akan datang.
2. Secara Praktis
  - a. Bagi pegawai Kantor Urusan Agama Kota Palangka Raya agar bisa menjalankan tugas, fungsi dan perannya sesuai dengan aturan yang berlaku dan dilaksanakan dengan baik dan bertanggung jawab.
  - b. Memberikan kontribusi sumbangsih pemikiran bagi para pengambil dan pelaksana keputusan lainnya dalam rangka meningkatkan pelayanan dan pemberdayaan kepada masyarakat pada umumnya dan khususnya bagi aparatur selaku penyelenggara Negara.