JURNAL PENELITIAN AGAMA DAN MASYARAKAT

PENAMAS

Volume 32, Nomor 1, Januari - Juni 2019
Halaman 491 - 708

DAFTAR ISI

LEMBAR ABSTRAK ---------- 491 - 502

KEBIJAKAN KEMENTERIAN AGAMA DALAM PELAYANAN PENDIDIKAN AGAMA KELOMPOK MINORITAS
Aji Sofanudin ---------- 503 - 518

KAOS DAKWAH: WACANA KESALEHAN, PASAR ISLAM, DAN IDEOLOGI ISLAM
Eko Saputra ---------- 519 - 538

PEMANFAATAN TIK DALAM PEMBELAJARAN: STUDI KASUS DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 BANDUNG BARAT
Mulyana ---------- 539 - 554

BUDAYA SPIRITUAL ALIRAN KEJAWEN "PRASETYO MANUNGGAL KARSO" SEBAGAI WUJUD PLURALISME KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI BOYOLALI
Alan Sigit Fibrianto ---------- 555 - 572

PELAYANAN PENCATATAN PERNIKAHAN DI SUMATERA BARAT PASCA PEMBERLAKUAN PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 48 TAHUN 2014
M. Agus Noorbani ---------- 573 - 588

INKLUSIFISME DI TENGAH MASYARAKAT MULTIKULTUR: KASUS TIGA KOMUNITAS MUSLIM DI BALI
Fathorrahman ---------- 589 - 602

Jurnal PENAMAS Vol 32 No 1 Januari-Juni 2019.indd 1 30/06/2019 17:42:09

ORANG ARAB DAN PENGEMBANGAN PENDIDIKAN KEAGAMAAN DI KOTA MANADO

Idham ---------- 603 - 620

KAPASITAS JARINGAN KERJASAMA KEMENTERIAN AGAMA DALAM PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN MADRASAH ALIYAH DI KABUPATEN BANDUNG

Ningrum Fauziah Yusuf, Sintaningrum, Sawitri Budi Utami ---------- 621 - 634

PENANGANAN PENYELENGGARAAN HAJI FURODAH (STUDI KASUS DUA KOTA DI JAWA BARAT)

Anik Farida ---------- 635 - 654

SIGNIFIKANSI PESANTREN KILAT DAN BUDAYA DAMAI DI SEKOLAH: STUDI KASUS PESANTREN KILAT BAGI SISWA SEKOLAH LANJUTAN TINGKAT ATAS DI SERANG, BANTEN

Neneng Habibah ---------- 655 - 670

PEMBELAJARAN AL-QUR'AN DENGAN METODA QIRĀATI DI SD ISLAM TERPADU (SDIT) AL ICHWAN CIKARANG UTARA, BEKASI, JAWA BARAT

Agus Riswandi dan Syarifah Muthi'atun Najah ---------- 671 - 686

PENANAMAN BUDAYA DAMAI MELALUI KEGIATAN PESANTREN KILAT RAMADHAN: STUDI KASUS DI SMA NEGERI 1 CIBINONG BOGOR, JAWA BARAT

Sumarsih Anwar ---------- 687 - 704

PANDUAN MENULIS JURNAL PENELITIAN AGAMA DAN MASYARAKAT ------- 705 - 708

Jurnal PENAMAS Vol 32 No 1 Januari-Juni 2019.indd 2 30/06/2019 17:42:09

DARI MEJA REDAKSI

Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Volume 32 Nomor 1, Januari-Juni Tahun 2019 dapat diterbitkan dan hadir di hadapan pembaca. Penerbitan edisi kali ini bersamaan dengan perubahan susunan Dewan Redaksi Jurnal PENAMAS terhitung sejak Januari 2017. Jurnal PENAMAS mulai tahun itu juga memulai pengelolaannya dengan menggunakan *Open Journal System* (OJS). Sistem ini memungkinkan artikel-artikel yang terbit di setiap edisinya dapat diunduh secara lengkap melalui *website* Jurnal PENAMAS. Kami berharap, perubahan pengelolaan menjadi OJS ini menjadikan diseminasi artikel dapat tersebar lebih luas melalui media *online*.

Jurnal PENAMAS edisi kali ini menyajikan sebanyak 12 (duabelas) artikel, yang terbagi ke dalam artikel-artikel yang terkait dengan bidang Kehidupan Keagamaan, Pendidikan Agama dan Keagamaan, serta Lektur dan Khazanah Keagamaan. Ketiga bidang penelitian atau kajian ini menjadi fokus Jurnal PENAMAS, sesuai dengan Tugas dan Fungsi kami sebagai lembaga penelitian dan pengembangan di lingkungan Kementerian Agama.

Perubahan pengelolaan jurnal menjadi OJS ini cukup mempengaruhi proses editorial. Misalnya, proses koreksi dan revisi dari penulis ke Tim Redaksi, begitu pun dari penulis ke Mitra Bestari, dan sebaliknya mengalami beberapa kali kesalahan dalam proses *submission* dan *uploading* secara *online*. Salah satu penyebabnya adalah karena kekurangpahaman sistem OJS dari beberapa penulis dan anggota Tim Redaksi dan juga Mitra Bestari. Karenanya, terdapat perbedaan waktu penerbitan dengan waktu pengesahan naskah pada nomor kali ini. Selain itu, kami kerap mengalami kendala teknis, sehingga membuat *website* PENAMAS tidak dapat diakses.

Mulai edisi tahun 2018, Tim Redaksi memutuskan bahwa dalam rangka mendukung sistem OJS ini, maka jumlah edisi Jurnal PENAMAS akan dikurangi menjadi dua edisi atau nomor. Dengan frekuensi penerbitan dua edisi dalam setahun, kami berharap akan lebih mudah dalam mengelola Jurnal PENAMAS dengan sistem OJS. Selain itu, mulai tahun ini juga, Tim Redaksi akan menghilangkan imbuhan "ke" dan "an" pada kata "Keagamaan" dan "Kemasyarakatan", tapi tetap mempertahankan nama terbitan jurnal, yaitu: PENAMAS. Tujuannya, untuk memperjelas akronim atau singkatan Jurnal PENAMAS, yaitu: Jurnal Penelitian Agama dan Masyarakat. Namun demikian, pada bagian sinopsis Tim Redaksi akan menjelaskan bahwa Jurnal PENAMAS ini menerbitkan hasil-hasil penelitian dan pemikiran yang terkait dengan masalah-masalah Keagamaan dan Kemasyarakatan, yang terbagi dalam tiga bidang, yakni: Kehidupan Keagamaan, Pendidikan Agama dan Keagamaan, serta Lektur dan Khazanah Keagamaan. Kami yakin, dengan perubahan ini akan menunjukkan kekhasan Jurnal PENAMAS dibanding jurnal-jurnal lainnya.

Akhirnya, segenap Dewan Redaksi mengucapkan terima kasih kepada seluruh anggota Tim Redaksi, terutama para Mitra Bestari, dan berbagai pihak yang telah membantu proses editorial pada edisi kali ini, yakni: Prof. Dr. H. Nanang Fatah, M.Pd (Universitas Pendidikan Indonesia); Prof. Dr. H. Muhammad Hisyam, M.A. (Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia);

Jurnal PENAMAS Vol 32 No 1 Januari-Juni 2019.indd 3 30/06/2019 17:42:09

Prof. Dr. H. Imam Tholkhah, M.A. (Sekolah Tinggi Agama Islam La Roiba Bogor); H. Hendri Tanjung, Ph.D (Universitas Ibn Khaldun Bogor); Prof. Dr. H. Zulkifli Harmi, M.A. (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta); Dr. H. Abdul Azis, M.A. (Universitas Islam Jakarta); Fuad Fakhrudin, Ph.D (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta); Prof. Dr. H. Abudin Nata, M.A. (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta); Lukman Hakim, Ph.D (Universitas Muhamadiyah Jakarta); dan Prof. Dr. H. Dwi Purwoko, M.Si (Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia), yang telah memberikan koreksi dan saran perbaikan untuk artikel-artikel yang terbit pada Volume 32 Nomor 1, Januari-Juni Tahun 2019 ini. Juga, tak lupa kami ucapkan terima kasih kepada Firdaus Wajidi, Ph.D (Universitas Negeri Jakarta) dan Ahmad Noval, M.Pd (Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung) selaku editor bahasa untuk abstrak berbahasa Inggris.

Kami berharap artikel-artikel yang disajikan pada edisi kali ini dapat memberikan kontribusi, baik sebagai bahan/dasar pertimbangan kebijakan di bidang pembangunan agama maupun pengembangan ilmu pengetahuan agama dan masyarakat secara umum.

Selamat membaca!

Jakarta, Juni 2019
Dewan Redaksi

Jurnal PENAMAS Vol 32 No 1 Januari-Juni 2019.indd 4 30/06/2019 17:42:09

PELAYANAN PENCATATAN PERNIKAHAN DI SUMATERA BARAT PASCA PEMBERLAKUAN PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 48 TAHUN 2014

MARRIAGE REGISTRATION SERVICES IN WEST SUMATERA AFTER THE ISSUANCE OF GOVERNMENT (PP) NUMBER 48 OF 2014

M. AGUS NOORBANI

M. Agus Noorbani
Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Jakarta
Jl. Rawa Kuning No. 06 Pulo Gebang Cakung Jakarta Timur 13950
Email: agusbaca@gmail.com
Naskah Diterima:
Tanggal 9 Januari 2019;
Revisi 9 Januari-27 Juni 2019;
Disetujui 27 Juni 2019.

Abstract

This paper is the result of research on marriage registration services in West Sumatra after the enactment of Government Regulation Number 48 of 2014. The issuance of Government Regulation (PP) Number 48 of 2014 concerning Amendment to Government Regulation Number 47 of 2004 concerning Tariffs on Types of Non-Tax State Revenues Applicable to the Ministry of Religious Affairs, which was later revised with Government Regulation Number 19 of 2015 concerning Types and Rates for Types of State Revenues Non-Tax Applicable to the Ministry of Religious Affairs, is an effort to improve the quality of marriage registration services. Since this regulation was promulgated, the number of marriages in the Office of Religious Affairs (KUA) has increased significantly. Using a comparative or cross-case study design, this study seeked to find out the service of registring marriages in eight KUAs in West Sumatra. This study found that there was an increase in the number of marriages in KUA during working hours. The implementation of the fee amount based on this new regulation had also been carried out by each KUA. The enactment of this regulation had not yet had an impact on the improvement of marriage registration services at KUA. This was because the management of marriage costs was allocated more often for honorariums for professional services and transporation of marriage registration officers outside the KUA. There had been no allocation for the improvement of facilities and infrastructure of the KUA building to improve marriage registrar services.

Keywords: *Change Services, Marriage Registration, KUA, West Sumatera*

Abstrak

Tulisan ini merupakan hasil penelitian mengenai pelayanan pencatatan pernikahan di Sumatera Barat pasca pemberlakukan Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014. Penerbitan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 48 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku pada Departemen Agama, yang kemudian direvisi dengan PP Nomor 19 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Agama merupakan upaya meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan pernikahan. Sejak peraturan ini diundangkan, jumlah peristiwa nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Menggunakan rancangan studi kasus komparatif atau lintas kasus, penelitian ini berusaha mengetahui perubahan pelayanan pencatatan pernikahan di delapan KUA di Sumatera Barat dan menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi perubahan pelayanan tersebut. Penelitian ini menemukan bahwa terjadi peningkatan jumlah pelaksanaan pencatatan pernikahan di KUA dalam jam kerja. Pemberlakuan besaran biaya berdasarkan peraturan baru ini juga telah dilakukan oleh setiap KUA. Permberlakuan peraturan ini belum berdampak pada perbaikan pelayanan pencatatan pernikahan di KUA. Hal ini karena pengelolaan biaya nikah selama ini lebih banyak dialokasikan untuk honor jasa profesi dan transporasi petugas pencatat nikah di luar KUA. Belum ada alokasi untuk perbaikan sarana dan prasarana gedung KUA untuk meningkatkan pelayanan pencatat pernikahan.

Kata Kunci: Perubahan Pelayanan, Pencatatan Pernikahan, KUA, Sumatera Barat

Jurnal PENAMAS Vol 32 No 1 Januari-Juni 2019.indd 573 30/06/2019 17:42:09

PENDAHULUAN

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat (Ditjen Bimas) Islam Kementerian Agama yang berperan sebagai institusi penyedia pelayanan publik. Meski masyarakat umumnya mengenal KUA terutama hanya dalam kaitannya dengan pelayanan pencatatan pernikahan, namun sesungguhnya KUA memiliki tugas dan fungsi yang luas. Dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 39 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama pada Pasal 2 disebutkan bahwa fungsi KUA adalah: (1) Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk; (2) Penyusunan statistik, dokumentasi, dan pengelolaan sistem informasi manajemen KUA; (3) Pelaksanaan tata usaha dan rumah tangga KUA; (4) Pelayanan bimbingan keluarga sakinah; (5) Pelayanan bimbingan kemasjidan; (6) Pelayanan bimbingan pembinaan syariah; serta (7) Penyelenggaraan fungsi lain di bidang agama Islam yang ditugaskan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

Hal yang menyebabkan mengapa dari 7 fungsi KUA di atas, fungsi nomor 1 menjadi hal yang paling dikenal publik adalah karena pelayanan pencatatan nikah terkait dengan salah satu tahap dalam siklus hidup manusia yang penting, yaitu pernikahan. Pencatatan pernikahan, kendati sebagian masyarakat memandang bukan bagian dari syarat sahnya pernikahan, menjadi penting karena memiliki implikasi hukum dan berkaitan dengan kebutuhan warga dalam mengurus berbagai keperluan administratif lainnya, seperti penerbitan kartu identias, pengakuan atas anak, hak waris, dan sebagainya.

Signifikansi pelayanan pencatatan nikah ini mendorong pemerintah untuk memberi perhatian serius pada pelayanan ini dan melakukan berbagai upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Di antara upaya itu adalah memperbaiki mekanisme pembiayaan pelayanan nikah dan melakukan penyesuaian tarif atas pelayanan pencatatan nikah sebagai salah satu jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNPB). Dalam rangka itu, Pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 48 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku pada Departemen Agama, yang kemudian direvisi dengan PP Nomor 19 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Agama. Untuk menyediakan perangkat regulasi bagi implementasi PP tersebut, Kementerian Agama menerbitkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak Atas Biaya Nikah dan Rujuk (PNBP NR) di Luar Kantor Urusan Agama Kecamatan, yang kemudian direvisi dengan PMA Nomor 46 Tahun 2014. Terakhir PMA tersebut diubah kembali dengan PMA Nomor No. 12 Tahun 2016. Petunjuk teknis pengelolaan PNBP NR sendiri diatur dalam Keputusan Dirjen Bimas Islam Nomor DJ.III/304/Tahun 2016 tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Pendapatan Negara Bukan Pajak atas peristiwa Nikah dan Rujuk (PNBP NR), yang kemudian diperbaharui oleh Keputusan Dirjen Bimas Islam Nomor DJ.III/600/Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Pendapatan Negara Bukan Pajak atas Biaya Nikah atau Rujuk (PNBP NR) di Luar Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Beberapa poin penting dari perbaikan regulasi tersebut adalah (1) penetapan biaya Rp 600 ribu untuk layanan pencatatan nikah atau rujuk yang diselenggarakan di

Jurnal PENAMAS Vol 32 No 1 Januari-Juni 2019.indd 574 30/06/2019 17:42:09

luar Kantor Urusan Agama Kecamatan atau layanan pencatatan nikah yang dilaksanakan di Kantor Urusan Agama Kecamatan pada hari libur atau di luar jam kerja; (2) penetapan biaya Rp 0 (nol rupiah) untuk pelayanan pencatatan nikah atau rujuk yang diselenggarakan di Kantor Urusan Agama Kecamatan; (3) penetapan biaya Rp 0 (nol rupiah) untuk pelayanan pencatatan nikah atau rujuk bagi warga tidak mampu dan warga yang menjadi korban bencana; (4) penyediaan tanspor bagi petugas pelaksana bimbingan nikah atau rujuk di luar kantor sesuai dengan Standar Biaya Umum (SBU); (5) penyediaan honorarium bagi petugas pelaksana bimbingan nikah atau rujuk di luar kantor sesuai dengan Standar Biaya Masukan (SBM) lainnya; dan (6) penyediaan honorarium bagi pengelola Pendapatan Negara Bukan Pajak atas peristiwa Nikah dan Rujuk (PNBP NR).

Sejak PP Nomor 48 Tahun 2014 diundangkan, yang kemudian diperbaharui dengan PP Nomor 19 Tahun 2015, jumlah peristiwa nikah di KUA mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Jupagni, (2015; 426-430) Thurmuzi, (2015; 467-470) dan Sodikin (2015; 498-499) mencatat terjadi peningkatan jumlah peristiwa nikah di KUA dan menurunnya peristiwa nikah di luar KUA di Kecamatan Mungka Kabupaten Lima Puluh Kota, Kecamatan Montong Gading Kabupaten Lombok Timur, dan Kecamatan Blado Kabupaten Batang pasca pemberlakuan PP Nomor 48 Tahun 2014. Kenaikan jumlah peristiwa nikah yang dilaksanakan di KUA ini terjadi rerata dua bulan pasca pemberlakuan peraturan ini.

Jupagni (2015: 442) mencatat tingginya minat masyarakat menikah di KUA lebih karena faktor bebas biaya tidak melihat kondisi bangunan KUA yang sederhana dan pelayanan yang terbatas. Akibat diberlakukannya peraturan ini, terjadi perubahan pandangan mengenai menikah di KUA, dari sebelumnya dianggap sebagai pernikahan bermasalah menjadi biasa saja. Peraturan ini pada sisi positif berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat kepada institusi KUA namun di sisi sebaliknya menimbulkan permasalahan dengan terganggunya pelayanan administrasi di KUA pada saat berlangsungnya pencatatan nikah di KUA pada hari kerja.

Kajian pasca pemberlakuan PP 48 2014, seperti dilakukan oleh Budiman (2014; 98-108) di beberapa KUA di Kota Semarang mencatat, praktik gratifikasi pada proses pelayanan pencatatan pernikahan masih tetap ada. Ia juga menemukan bahwa masih terjadi perbedaan biaya pelayanan pencatatan pernikahan pada saat awal peraturan ini diterapkan. Praktik gratifikasi yang nyata adalah calon pengantin diminta membayar biaya pencatatan perkawinan melalui penghulu, tidak langsung ke rekening bank yang ditunjuk. Besaran biaya yang diminta pun tidak sesuai dengan yang sudah ditetapkan pemerintah.

Kajian yang dilakukan Budiman (2014) di atas berfokus pada praktik gratifikasi dan kelemahan sistem pengawasan dalam mengatasi praktik terlarang tersebut dalam proses pelayanan pencatatan pernikahan pasca pemberlakuan PP 48 2014. Sementara kajian yang dilakukan Jupagni, (2015), Thurmuzi, (2015), dan Sodikin (2015), melihat pandangan serta respons masyarakat terhadap perubahan besaran biaya pencatatan pernikahan yang berimplikasi pada perubahan sikap terhadap dan perilaku dalam proses pelaksanaan pencatatan nikah yang dilakukan masyarakat.

Berusaha melengkapi kajian-kajian yang sudah dilakukan di atas, kajian ini berusaha melihat perubahan proses

Jurnal PENAMAS Vol 32 No 1 Januari-Juni 2019.indd 575 30/06/2019 17:42:10

pelayanan pencatatan pernikahan pasca pemberlakuan PP 48 2014 dan menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi perubahan tersebut. Perubahan yang dimaksud di sini sifatnya menyeluruh, mulai dari tahap awal yaitu pendaftaran kehendak nikah hingga selesainya proses pencatatan pernikahan dengan diserahkannya buku kutipan akta nikah. Selain pelayanan, dikaji juga berbagai aspek lain yang menunjang keberhasilan proses pelayanan pencatatan pernikahan. Kajian yang menyeluruh terhadap proses pelayanan ini penting dilakukan untuk melihat seberapa berfungsinya PP Nomor 48 Tahun 2014 (diperbaharui dengan PP nomor 19 tahun 2015) dalam memperbaiki kualitas pelayanan pencatatan pernikahan kepada umat Islam.

Fokus utama penelitian ini adalah menelaah perubahan pelayanan pencatatan pernikahan pasca pemberlakuan PP Nomor 48 Tahun 2014. Secara operasional, perubahan yang dimaksud dalam kajian ini adalah; (1) masyarakat tidak lagi dikenakan biaya di luar biaya yang telah ditetapkan; (2) KUA telah memiliki standard operational procedure (SOP) pelayanan dan pelayanan yang dilakukan mengikuti SOP yang ada; (3) KUA sudah menerapkan sistem pengaduan untuk menerima pengaduan dari masyarakat atas layanan yang diberikan. Kajian ini juga berusaha menelaah faktor-faktor yang berpengaruh terhadap perubahan pelayanan pemberlakuan PP Nomor 48 Tahun 2014. Kajian ini diharapkan memberi masukan untuk evaluasi kebijakan pelayanan pencatatan pernikahan pasca pemberlakuan PP Nomor 48 Tahun 2014.

Pelayanan seperti dijelaskan P. Kotler (dalam Cahyono, 2008) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun. Produk yang dihasilkan bisa terikat dalam bentuk fisik pun bisa bukan berupa fisik. Definisi lain menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses penggunaan akal pikiran, panca indera, dan anggota badan dengan atau tanpa menggunakan alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. (Moenir, 1992 dalam Cahyono, 2008) Pelayanan, mengacu pada dua definisi tersebut, adalah kegiatan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan yang sifat dasarnya tak teraba (intangible) dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun atau sesuatu. Pelayanan bisa berupa pelayanan fisik dan pelayanan administratif. Pelayanan fisik lebih bersifat pribadi sebagai manusia sementara pelayanan administratif adalah kegiatan yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (besar maupun kecil). (Moenir, 1992 dalam Cahyono, 2008)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendeifnisikan pelayanan publik sebagai "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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik" (Pasal 1). Selanjutnya UU tersebut juga menetapkan asas-asas yang melandasi pelayanan publik meliputi: Kepentingan umum, Kepastian hukum, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban, Keprofesionalan, Partisipatif, Persamaan perlakuan atau tidak diskrimatif, Keterbukaan, Akuntabilitas, Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, Ketepatan waktu, dan terakhir Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Beberapa komponen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang

Jurnal PENAMAS Vol 32 No 1 Januari-Juni 2019.indd 576 30/06/2019 17:42:10

dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah: (1) Standar pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) Sistem informasi pelayanan, (4) Sarana, prasarana atau fasilitas pelayanan, (5) Biaya/tarif pelayanan, (6) Perilaku pelaksana pelayanan, (7) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan, (8) Pengaduan, dan (9) Penilaian kinerja.

Pernikahan merupakan salah satu tahap penting dalam siklus hidup manusia yang sekaligus menjadi salah satu obyek dalam administrasi kependudukan suatu negara, termasuk Indonesia. Ketentuan paling awal mengenai keharusan mencatat peristiwa pernikahan tercantum dalam Pasal 1 UU No. 22 Tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, Talak dan Rujuk sebagai berikut: "Dalam Negara yang teratur segala hal-hal yang bersangkut-paut dengan penduduk harus dicatat, sebagai kelahiran, pernikahan, kematian dan sebagainya." Selanjutnya UU tersebut juga menetapkan: "Nikah yang dilakukan menurut agama Islam, selanjutnya disebut nikah, diawasi oleh Pegawai Pencatat Nikah yang diangkat oleh Menteri Agama atau pegawai yang ditunjuk olehnya. Talak dan rujuk yang dilakukan menurut agama Islam, selanjutnya disebut talak dan rujuk, diberitahukan kepada Pegawai Pencatat Nikah".

Pencatatan nikah atau rujuk merupakan salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama dan digolongkan dalam jenis pelayanan administratif (Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama, Pasal 4 Ayat 2). Sebagai pelayanan publik, maka pencatatan nikah harus mengacu pada berbagai ketentuan yang mengatur pelayanan publik, sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan PP Nomor 96 Tahun 2012.

Pelayanan nikah diatur dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 11 Tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah. Adapun biaya atau tarif pelayanan nikah terbaru diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Agama, sebesar 600 ribu rupiah untuk pelaksanaan pencatatan nikah di luar Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan, atau diselenggarakan di KUA Kecamatan pada hari libur atau di luar jam kerja. Regulasi terbaru yang mengatur pengelolaan PNBP NR dituangkan dalam PMA Nomor 12 Tahun 2016, yang menggantikan PMA Nomor 46 Tahun 2014.

Tahapan penyelenggaraan pelayanan nikah diuraikan pada Pasal 5 hingga Pasal 30 PMA Nomor 11 Tahun 2007, yang secara garis besar meliputi: (1) Pemberitahuan Kehendak Nikah, (2) Pemeriksaan Nikah, (3) Pengumuman Kehendak Nikah, (4) Pelaksanaan Akad Nikah, dan (5) Pencatatan Nikah. Produk akhir dari keseluruhan proses ini adalah penyerahan buku nikah kepada pengantin. Buku nikah merupakan kutipan dari akta nikah, dokumen terakhir yang disimpan di KUA Kecamatan dan pengadilan.

Untuk memastikan proses pelayanan publik, termasuk pelayanan nikah dapat berjalan dengan baik, Pemerintah menetapkan empat komponen dan mekanisme untuk menjamin hal tersebut: (1) Pengawasan, (2) Pengaduan, (3) Penilaian kinerja, dan (4) Sistem informasi pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan nikah, komponen pengawasan diatur dalam Pasal 39 PMA Nomor 11 Tahun 2007, yang antara lain menyebutkan bahwa "Kepala KUA Kecamatan melakukan pengawasan terhadap

Jurnal PENAMAS Vol 32 No 1 Januari-Juni 2019.indd 577 30/06/2019 17:42:10

pelaksanaan tugas Penghulu dan Pembantu PPN" (Ayat 1). Terkait aspek pengaduan, UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 36 menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.

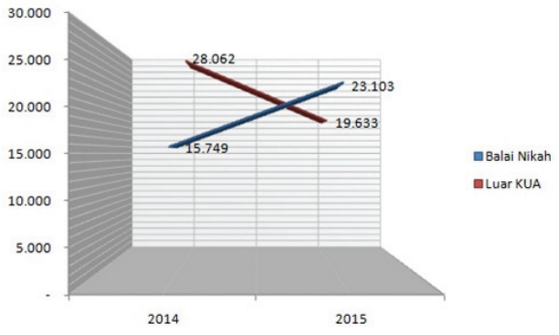
Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan nikah, Kementerian Agama melalui Ditjen Bimas Islam mengeluarkan Keputusan Dirjen Bimas Islam Nomor DJ.III/304/Tahun 2016 tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Pendapatan Negara Bukan Pajak atas peristiwa Nikah dan Rujuk (PNBP NR) sebagai peraturan teknis pengelolaan PNBP NR. Keputusan Dirjen Bimas Islam ini merupakan penjabaran dari Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor No. 12 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak Atas Biaya Nikah dan Rujuk (PNBP NR) di Luar Kantor Urusan Agama Kecamatan. Beberapa poin penting dalam perubahan regulasi tersebut adalah: (1) penyediaan tanspor bagi petugas pelaksana bimbingan nikah atau rujuk di luar kantor sesuai dengan Standar Biaya Umum (SBU); dan (2) penyediaan honorarium bagi petugas pelaksana bimbingan nikah atau rujuk di luar kantor sesuai dengan Standar Biaya Masukan (SBM) lainnya. Penetapan transpor dan honor petugas pelayanan disesuaikan dengan tipologi KUA Kecamatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan kajian evaluasi kebijakan yang bersifat kualitatif dengan menggunakan rancangan studi kasus komparatif atau lintas kasus (cross-case study) (Yin, 2003; Stufflebeam & Coryn, 2014). Troachim (2006; lihat juga Troachim & Donelly, 2006; 30) mendefinisikan evaluasi sebagai pengumpulan dan penilaian informasi secara sistematis untuk memberi masukan-balik (feedback) yang berguna mengenai suatu objek. Kajian evaluasi secara kualitatif menelaah seberapa besar manfaat sebuah program terhadap pengguna program yang dimaksud. Deskripsi kualitas menyediakan rincian guna menjelaskan seperti apa perbedaan yang dirasakan oleh orang-orang yang mengikuti atau menggunakan sebuah program yang dijalankan. Sebuah jawaban yang rinci, mendalam, dan gambaran yang menyeluruh untuk memahami nuansa kualitas sebuah program. (2009; 41-43)

Kebijakan publik selalu dimulai dari isu-isu yang dirasakan oleh masyarakat luas di mana perlu dilakukan tindakan kebijakan oleh pemerintah. (Nugroho, 2007 dalam Bungin, 2008). Isu-isu ini biasanya dimulai dari adanya keluhan di masyarakat mengenai kualitas kebijakan yang diambil oleh negara yang tidak atau kurang memuaskan masyarakat. Atau bisa juga masukan yang diberikan oleh segolongan masyarakat untuk yang tujuannya adalah menciptakan tata pemerintahan atau sosial yang lebih baik. Tindakan kebijakan dimulai dari merumuskan kebijakan kemudian dilaksanakan dalam implementasi kebijakan. Implementasi kebijakan ini dievaluasi pelaksanaannya kemudian menjadi bahan masukan bagi pelaksanaan kebijakan berikutnya.

Gambar 1. Gambaran Umum Peristiwa Nikah di Balai Nikah dan Luar KUA



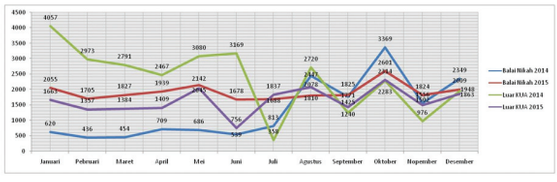
Teknik analisis data mencakup tiga proses analisis data kualitatif seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman

Jurnal PENAMAS Vol 32 No 1 Januari-Juni 2019.indd 578 30/06/2019 17:42:10

(1994; 10-11), yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Teknik pengumpulan data mengombinasikan studi dokumen, wawancara, dan observasi. Pengumpulan data lapangan dilaksanakan selama 18 hari sejak 23 Agustus hingga 9 September 2016 di Propinsi Sumatera Barat. Propinsi ini dijadikan lokus kajian karena dua alasan utama. Pertama, jumlah KUA di Propinsi Sumatera Barat sebanyak 160 unit, yang tersebar di 179 kecamatan. Artinya, terdapat KUA yang memilik wilayah kerja lebih dari 1 kecamatan. Kedua, terjadi perubahan trend pelaksanaan pencatatan pernikahan yang cukup signifikan pasca pemberlakuan PP nomor 48 tahun 2014.

Peristiwa nikah yang dilaksanakan di Balai Nikah KUA di seluruh Sumatera Barat, seperti terlihat pada Gambar 1, mengalami kecenderungan peningkatan pada dua tahun terakhir. Jika pada tahun 2014 peristiwa nikah yang dilaksanakan di Balai Nikah KUA berjumlah 15.749 peristiwa nikah, maka pada tahun 2015 meningkat tajam menjadi berjumlah 23.103 peristiwa nikah. Sebaliknya, kecenderungan penurunan terjadi pada peristiwa nikah yang dilaksanakan di luar KUA. Jika pada tahun 2014 peristiwa nikah yang dilaksanakan di luar KUA berjumlah 28.062 peristiwa nikah, maka pada tahun 2015 turun menjadi berjumlah 19.633 peristiwa nikah.

Gambar 2. Perkembangan Peristiwa Nikah di Balai Nikah dan Luar KUA Tahun 2014-2015



Peningkatan jumlah peristiwa nikah di Balai Nikah KUA, seperti tersaji pada Gambar 2, terjadi mulai bulan Juli dan mengalami peningkatan tajam pada bulan Agustus 2014 atau dua bulan pasca pemberlakukan PP Nomor 48 Tahun 2014. Jika pada bulan Juli 2014 peristiwa nikah di Balai Nikah KUA berjmlah 813 peristiwa, maka pada bulan Agustus meningkat tajam menjadi 2.447 peristiwa. Peristiwa nikah di Balai Nikah KUA tertinggi sebelum PP Nomor 48 Tahun 2014 diberlakukan berjumlah 709 peritiwa di bulan April, sedangkan pasca pemberlakuan PP Nomor 48 Tahun 2014 tersebut jumlahnya tidak pernah berkurang dari 1000 peristiwa nikah di tahun 2014.

Pada tahun 2015 rerata peristiwa nikah yang dilaksanakan di Balai Nikah KUA adalah 1.925 setiap bulannya. Jika pada Januari tahun 2014 peristiwa nikah di Balai Nikah berjumlah 620 peristiwa, atau berada pada kisaran ratusan peristiwa setiap bulannya, maka pada Januari 2015 peristiwa nikah di Balai Nikah dimulai pada angka 2.055, atau berada pada rentang ribuan peristiwa setiap bulannya.

Perubahan sebaliknya terjadi pada peristiwa nikah di luar KUA. Pada bulan Juli 2015 atau satu bulan pasca pemberlakukan PP Nomor 48 Tahun 2014 terjadi penurunan tajam peristiwa nikah di luar KUA. Penurunan jumlah peristiwa nikah ini lebih cepat dari peningkatan peristiwa nikah di Balai Nikah KUA, yang terjadi dua bulan pasca pemberlakuan. Jika pada Juni 2014 perstiwa nikah yang berlangsung di luar KUA berjumlah 3.169, maka pada Juli 2014 menurun tajam menjadi hanya 358 peristiwa. Jumlahnya kembali naik pada bulan Agustus menjadi 2.720 peristiwa, namun setelah itu tak pernah melebihi angka 2.500 peristiwa nikah seperti sebelum pemberlakukan PP Nomor 48 Tahun 2014. Rerata perstiwa nikah di luar KUA pada semester pertama 2014 adalah 3.090 peristiwa, jumlah ini menurun pada semester kedua menjadi 1.588 peristiwa.

Rerata peristiwa nikah di luar KUA pada 2015 adalah 1.636 peristiwa nikah,

Jurnal PENAMAS Vol 32 No 1 Januari-Juni 2019.indd 579 30/06/2019 17:42:10

menurun dari rerata tahun 2014 yang berjumlah 2.339. Jumlah peristiwa nikah di luar KUA tertinggi pada 2015 terjadi pada Oktober dengan jumlah 2.314 peristiwa, sedangkan yang terendah terjadi pada Juni 2015 berjumlah 756 peristiwa. Dari kedua kelompok data yang telah dijelaskan di atas, kecenderungan peningkatan tajam peristiwa nikah di Sumatera Barat terjadi pada waktu-waktu tertentu. Pada umumya, masyarakat Sumatera Barat melaksanakan upacara pernikahan setelah Idul Fitri dan Idul Adha, atau pada bulan Agustus dan Oktober jika mengacu pada data di atas.

Penelitian dilakukan di 6 Kota/Kabupaten di Propinsi Sumatera Barat, meliputi Kota Padang, Kabupaten Padang Pariaman, Kabupaten Solok, Kabupaten Kepulauan Mentawai, Kabupaten Agam, dan Kabupaten Lima Puluh Kota. Pemilihan wilayah tersebut dilakukan dengan cara acak sederhana (simple random sampling). Dari setiap wilayah tersebut kemudian dipilih dua KUA yang mewakili keseluruhan tipologi, yaitu tipe A, B, C, D1 dan D2 sebagai contoh (sample) penelitian dengan menggunakan teknik pemilihan acak sederhana (simple random sampling). Meski dalam pengumpulan data kemudian ditemukan bahwa KUA di setiap tipologi berbeda jumlahnya, diasumsikan mereka memiliki pola pelayanan yang sama mengacu pada peraturan yang telah dikeluarkan. Sehingga penyamaan jumlah contoh di setiap tipologi tidak memiliki pengaruh yang sangat signifikan.

KUA sasaran penelitian ini direncanakan berjumlah 10 buah, di mana setiap tipologi diwakili oleh 2 KUA. Mengacu pada data yang dikeluarkan Kanwil Kementerian Agama Propinsi Sumatera Barat, dari 160 unit KUA yang ada, sebanyak 136 KUA atau 85% termasuk dalam tipologi C, kelompok tipologi KUA terbanyak di Sumatera Barat. KUA yang termasuk tipologi D1 berjumlah 14 unit atau 9% dari keseluruhan KUA yang ada, sementara KUA yang termasuk dalam tipologi B berjumlah 5 unit (3%) dan yang termasuk dalam tipologi D2 berjumlah 4 unit (2%). Keseluruhan KUA dengan tipologi D2 ini terdapat di Kabupaten Kepulauan Mentawai. KUA yang termasuk dalam tipologi A hanya ada 1 unit di Sumatera Barat, yaitu KUA Koto Tangah di Kota Padang.

KUA sasaran yang terealisasi pada pengumpulan data lapangan menjadi berjumlah 8 buah. Kedelapan KUA ini dipilih dengan menggunakan metode acak sederhana (simple random sampling). Kedelapan KUA tersebut adalah;

1. KUA Tipe A; KUA Kecamatan Koto Tangah, Kota Padang.
2. KUA Tipe B; KUA Kecamatan Lubuk Begalung, Kota Padang dan KUA Kecamatan Lembah Gumanti, Kabupaten Solok.
3. KUA Tipe C; KUA Kecamatan 2x11 Enam Lingkung, Kabupaten Padang Pariaman dan KUA Kecamatan Kamang Magek, Kabupaten Agam.
4. KUA Tipe D1; KUA Kecamatan Malalak, Kabupaten Agam dan KUA Kecamatan Pangkalan Koto Baru, Kabupaten 50 Koto.
5. KUA Tipe D2; pada awalnya, objek sasaran penelitian adalah KUA Kecamatan Siberut Selatan dan KUA Kecamatan Pagai Utara-Selatan, Kabupaten Kepulauan Mentawai. Namun, akibat terkendala kondisi cuaca yang cukup buruk serta transporasi yang tidak memadai untuk mencapai kedua lokasi ini, akhirnya kedua KUA tersebut diganti dengan KUA Sipora Utara.

Jurnal PENAMAS Vol 32 No 1 Januari-Juni 2019.indd 580 30/06/2019 17:42:11

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum

Sumatera Barat merupakan propinsi yang terletak di wilayah Barat pulau Sumatera. Wilayah administrasi pemerintahan terbagi menjadi 12 kabupaten, 7 kota, dengan 179 kecamatan. (BPS Sumbar, 2015a: 5) Luas wilayahnya mencapai 42.297,30 km2, setara dengan 2.21% dari luas wilayah Indonesia. (BPS Sumbar, 2015a: 1; BPS Sumbar, 2015b: 3) Kabupaten Kepulauan Mentawai merupakan wilayah paling luas, dengan luas wilayah 6.01 ribu km2 atau setara dengan 14.21% dari seluruh wilayah Sumatera Barat. Sementara Kota Padang Panjang merupakan wilayah paling kecil dengan luas 23 km2 atau setara 0.05% dari seluruh luas wilayah Sumatera Barat. (BPS Sumbar, 2015b: 3).

Topografi wilayahnya terdiri dari daratan yang dipenuhi pegunungan dan perbukitan serta lautan yang banyak terdapat pulau-pulau terluar yang berada di bibir Samudera Indonesia. Sebagian besar daratan propinsi ini berada pada dataran tinggi. Daerah tertinggi adalah daerah Arosuka sedangkan wilayah terrendah adalah Pariaman, Padang, dan Tuapejat. (BPS Sumbar, 2015a: 13). Wilayah daratan seluas 60.11%nya merupakan kawasan hutan, di mana 41.55% merupakan kawasan hutan lindung. (BPS Sumbar, 2015a: 3). Setidaknya terdapat 29 gunung, baik aktif maupun tidak aktif, di daratan Sumatera Barat. Propinsi Sumatera Barat juga memiliki beberapa danau, empat diantaranya yang paling terkenal karena keindahannya adalah Danau Maninjau, Danau Singkarak, Danau Diatas, dan Danau Dibawah. (BPS Sumbar, 2015a: 2; BPS Sumbar, 2015b: 16-17).

Wilayah lautannya memiliki 391 gugusan pulau dengan jumlah pulau terbanyak terdapat di Kabupaten Kepulauan Mentawai sebanyak 124 pulau, sedangkan Kabupaten Agam memiliki gugusan pulau paling sedikit, berjumlah 2 pulau. (BPS Sumbar, 2015b: 3, 18) Dengan kondisi topografi wilayah yang terdiri dari pegunungan, perbukitan, dan kepulauan maka Propinsi Sumatera Barat memiliki potensi wisata yang sangat tinggi. Di samping itu, hal ini juga memberikan kendala bagi arus mobilitas penduduk karena meningkatkan biaya perjalanan untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain.

Kondisi jalan di Sumatera Barat pada umumnya sudah sangat bagus. Dari sekitar 1.230,50 km panjang jalan yang ada, 1.125,30 km telah dilapisi aspal dengan kondisi jalan sepanjang 1000,37 km sudah dalam kondisi yang baik. (BPS Sumbar, 2015b: 475). Sayangnya, kondisi jalan yang cukup baik ini belum didukung dengan ketersediaan transporasi umum yang baik. Di Sumatera Barat, angkutan umum yang banyak tersedia adalah bus antar kota dalam propinsi. (BPS Sumbar, 2015b: 475). Meski terdapat transporasi kereta api dan masih ada jalur kereta api aktif, namun moda transporasi ini hanya menyediakan angkutan penumpang untuk trayek Kota Padang hingga Kabupaten Padang Pariaman. Sebagian jalur kereta api lebih banyak digunakan untuk angkutan barang. (BPS Sumbar, 2015b: 494-496). Kendaraan pribadi, terutama sepeda motor, masih dipandang sebagai alat transporasi termurah karena mode transporasi ini yang mampu menjangkau hingga ke pelosok-pelosok desa. (BPS Sumbar, 2015a: 40)

Sebagai salah satu propinsi yang memiliki gugusan pulau yang cukup banyak, fasilitas transporasi laut di propinsi ini belum cukup memadai, bahkan terbilang sangat minim. Angkutan lautnya lebih banyak didominasi oleh angkutan barang. Di dalam laporan BPS Sumatera Barat yang menjadi rujukan dalam tulisan ini tidak dijelaskan secara rinci jumlah kapal laut antar pulau-pulau kecil yang ada di

Jurnal PENAMAS Vol 32 No 1 Januari-Juni 2019.indd 581 30/06/2019 17:42:11

propinsi ini. Hal ini mengindikasikan, bahwa transporasi laut antar pulau belum menjadi perhatian yang serius dari pemerintah Sumatera Barat.

Penduduk Sumatera Barat berdasarkan hasil Sensus Penduduk pada tahun 2010 berjumlah 4.846.909 jiwa. Wilayah dengan penduduk terbanyak terdapat di Kota Padang sebanyak 902.413 jiwa, sedangkan wilayah dengan penduduk paling sedikit terdapat di Kota Pariaman sebanyak 84.709 jiwa. Komposisi penduduknya lebih banyak berjenis kelamin wanita dengan jumlah penduduk sebanyak 2.612.097 jiwa sedangkan penduduk laki-laki sebanyak 2.584.192 jiwa. (BPS Sumbar, 2015) Penduduknya mayoritas memeluk agama Islam, dengan jumlah penduduk yang memeluknya sebanyak 4.721.924 jiwa atau 97,42% dari seluruh penduduk yang ada. Pemeluk agama Islam terbanyak berdomisili di Kota Padang, yang juga merupakan kota dengan penduduk terbanyak, sejumlah 803.706 jiwa. Sedangkan penduduk pemeluk Islam paling sedikit terdapat di wilayah Kabupaten Kepulauan Mentawai. (BPS RI, 2010).

Pelayanan Pencatatan Pernikahan

Setiap KUA yang menjadi sampel penelitian telah menerapkan peraturan yang tertuang dalam PP Nomor 48 Tahun 2014 mengenai tarif biaya pencatatan pernikahan di luar dan di dalam KUA pada hari dan jam kerja. Tabel 1 menyajikan perbandingan pelayanan di setiap KUA sampel pasca pemberlakuan PP Nomor 48 tahun 2014. Tujuh dari delapan KUA telah meminta pasangan catin untuk membayar sendiri biaya pendaftaran melalui bank yang telah ditentukan. Hanya KUA Malalak yang menggunakan Petugas Penerima Setoran (PPS) di KUA Kecamatan untuk menyetorkan biaya pendaftaran kehendak nikah ke bank persepsi karena kendala jaringan telekomunikasi sehingga tidak ada bank di dekat KUA dan lokasi bank yang terdekat sangat jauh dijangkau oleh masyarakat.

Meski seluruh KUA Kecamatan telah menerapkan peraturan mengenai tarif biaya pencatatan pernikahan, di beberapa KUA Kcecamatan masih ditemui peningkatan biaya saat mengurus pendaftaran pencatatan pernikahan. Meningkatnya biaya pendaftaran kehendak nikah ini terjadi karena pasangan catin masih mengutus orang lain untuk melakukan pendaftaran. Selain itu, belum semua KUA Kecamatan menerapkan peraturan bahwa harus pasangan catin beserta wali yang datang langsung untuk mendaftar kehendak nikah mereka. Masih banyak pasangan catin yang mendelegasikan pendaftaran pencatatan pernikahan kepada orang lain. Selain karena alasan ketiadaan waktu karena bekerja, di beberapa wilayah di Sumatera Barat tradisi adat masih ketat diberlakukan, bahwa Mamak (paman dari pihak Ibu) catin wanita yang mesti mendaftarkan kehendak nikah di KUA. Biaya lain juga dikeluarkan saat pengurusan surat-surat pengantar di RT, RW, hingga kelurahan.

Biaya pencatatan pernikahan sebesar Rp. 600 ribu selama ini lebih banyak dialokasikan bagi honor profesi dan transpor petugas pencatat nikah. Belum ada alokasi anggaran untuk perbaikan pelayanan KUA yang mencakup sarana dan prasarana, meski dalam amanat Keputusan Dirjen Bimas Islam ada alokasi untuk biaya listrik, air, dan jaringan telekomunikasi. Semua biaya pengelolaan gedung, sarana, dan prasarana masih bergantung pada biaya operasional KUA sebesar Rp. 3 juta setiap bulannya.

Jurnal PENAMAS Vol 32 No 1 Januari-Juni 2019.indd 582 30/06/2019 17:42:11

Tujuh KUA Kecamatan yang diteliti, seperti terlihat pada Tabel 1., sudah menempati bangunan permanen meski sebagian besar berdiri di atas tanah wakaf dan hibah. Hanya satu KUA Kecamatan, yaitu KUA Kecamatan Sipora Utara yang masih menempati bangunan kayu dengan sistem kontrak tahunan. Masih sederhananya bangunan KUA Kecamatan Sipora Utara ini karena sebagian besar anggaran operasional KUA diperuntukkan bagi mobilitas kinerja Kepala KUA yang juga harus melakukan penyuluhan, yang memakan biaya tidak sedikit karena kondisi geografis di daerah kepulauan. Selain itu, membangun bangunan permanen di wilayah ini membutuhkan biaya yang tidak murah karena sebagian besar bahan bangunannya dibawa dari Kota Padang yang membutuhkan biaya sangat mahal. Keseluruhan bangunan KUA Kecamatan di Sumatera Barat masih terdiri dari 1 lantai.

Ruang pelayanan di 7 KUA terbilang sudah cukup memadai. Meski tidak seluruh KUA memiliki ruang-ruang khusus yang sesuai dengan fungsi ruangan. Ruang arsip misalnya, di beberapa KUA masih menyatu dengan ruang Kepala KUA atau ruang SIMKAH. Ketujuh KUA sudah memiliki ruang Balai Nikah yang telah dihias dengan pelaminan. Hanya KUA Sipora Utara yang tidak memiliki ruang yang cukup memadai untuk disebut sebagai kantor pelayanan publik. Jika pencatatan pernikahan dilangsungkan di KUA, maka prosesi dilaksanakan di ruang pendaftaran pencatatan kehendak nikah.

Meningkatnya jumlah pencatatan pernikahan di KUA yang tidak diiringi dengan perbaikan sarana dan prasaran KUA cukup mengganggu pelayanan harian di KUA. Terlebih jika pencatatan pernikahan terjadi pada waktu-waktu tertentu yang dianggap banyak warga sebagai waktu baik untuk melangsungkan pernikahan. Jika dalam satu hari terjadi lebih dari 2 peristiwa pencatatan pernikahan di KUA, maka sangat mengganggu pelayanan lain di KUA. Sementara, tidak setiap KUA memiliki balai nikah yang terpisah dari ruang pelayanan.

Belum semua KUA menerapkan SIMKAH dengan baik sesuai yang diamanatkan oleh Ditjen Bimas Islam. Kendala utama penerapannya adalah jaringan telekomunikasi pada beberapa KUA yang sangat buruk. Ketujuh KUA sasaran penelitian sudah dibekali dengan mesin pencetak (printer) untuk mendukung SIMKAH. Hanya KUA Sipora Utara yang belum menerapkan SIMKAH.

Tabel 1. Perbandingan Perubahan Pelayanan KUA Kecamatan

KUA Kec.	Biaya Pelayanan dan Pengelolaan	Sarana dan Sumber Daya Manusia	SOP Pelayanan	Pengawasan dan Evaluasi
Tipe A				
Koto Tangah	Biaya nikah yang dibebankan kepada pasangan catin termasuk juga mekanisme pembayar-annya sudah mengikuti peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat. PNBP NR selama ini hanya kembali dalam bentuk honor profesi dan transpor penghulu. Tidak ada pengembalian dana PNBP-NR yang dialokasikan untuk peningkatan pelayanan pencatatan pernikahan	Cukup memadai dan sangat layak jika pelaksanaan pencatatan perkawinan diadakan di KUA. Ruang pelaksanaan pencatatan perkawinan terdapat pelaminan yang sudah dihias dengan hiasan yang cukup bagus. Pegawai yang berh-bungan langsung dengan pelayanan pencatatan pernikahan terdiri dari satu Kepala KUA, empat orang penghulu, dan lima orang pegawai administrasi	SOP Pelayanan mengguna-kan hasil yang dibuat pemerintah pusat, tidak ada SOP yang dibuat KUA Kecamatan atau Kanmenag Kota	Belum ada penga-wasan dan evaluasi kinerja pegawai pencatat nikah yang dilakukan secara rutin dan berkala oleh Kanmenag Kota. Hanya sekali dalam satu tahun pihak Kan-menag Kota melakukan visitasi tapi bukan untuk keperluan penga-wasan dan evaluasi
Tipe B				
Lubuk Begalung	Setiap pasangan catin yang datang mendaftarkan perkawinannya, diperintahkan untuk membayar sendiri biaya pencatatan nikah ke rekening bank yang telah ditunjuk.	Sarana pelayanan KUA terbilang memadai. Ruang tunggu antrian cukup nyaman, disediakan kursi tunggu, terpisah dari ruang pendaftaran dan ruang kerja petugas	Tidak ada SOP khusus yang menguraikan mekanisme pelayanan pencatatan pernikahan, mulai dari pendaftaran hingga pelaksanaan pencatatan perkawinan.	Pengawasan Petugas Pelayanan Pencatatan Perkawinan dilaksanakan oleh Kepala KUA dan Kantor Kementerian Agama Tingkat Kota serta Kanwil tingkat

Bersambung pada halaman 584

Jurnal PENAMAS Vol 32 No 1 Januari-Juni 2019.indd 583 30/06/2019 17:42:11

	Pasangan catin yang menggunakan perantara akan ditolak dan diminta hadir langsung untuk melakukan pendaftaran. PNBP-NR pasca penerbitan PP 48 tahun 2014 lebih banyak untuk membayar honor profesi dan transpor penghulu jika menikahkan di luar dan jam kantor	KUA lainnya. Balai nikah yang digunakan untuk pencatatan perkawinan jika dilakukan di KUA sangat sederhana	SOP pelayanan yang digunakan adalah SOP yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama (Ditjen Bimas Islam). Seluruh uraian kegiatan beserta petugas pelaksana didasarkan pada peraturan yang sudah dikeluarkan Menteri Agama dan Presiden	Provinsi. Pengawasan tingkat kota dilakukan dalam kurun 3 bulan sekali
Lembah Gumanti	Biaya nikah yang dibebankan kepada catin sebesar 600 ribu jika mereka ingin menikah di luar KUA. Biaya ini disetorkan langsung oleh catin ke Bank yang sudah ditunjuk	Bangunan KUA terhitung kecil, seluas 90m2 di atas tanah 700 m2, namun cukup memadai untuk melayani warga yang hendak mendaftarkan pernikahannya. KUA belum memiliki Balai Nikah sendiri dan sementara masih menjadi satu dengan bangunan yang dijadikan rumah dinas Kepala KUA. Jumlah pegawai KUA Kecamatan yang berkaitan langsung dengan pelayanan pencatatan pernikah terdiri dari satu Kepala KUA, satu penghulu yang juga mengelola SIMKAH, dan tiga orang tenaga sukarela. Ketiga orang ini merupakan PAI Honorer	Sudah memiliki SOP yang dibuat sendiri sebagai hasil diskusi dengan KUA lain di Kabupaten Solok	Jarang sekali dilakukan pengawasan dan evaluasi oleh Kanmenag Kabupaten Solok. Bahkan sekali setahun pun hampir tidak pernah dilakukan kunjungan
Tipe C				
2x11 Enam Lingkung	Telah menerapkan tarif biaya pencatatan pernikahan sesuai dengan PP Nomor 48 Tahun 2014. Meski demikian, pengelolaan PNBP-NR selama ini hanya baru diperuntukkan bagi honor profesi dan transpor	Bangunan KUA cukup memadai dan memiliki balai nikah yang cukup luas. Ruangan KUA tertata cukup rapi dengan berbagai informasi yang tersaji jelas sehingga memudahkan pengunjung membaca informasi	Kepala KUA telah melakukan berbagai perbaikan sehingga berbagai SOP pelayanan di KUA ditampilkan di bagian-bagian dinding yang terlihat jelas oleh pengunjung dan mudah	Pengawasan pelaksanaan pencatatan pernikahan dilakukan sendiri oleh Kepala KUA. Berbagai pengaduan dari masyarakat diterima langsung oleh Kepala KUA, karena Kepala KUA memasang

Bersambung pada kolom berikut

	petugas pencatat nikah	yang dibutuhkan. Tenaga pegawai di KUA ini terbilang sedikit, hingga petugas pengelola SIMKAH dijabat rangkap oleh seorang penyuluh agama. Keseluruhan pegawai di KUA ini berjumlah 7 orang termasuk penyuluh agama	dibaca. Seluruh SOP pelayanan telah ditampilkan di ruang tunggu pengunjung	nomor pribadinya di bagian terluar KUA bagi masyarakat yang hendak menyampaikan keluhan atas pelayanan yang diberikan
Kamang Magek	Biaya pencatatan pernikahan telah mengikuti peraturan yang berlaku dan disampaikan dalam spanduk besar yang dipasang di ruang tunggu KUA. Biaya PNBP-NR yang dikembalikan ke negara seluruhnya dialokasikan untuk honor jasa dan transpor penghulu	Bangunan KUA berada satu komplek dengan kantor Kecamatan. KUA berdiri di atas tanah milik Pemda Kabupaten Agam. Ruangannya tertata rapi dilengkapi dengan Balai Nikah yang cukup luas. Ruang tunggu pengunjung berhadapan langsung dengan ruang pengadministrasi pelayanan	SOP pelayanan yang sangat rinci tidak tersedia. Namun KUA menyediakan banner besar yang dipasang di ruang tunggu pengunjung. Pengumuman di dalam banner berisi jenis pelayanan, syarat yang harus dilengkapi, biaya pelayanan, dan lama pelayanan	Pengawasan yang dilakukan oleh Kanmenag Kabupaten Agam jarang sekali dilakukan. Kunjungan yang dilakukan paling banyak sekali dalam setahun dan bukan dalam kepentingan pengawasan dan evaluasi
Tipe D1				
Malalak	Biaya pencatatan pernikahan sudah sesuai dengan aturan yang diberlakukan dan ditampilkan dalam bentuk banner yang bisa dibaca langsung oleh pengunjung. KUA Malalak masih menjadi KUA PPS biaya pendaftaran kehendak nikah. Sebab, lokasi bank dan atm terdekat masih ikut ke Bukittinggi dan wilayah ini sangat sulit untuk mengakses internet. Sejauh ini, pemanfaatan biaya nikah baru peningkatan honor untuk profesi dan transpor petugas nikah	Bangunan KUA masih berdiri di atas tanah milik Pemda Kabupaten Agam yang menjadi satu dengan komplek Kecamatan Malalak. Sebagian besar bangunan difungsikan sebagai Balai Nikah. Jumlah PNS di KUA Malalak sebanyak 5 orang; 1 Kepala KUA, 1 Penghulu, 1 Staff, dan 2 PAI PNS. Tenaga ini ditambah dengan 2 orang P3N dan 9 orang PAIH	SOP lebih menyajikan uraian alur pelayanan, persyaratan yang mesti dipenuhi, dan waktu pelayanan. Tidak menyajikan jumlah pelaksana dan kompetensi yang dibutuhkan	Pengawasan oleh pihak Kantor Kemenag Kabupaten jarang sekali dilakukan. Ada kemungkinan karena lokasi KUA ini tersembunyi karena berada di tengah-tengah punggung Gunung Singgalang yang menyulitkan akses menuju ke lokasi

Bersambung pada halaman 585

Jurnal PENAMAS Vol 32 No 1 Januari-Juni 2019.indd 584 30/06/2019 17:42:12

Pangkalan Koto Baru	Biaya pencatatan pernikahan yang diberlakukan telah sesuai dengan aturan yang berlaku dan disampaikan kepada pengunjung KUA melalui media banner besar yang bisa langsung dilihat oleh pengunjung KUA. Seperti di KUA lainnya, seluruh PNBP-NR yang kembali dialokasikan untuk jasa profesi dan transpor penghulu	Dari sekian KUA yang dijadikan sampel penelitian, KUA ini memiliki ruang balai nikah paling cantik. Ruangannya dihias dengan pelaminan khas Minangkabau yang kaya pernak-pernik yang terletak di samping ruang Kepala KUA. Ruang Balai nikah ini dipercantik dengan cara mencicil dari alokasi dana operasional yang dianggarkan setiap tahun oleh Kementerian Agama. Ruang tunggu pelayanan juga menjadi satu dengan ruang pegawai administrasi pelayanan	SOP pelayanan yang sangat rinci tidak tersedia. Namun KUA menyediakan banner besar yang dipasang di ruang tunggu pengunjung. Pengumman di dalam banner berisi jenis pelayanan, syarat yang harus dilengkapi, biaya pelayanan, dan lama pelayanan	KUA Pangkalan Koto Baru jarang mendapat kunjungan dari Kantor Kemenag Kabupaten, meski bukan dalam rangka pengawasan dan evaluasi. Pembinaan yang dilakukan Kemenag Kabupaten biasanya dilakukan di Kantor Kemenag bukan di KUA
Tipe D2				
Sipora Utara	KUA telah menerapkan tarif biaya pencatatan pernikahan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan jumlah pernikahan yang sangat kecil dalam satu tahun, sebagian besar pernikahan dilakukan di KUA. Hanya penduduk pendatang yang biasa melakukan pencatatan pernikahan di luar KUA. Sebagian besar alokasi PNBP-NR digunakan untuk honor jasa dan transpor penghulu	Dari sekian banyak KUA yang menjadi sampel, KUA ini merupakan KUA dengan sarana yang sangat mengenaskan. Bangunannya merupakan bangunan tidak permanen berupa rumah kayu yang masih mengontrak. Kemenag Kabupaten Mentawai sedang mengalokasi-kan anggaran untuk membangun gedung permanen yang layak untuk melayani pengunjung	Tidak ada SOP pelayanan yang ditempel bagi pengunjung. Hanya ada prosedur pendaftaran bagi catin yang hendak menikah dan itu pun mengguna-kan cetakan di atas kertas HVS yang telah luntur terkena hujan	Hampir tidak pernah ada pengawasan dan evaluasi dari pihak Kanmenag Kabupaten apalagi provinsi. Sedikitnya jumlah peristiwa nikah dan beratnya medan yang mesti ditempuh menjadi kendala untuk melakukan pengawasan dan evaluasi

Jumlah sumber daya manusia (SDM) pelayanan di setiap KUA berbeda-beda. Namun rerata setiap KUA memiliki pegawai tidak lebih dari 10 orang pegawai. KUA tipologi A termasuk KUA yang memiliki jumlah pegawai yang sudah cukup memadai. Sedangkan KUA tipologi B hingga D2 sebagian besar kurang memiliki SDM yang memadai. Jumlah PNS yang bertugas tidak lebih dari 5 orang. Sebagian besar merupakan PNS Penyuluh Agama Islam Fungsional. Banyak KUA selain tipologi A menggunakan bantuan jasa penyuluh agama non-PNS untuk mengurus keperluan administrasi. KUA Sipora Utara bahkan hanya memiliki 1 Kepala KUA dibantu 2 tenaga penyuluh agama Islam non-PNS. Kompetensi SDM dalam pelayanan pencatatan pernikahan di setiap KUA belum sepenuhnya memadai. Jumlah P2N/ penghulu di masing-masing KUA sangat timpang. Ada KUA yang memiliki lebih dari 2 P2N/penghulu, ada yang hanya memiliki 1 P2N yang merangkap sebagai Kepala KUA. Masih banyak KUA yang tidak memiliki penghulu dan lebih banyak KUA yang masih memperbantukan penyuluh agama Islam non-PNS atau P3N dalam pelaksanaan tugas administratif sehari-hari.

Sebagian besar KUA belum memegang SOP untuk melakukan pelayanan pencatatan pernikahan. Hanya beberapa KUA sudah memasang SOP pelayanan di ruang pelayanan pendaftaran kehendak nikah. Pelayanan pencatatan pernikahan yang dilakukan masih mengacu pada alur pelayanan pencatatan pernikahan yang dikeluarkan oleh Ditjen Bimas Islam. Meski demikian, setiap pelayanan pencatatan pernikahan, mulai dari pendaftaran kehendak nikah hingga hari pelaksanaan pencatatan pernikahan, tidak memakan waktu lebih dari 10 hari sesuai yang digariskan oleh Ditjen Bimas Islam. Pelayanan pendaftaran kehendak nikah pun tidak memakan waktu lebih dari 1 jam. Rerata pendaftaran kehendak nikah di seluruh KUA memakan waktu paling lama 15 menit hingga 30 menit. Kanwil Kemenag Propinsi maupun Kota/Kabupaten melakukan kunjungan untuk monitoring dan evaluasi reta sekali dalam setahun. Monitoring dan evaluasi ini

Jurnal PENAMAS Vol 32 No 1 Januari-Juni 2019.indd 585 30/06/2019 17:42:12

belum dijadwalkan secara baik di setiap KUA. Kunjungan lain dilakukan jika ada keperluan lain yang mendesak.

Setiap KUA di Sumatera Barat sudah dibekali dengan kotak Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Namun tidak setiap KUA melakukan survei IKM pasca pemberian pelayanan pencatatan pernikahan. Salah satu sebab utama adalah keengganan masyarakat mengisi form IKM karena tidak berminat dan tergesa-gesa. Jika dilakukan survei IKM pun, hasilnya tidak dibaca dan digunakan secara memadai. Lebih banyak formulir IKM yang telah diisi masyarakat hanya menjadi lembar dokumentasi yang setiap bulannya diserahkan kepada kantor Kemenag Kota/ Kabupaten.

Hasil kajian di Sumatera Barat sejalan dengan apa yang dihasilkan oleh Jupagni (2015; 442), yang mencatat bahwa naiknya minat masyarakat menikah di KUA saata ini lebih karena faktor bebas biaya dan tidak mempertimbangkan berbagai kualitas layanan dan kondisi fasilitas KUA yang sederhana. Berbagai anggapan yang telah lama beredar di masyakat bahwa menikah di KUA merupakan pernikahan untuk menutupi aib karena hamil di luar pernikahan atau alasan buruk lainnya menjadi diabaikan oleh sebagian besar maryarakat. Seperti disampaikan oleh Kepala KUA Koto Tangah, bahwa masyarakat Kota Padang khususnya, akan lebih memilih menikahkan anak-anak mereka di KUA jika memang tidak mengeluarkan biaya.

PENUTUP

Pemberlakuan PP Nomor 48 Tahun 2014 telah mengubah perilaku sebagian besar masyarakat di Sumatera Barat dalam menikahkan anak-anak mereka. Perubahan peraturan ini telah mendorong masyarakat melakukan pencatatan pernikahan di balai nikah KUA Kecamatan karena gratis. Setiap KUA telah menerapkan biaya pencatatan pernikahan sesuai dengan yang telah diatur dalam PP Nomor 48 Tahun 2014. Peningkatan jumlah biaya pendaftaran biasanya terjadi karena pasangan catin menggunakan jasa orang lain saat mendaftarkan kehendak nikah mereka atau terjadi pada instansi lain yang mengeluarkan surat pengantar pendaftaran kehendak nikah. Untuk mengurangi citra bahwa masih terjadi peningkatan biaya pencatatan pernikahan di lapangan, Kementerian Agama perlu bekerja sama dengan Kementerian Dalam Negeri agar KUA dapat mengakses data kependudukan agar tidak perlu lagi pasangan catin mengurus surat pengantar nikah di tingkat kelurahan. Banyak instansi yang mesti dilalui pasangan catin untuk mendaftar membuat rentan praktik pungutan di luar biaya yang telah ditentukan.

Tidak setiap KUA memegang SOP pelayanan dan menampilkannya di ruang pelayanan pendaftaran kehendak nikah. Pelayanan pencatatan pernikahan selama ini lebih mengacu pada alur pelayanan yang dikeluarkan Ditjen Bimas Islam. Pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Kemenag tingkat Propinsi dan Kota/Kabupaten selama ini belum terjadwal dengan baik dan belum dilakukan secara rutin. Selain itu, belum ada SOP yang mengatur apa yang mesti dilakukan pada saat melakukan evaluasi dan monitoring. Padahal Kemenag tingkat propinsi dan kota/kabupaten mendapat jatah pengelolaan dari biaya pencatatan pernikahan yang ada setiap bulannya.

Belum maksimalnya pelayanan pencatatan pernikahan di KUA pasca pemberlakuan PP Nomor 48 Tahun 2014 adalah karena pengelolaan biaya nikah selama ini lebih banyak dialokasikan untuk

Jurnal PENAMAS Vol 32 No 1 Januari-Juni 2019.indd 586 30/06/2019 17:42:12

honor jasa profesi dan transporasi petugas pencatat nikah di luar KUA. Belum ada alokasi untuk perbaikan sarana dan prasarana gedung KUA untuk meningkatkan pelayanan pencatat pernikahan. Sementara pengelolaan sarana dan prasarana KUA masih bergantung pada biaya operasional KUA yang kerap tidak mencukupi. Perbaikan pelayanan juga mesti diiringi dengan perbaikan kuantitas dan kualitas tenaga pelayanan di KUA. Sementara masih banyak KUA yang kekurangan tenaga pelayanan dalam melaksanakan pelayanan pencatatan pernikahan dan KUA sendiri memiliki beban tugas selain pelayanan pencatatan pernikahan.

DAFTAR PUSTAKA

BPS Propinsi Sumatera Barat. 2015a. *Statistik Daerah Provinsi Sumatera Barat 2015*. Padang: BPS Sumbar.

BPS Propinsi Sumatera Barat. 2015b. *Sumatera Barat dalam Angka 2015*. Padang: BPS Sumbar.

BPS RI, 2010. Data Sensus Penduduk 2010. Didapat dari; http://sp2010.bps.go.id/index.php/site/tabel?search-tabel=Penduduk+Menurut+Wilayah+dan+Agama+yang+Dianut&tid=321&search-wilayah=Provinsi+Sumatera+Barat&wid=1300000000&lang=id, pada 23 September 2016

BPS Sumbar, 2015. Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat, 2010, 2014, dan 2015. Didapat dari http://sumbar.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/399, pada 23 September 2016.

Budiman, Achmad Arief. 2014. *Praktik Gratifikasi dalam Pelaksanaan Pencatatan Pernikahan; Studi Kasus di Kantor Urusan Agama Kota Semarang*. Semarang; IAIN Walisongo Semarang.

Bungin, Burhan. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya* (cet. ke-3). Jakarta: Kencana.

Cahyono, Giri. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat; Studi pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Serpong". *Tesis.* Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka, tidak diterbitkan, 2008.

Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Islamy, M. Irfan. 1999. Reformasi Pelayanan Publik. *Makalah* Pelatihan Strategi Pembangunan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah Daerah dan Era Globalisasi di Kabupaten Dati II Trenggalek.

Jupagni. 2015. "Fenomena Peningkatan Peristiwa Nikah di KUA; Studi Kasus Pelayanan di Kecamatan Mungka". *Jurnal Bimas Islam*, Vol. 8 No. 3, Tahun 2015, hal. 415-448.

Miles, Matthew B., & Huberman, A. Michael. 1994. *An Expanded Sourcebook; Qualitative Data Analysis* (2nd Ed.). California: Sage Publication, Inc.

Patton, Michael Quinn. 2009. *Metode Evaluasi Kualitatif* (Terj. Budi Puspo Priyadi, Cet. Kedua). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sodikin. 2015. "Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2015 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak; Studi Kasus KUA Kecamatan Blado Kabupaten Batang". *Jurnal Bimas Islam*, Vol. 8 No. 3, Tahun 2015, hal. 481-520.

Jurnal PENAMAS Vol 32 No 1 Januari-Juni 2019.indd 587 30/06/2019 17:42:13

Stufflebeam, Daniel L. & Coryn, Chris L. S. 2014. *Evaluation; Theory, Models, and Applications*. San Fransisco: Jossey-Bass.

Troachim, William M. The Research Methods Knowledge Base (2nd Ed.) at <http://www.socialresearchmethods.net/kb/> (version current as of October 20, 2006).

Troachim, William, & Donelly, James P. 2006. *The Research Methods Knowledege Base*. Cincinnati, Ohio: Atomic Dog Publishing.

Thurmuzi, Muhammad. 2015. "Upaya Mewujudkan Layanan Nikah yang Berintegritas Pasca Terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 Di Kecamatan Montong Gading Lombok Timur NTB". *Jurnal Bimas Islam*, Vol. 8 No. 3, tahun 2015, hal. 449-480.

Yin, Robert K. 2003. *Case Study; Research Design and Methods* (3rd ed.). California: Sage Publications.

Jurnal PENAMAS Vol 32 No 1 Januari-Juni 2019.indd 588 30/06/2019 17:42:13