

**YAYASAN PENDIDIKAN JAMBI  
UNIVERSITAS BATANGHARI  
FAKULTAS HUKUM**



**SKRIPSI**

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK OLEH KANTOR URUSAN  
AGAMA JELUTUNG JAMBI TERHADAP PASANGAN YANG AKAN  
MELANGSUNGKAN PERNIKAHAN**

*Disampaikan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum  
Pada Fakultas Hukum Universitas Batanghari*

**OLEH**

**ANDI HERMALIATI  
NIM. 1800874201131**

**TAHUN AKADEMIK**

**2021/2022**

YAYASAN PENDIDIKAN JAMBI  
UNIVERSITAS BATANGAHARI  
FAKULTAS HUKUM

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Nama Mahasiswa : Andi Hermaliati  
NIM : 1800874201131  
Program Studi/Strata : Ilmu Hukum/ SI  
Bagian Kekhususan : Hukum Tata Negara

Judul Skripsi:

**Pelaksanaan Pelayanan Publik Oleh Kantor Urusan Agama Jelutung Jambi  
Terhadap Pasangan Yang Akan Melangsungkan Pernikahan**

Telah disetujui untuk diuji pada Sidang Skripsi dihadapan Tim Penguji fakultas  
Hukum Universitas Batanghari

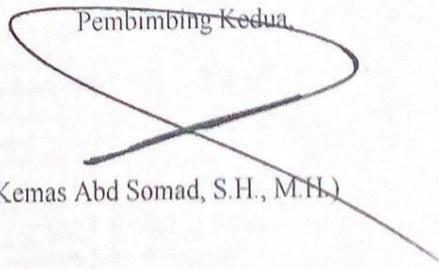
Jambi, 2022

Menyetujui:

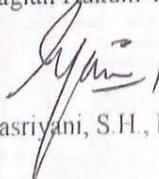
Pembimbing Pertama,

  
(Herma Yanti, S.H., M.H.)

Pembimbing Kedua,

  
(Kemas Abd Somad, S.H., M.H.)

Mengetahui  
Ketua Bagian Hukum Tata Negara

  
(Masriyani, S.H., M.H.)

YAYASAN PENDIDIKAN JAMBI  
UNIVERSITAS BATANGHARI  
FAKULTAS HUKUM

HALAMAN PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Andi Hermaliati  
NIM : 1800874201131  
Program Studi / Strata : Ilmu Hukum / S1  
Program Kekhususan : Hukum Tata Negara

Judul Skripsi:

**Pelaksanaan Pelayanan Publik Oleh Kantor Urusan Agama Jelutung Jambi Terhadap Pasangan Yang Akan Melangsungkan Pernikahan**

Telah Berhasil Dipertahankan Dihadapan Sidang Skripsi Tim Penguji  
Pada Hari Jumat Tanggal 5 Bulan Aguatus Tahun 2022 Pukul 10.00 WIB  
Di Ruang Ujian Skripsi Anwar Kertapati  
Fakultas Hukum Universitas Batanghari

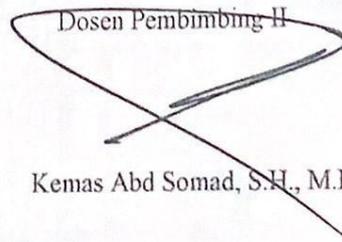
Disahkan Oleh:

Dosen Pembimbing I



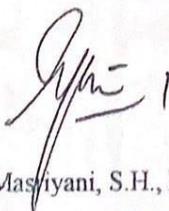
Herma Yanti, S.H., M.H.

Dosen Pembimbing II



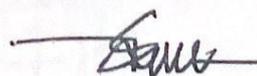
Kemas Abd Somad, S.H., M.H

Ketua Bagian Hukum Tata Negara



Masliyani, S.H., M.H.

Jambi, Agustus 2022  
Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Batanghari



Dr. M. Muslih, SH., M.Hum

YAYASAN PENDIDIKAN JAMBI  
UNIVERSITAS BATANGHARI  
FAKULTAS HUKUM

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

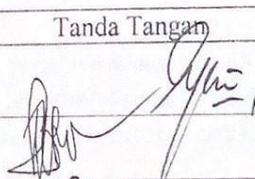
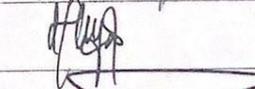
Nama Mahasiswa : Andi Hermaliati  
NIM : 1800874201131  
Program Studi / Strata : Ilmu Hukum / S1  
Program Kekhususan : Hukum Tata Negara

Judul Skripsi:

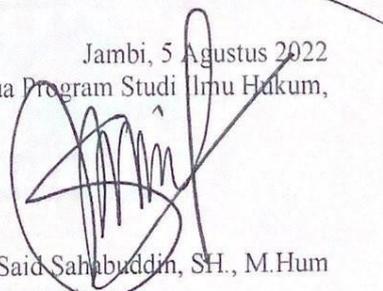
**Pelaksanaan Pelayanan Publik Oleh Kantor Urusan Agama Jelutung Jambi  
Terhadap Pasangan Yang Akan Melangsungkan Pernikahan**

Telah Berhasil Dipertahankan Dihadapan Sidang Skripsi Tim Penguji  
Pada Hari Jumat Tanggal 5 Bulan Agustus Tahun 2022 Pukul 10.00 WIB  
Di Ruang Ujian Skripsi Anwar Kertapati  
Fakultas Hukum Universitas Batanghari

TIM PENGUJI

Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
Masriyani, SH., MH	Ketua Sidang	
Hj. Maryati, SH., MH	Penguji Utama	
Herma Yanti, SH., MH	Penguji Anggota	
Kemas Abd Somad, SH., MH	Penguji Anggota	

Jambi, 5 Agustus 2022  
Ketua Program Studi Ilmu Hukum,

  
Dr. S. Said Sahabuddin, SH., M.Hum

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Andi Hermaliati

NIM : 1800874201131

Tempat tanggal lahir : Jambi, 11 Juli 2000

Program Studi/Strata : Ilmu Hukum / S1

Program Kekhususan : Hukum Tata Negara

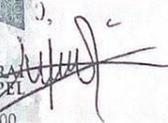
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Publik Oleh Kantor Urusan Agama Jelutung Jambi Terhadap Pasangan Yang Akan Melangsungkan Pernikahan  
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan dalam skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari pada pembimbing yang ditetapkan;
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Fakultas Hukum Universitas Batanghari maupun di Fakultas Hukum Perguruan Tinggi lainnya.

Demikian pernyataan keaslian skripsi ini saya nyatakan dengan yang sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti-bukti ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

Jambi, 2022

Mahasiswa yang bersangkutan,

  
METERA  
TEMPEL  
883A2AKX020224000

(Andi Hermaliati)

## **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik oleh kantor urusan agama jelutung terhadap pasangan yang akan melangsungkan pernikahan, untuk mengetahui kendala yang dihadapi Kantor urusan agama. Rumusan masalahnya yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik oleh Kantor Urusan Agama Jelutung Jambi terhadap pasangan yang akan melangsungkan pernikahan.
- 2) Apa saja faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik oleh kantor urusan jelutung terhadap pasangan yang akan melangsungkan pernikahan.

tipe penelitian ini adalah penelitian Yuridis Empiris.

Hasil penelitian ini adalah: 1) Pelaksanaan pelayanan publik oleh Kantor Urusan Agama Jelutung Jambi terhadap pasangan yang akan melangsungkan pernikahan. 2) faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik oleh Kantor Urusan Agama Jelutung Jambi terhadap pasangan yang akan melangsungkan pernikahan.

**Kata Kunci:** *Pelayanan publik, kantor urusan agama, pernikahan*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan Allah SWT atas rahmat-Nya dan kesempatan yang telah Ia berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK OLEH KANTOR URUSAN AGAMA JELUTUNG JAMBI TERHADAP PASANGAN YANG AKAN MELANGSUNGKAN PERNIKAHAN**. Skripsi ini dibuat dan diajukan untuk melengkapi sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum di Universitas Batanghari Jambi.

Selama menyelesaikan skripsi ini penulis banyak menerima masukan, bimbingan dan saran. Saya juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada keluarga yang telah memberikan segala kasih sayang dan perhatiannya yang begitu besar terutama kedua orang tua tercinta Ayahanda dan Ibunda saya sehingga saya merasa terdorong untuk menyelesaikan studi agar dapat mencapai cita-cita dan memenuhi harapan. Dan tak lupa juga saya ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak H. Fahruddin Razi, S.H., M.H., Rektor Universitas Batanghari Jambi
2. Bapak Dr. M. Muslih, S.H., M.Hum., Dekan Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi
3. Bapak Dr. M. Muslih, S.H., M.Hum., Ketua Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Batanghari
4. Ibu Masriyani, S.H., M.H., Ketua Bagian Hukum Tata Negara Fakultas Hukum Universitas Batanghari.
5. Ibu Herma yanti, S.H., M.H., Pembimbing Pertama Skripsi yang telah banyak memberikan bantuan dan masukan-masukan serta saran dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Kemas Abdul Somad, S.H., M.H., Pembimbing Kedua Skripsi yang telah banyak memberikan bantuan dan masukan-masukan serta saran dalam penulisan skripsi ini.

7. Bapak dan Ibu dosen serta karyawan Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.
8. Terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua Orang Tuaku yaitu Ibu Nurhayati dan Bapak Andi Samsu Alang yang telah memberikan dukungan moral dan materil dan atas segala doa-doanya agar penulisan skripsi ini bisa selesai. Ungkapan terimakasih juga penulis ucapkan kepada saudara kandungku Andi Murniati dan adikku tersayang Andi Marwati yang selalu mendukung apapun yang penulis lalui.
9. Kepada seluruh sahabat-sahabat penulis yang telah memberikan semangat kepada penulis.
10. Teman-teman angkatan 2018 Fakultas Hukum Universitas Batanghari.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis merasa jauh dari kesempurnaan mengingat keterbatasan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Akhirnya dengan menyadari keterbatasan ilmu dan kemampuan yang penulis miliki, maka penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini, semoga skripsi ini berguna adanya.

Jambi, Agustus 2022

**PENULIS**

**ANDI HERMALIATI**  
**1800874201131**

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik oleh kantor urusan agama jelutung terhadap pasangan yang akan melangsungkan pernikahan, untuk mengetahui kendala yang dihadapi Kantor urusan agama. Rumusan masalahnya yaitu: 1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik oleh Kantor Urusan Agama Jelutung Jambi terhadap pasangan yang akan melangsungkan pernikahan. 2) Apa saja faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik oleh kantor urusan jelutung terhadap pasangan yang akan melangsungkan pernikahan. tipe penelitian ini adalah penelitian Yuridis Empiris. Hasil penelitian ini adalah: 1) Pelaksanaan pelayanan publik oleh Kantor Urusan Agama Jelutung Jambi terhadap pasangan yang akan melangsungkan pernikahan. 2) faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik oleh Kantor Urusan Agama Jelutung Jambi terhadap pasangan yang akan melangsungkan pernikahan.

**Kata Kunci:** *Pelayanan publik, kantor urusan agama, pernikahan*

## ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the implementation of public services by the Jelutung religious affairs office for couples who will get married, to find out the obstacles faced by the religious affairs office. The formulation of the problem is: 1. How is the implementation of public services by the Jelutung Jambi Religious Affairs Office for couples who will get married. 2) What are the factors that influence the implementation of public services by the jelutung affairs office for couples who will get married. This type of research is Juridical Empirical research. The results of this study are: 1) The implementation of public services by the Jelutung Jambi Religious Affairs Office for couples who will get married. 2) factors that influence the implementation of public services by the Jelutung Jambi Religious Affairs Office for couples who will get married.

Keywords: Public service, religious affairs office, marriage

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian dan Penulisan.....	9
D. Kerangka Konseptual.....	9
E. Landasan Teoritis.....	11
F. Metodologi Penelitian.....	13
G. Sistematika Penulisan.....	16

### BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN PUBLIK DIKANTOR URUSAN AGAMA

A. Pengertian Dan Dasar Hukum Pelayanan Publik.....	18
B. Asas dan jenis;jenis Pelayanan Publik.....	19
C. Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....	22

	A. Sejarah, Visi, Misi, dan Motto Kantor Urusan Agama.....	28
	B. Standar Pelayanan Kantor Urusan Agama Jelutung.....	31
<b>BAB III</b>	<b>TINJAUAN UMUM TENTANG PERNIKAHAN</b>	
	A. Pengertian Pernikahan.....	35
	B. Syarat-Syarat Pernikahan.....	37
	C. Rukun Nikah.....	44
	D. Pencatatan Pernikahan.....	47
	E. Pelaksanaan Pernikahan.....	50
<b>BAB IV</b>	<b>PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK OLEH KANTOR URUSAN AGAMA JELUTUNG JAMBI TERHADAP PASANGAN YANG AKAN MELANGSUNGKAN PERNIKAHAN</b>	
	A. Pelaksanaan Pelayanan Publik Oleh Kantor Urusan Agama Jelutung Jambi Terhadap Pasangan Yang Akan Melangsungkan Pernikahan.....	53
	B. Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Publik Oleh Kantor Urusan Agama Terhadap Pasangan Yang Akan Melangsungkan Pernikahan Jelutung Jambi.....	63
<b>BABV</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan.....	69
	B. Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan adalah suatu bentuk sistem dan prosedur atau kegiatan dari pemberi kerja yang diberikan kepada orang lain atau masyarakat dalam bentuk penawaran suatu cara yang baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar terciptanya kepuasan dalam pelayanan publik. Pelayanan pada hakikatnya dapat diartikan sebagai aktivitas individu, lembaga atau organisasi yang tanpa penundaan atau tidak secara langsung memenuhi keinginannya.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>1</sup>

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan. Dalam keberadaan suatu negara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan berbagai pelayanan publik yang diinginkan masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk undang-undang atau pelayanan lain yang akan memenuhi keinginan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lain-lain. Berbagai tindakan

---

<sup>1</sup> Susilo Bambang Yudhoyono, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1*, (Jakarta: Presiden Indonesia, 2009), Hlm. 3

reformasi publik yang dilakukan oleh negara-negara maju di awal 1990 telah didorong melalui tekanan publik pada keinginan untuk meningkatkan kepuasan tinggi dari pelayanan publik yang disediakan oleh otoritas.<sup>2</sup>

Tujuan dari pelayanan publik ini adalah untuk memberikan acuan bagi pengembangan standar pelayanan bagi instansi pemerintah. Tujuannya untuk mendorong penyusunan standar pelayanan di setiap unit pelayanan dalam rangka memberikan pelayanan.<sup>3</sup>

Menurut Tjiptoni (1997) Kualitas adalah: (1) kesesuaian dengan persyaratan; (2) kesesuaian untuk pengguna; (3) perbaikan tanpa henti; (4) lepas dari kerusakan/cacat; (5) keinginan pembeli rakitan sejak awal dan dalam waktu apa pun; (6) melakukan semuanya dengan benar; (7) beberapa hal yang dapat membuat klien senang.<sup>4</sup>

Kualitas pelayanan publik mengacu pada tingkat dan kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan orang lain atau masyarakat akan barang dan jasa guna memenuhi kepuasan masyarakat. Menurut Ibrahim (2008), kualitas pelayanan public merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, orang, pendekatan, dan lingkungan di mana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan public tersebut.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> Syani, Abdul. *Birokrasi pelayanan kepada masyarakat*, jurnal online 24 november 2021. Halaman. 2-3

<sup>3</sup> Dikutip <https://bdkbanjarmasin.kemenag.go.id> pada 25 november 2021

<sup>4</sup> Dr. Hardiyansah, M. Si, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta : Gava Media, 2018) Halaman 54

<sup>5</sup> Ibid. halaman 55

Oleh karena itu, lembaga berkeinginan untuk mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan dan memperindah kenikmatan pekerja. Karyawan harus terus mengasah pengetahuan, kemampuan, dan kompetensi mereka yang dapat lebih disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan untuk meningkatkan kinerja keseluruhan pekerja di dalam perusahaan.

Faktor-faktor yang digunakan untuk meningkatkan kinerja keseluruhan pekerja Termasuk kompetensi pribadi (pengetahuan, kemampuan dan kompetensi), upaya dan dukungan organisasi.<sup>6</sup> Maka dalam pelaksanaannya, potensi pegawai, pejabat, dan pejabat penyelenggara pelayanan publik harus memiliki potensi untuk menjadikan pelayanan public yang sangat memuaskan menjadi lebih tinggi dan memuaskan. Selain itu, sebagai karyawan, mereka harus memiliki pengalaman dalam memecahkan masalah. Kendala yang dihadapi dalam memenuhi tugas dan tanggung jawab seorang hamba Negara komunitas untuk mencapai tujuan organisasi terbaik.

Dalam rangka pemahaman pegawai ahli, [egawai yang mematuhi pedoman dan peraturan hukum yang relevan, menjalankan tanggung jawab mereka secara jelas dan bertanggung jawab dan partisipatif agar personelpegawai, pejabat, atau penyelenggara pelayanan publik dapat beradaptasi dan mampu melayani aktivitas masyarakat sepenuh hati.

---

<sup>6</sup> Dikutip <https://media.neliti.com/media/publications/102597-ID-pengaruh-kemampuan-usaha-dan-dukkungan-or.pdf> pada 28 november 2021

Kantor Urusan Agama merupakan salah satu perusahaan penyedia pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan Pasal 1 ayat 4 UU No. 25 Tahun 2009 bahwa penyelenggaraan pelayanan publik adalah masing-masing organisasi pengelola negara, korporasi, organisasi tidak memihak yang dibentuk dengan menggunakan peraturan untuk aktivitas administrator publik, dan entitas peraturan yang beragam dibentuk mutlak untuk kegiatan administrator publik. Dalam alinea 6 peraturan yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, dan berbagai macam yang mengecat di perusahaan penyelenggara publik.<sup>7</sup>

Salah satu kegiatan pelayanan yang diberikan adalah pelayanan terhadap pasangan yang ingin menikah. Pernikahan adalah peristiwa besar dalam kehidupan nyata seseorang Manusia dengan adanya perkawinan keluarga dapat dilandasi Dengan norma agama dan kehidupan masyarakat.

Pernikahan merupakan sunnah Nabi yang jika tercapai mendapat pahala namun jika tidak tercapai maka tidak mendapatkan dosa namun dimakruh untuk saat ini tidak mengikuti sunnah Nabi.<sup>8</sup> Yang dimaksud dengan pernikahan adalah penyatuan manusia dengan tipe-tipe yang khas, khususnya laki-laki dan perempuan yang membentuk suatu ikatan melalui kesepakatan atau kontrak. Sebuah pernikahan memiliki tujuan mendapatkan keturunan<sup>9</sup>.

---

<sup>7</sup> Susilo Bambang Yudhoyono, Op.Cit halaman 4

<sup>8</sup> Muhammad At-tihami, *Merawat Cinta Kasih Menurut Syariat Islam* (Surabaya : Ampel Mulia, 2004) , hal. 18.

<sup>9</sup> Ahmad Rafi Baihaqi, *Membangun Surga Rumah Tangga* (Surabaya:Gita Media Press, 2006), 44.

Motif perkawinan terutama didasarkan sepenuhnya pada Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 Pasal 1 menyatakan bahwa perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang laki-laki dan seorang wanita dengan tujuan membentuk suatu lingkaran sanak saudara (rumah tangga) yang bahagia dan langgeng terutama didasarkan sepenuhnya pada Tuhan Yang Maha Esa. Ini terdiri dari banyak ide untuk menjamin keyakinan mulia pernikahan, terutama ajaran sukarela, partisipasi lingkaran kerabat sendiri, poligami yang dibatasi secara ketat, dan kedewasaan fisik dan intelektual calon pengantin perempuan.<sup>10</sup>

Pernikahan adalah cara bertahan hidup manusia dari zaman ke zaman, pernikahan juga kemampuan untuk mengubah hubungan antara perempuan dan laki-laki terutama didasarkan sepenuhnya pada saling tolong-menolong dalam tempat cinta dan kasih sayang dan rasa hormat.<sup>11</sup>

Kantor Urusan Agama adalah perusahaan otoritas pusat tepat di bawah kementerian agama yang terdiri dari sejumlah kewajibannya dalam urusan nkeagamaan. Seperti halnya lembaga yang berbeda, Kantor Urusan Agama sebagai perusahaan publik dituntut untuk menawarkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Namun pada tahun 2020 munculnya Covid-19 yang disebut sebagai Masa Pandemi, adanya pandemi ini dapat merubah kebiasaan dari masyarakat dan lembaga-lembaga pemerintah dalam menjalankan tugasnya karena Covid-19 ini

---

<sup>10</sup> Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan

<sup>11</sup> Syeikh Kamil Muhammad Uwaidah, *Fiqih Wanita*, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2014), Hlm. 400

mudah sekali untuk menular. Bahkan sampai pada 11 Desember 2021 terhitung Positif **29768** Sembuh **28988** Meninggal **780**<sup>12</sup>. Dengan angka itu pada masa pandemi semua pelayanan di kota Jambi dihentikan sementara karena meningkatnya angka positif Covid-19 mulai dari aktivitas sekolah, tempat wisata, pedagang toko, pedagang pinggir jalan hingga pelayanan publik pada instansi pemerintah. Pandemi ini pun berdampak dalam bidang pendidikan, kesehatan, pendidikan, tempat wisata, pedagang toko, pedagang kaki lima, instansi pemerintah dan bidang perkawinan. Pandemi ini berdampak pada bidang perkawinan terutama mulai dari pelayanan hingga pelaksanaan perkawinan yang disebabkan oleh kebutuhan khusus seperti pada masa normal.

Pemerintah melalui Kementerian telah menerbitkan Surat Edaran (SE) Nomor P-004/DJ.III/Hk.00.7/04/2020 tentang Pengendalian Pelaksanaan Pelayanan Nikah di Masa Darurat Bencana Wabah Penyakit Akibat Covid-19. Surat Edaran (SE) ini bertujuan untuk menyelamatkan dan mengurangi penyebaran Covid-19 selain untuk menjaga pegawai Kantor Urusan Agama dan masyarakat.

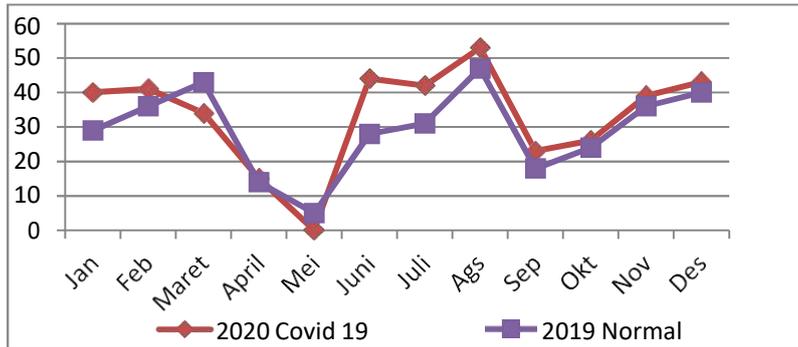
Untuk menyelamatkan dan mengurangi penyebaran Covid-19 di dalam masyarakat dan pegawai Ditjen Bimas Islam, akad nikah digelar di Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan. Kebijakan ini merupakan tindak lanjut dari Kementerian Agama untuk turut serta menegakkan PSBB.

Gambar 1.

Grafik Runtun Waktu Pernikahan di Kantor Urusan Agama Jelutung

---

<sup>12</sup> Dikutip <https://corona.jambiprov.go.id/v2/> pada tanggal 26 desember 2021



Gambar 1 menyajikan jumlah data pernikahan di Kantor Urusan Agama Jelutung per bulan antara tahun 2019 dengan tahun 2020<sup>13</sup>. Secara umum telah terjadi penurunan pada awal tahun penutupan dan pertumbuhan dalam kisaran pernikahan pada akhir tahun antara tahun 2020 (400) dan 2019 (350). Berdasarkan fakta tersebut, dapat dilihat bahwa selama tahun 2020 kisaran pernikahan di awal tahun menurut bulan tidak banyak yang sejenis sedangkan dibandingkan dengan tahun 2019. Contoh gambar tahun 2020 ini cukup mirip dengan di 2019 di mana April dan Mei adalah bulan Ramadhan, namun pada bulan Juni ada pertumbuhan. . Meski begitu, faktanya sebaiknya dalam bentuk angka yang ingin ditelaah serupa karena pada dasarnya mengatur akad nikah juga mengatur hal-hal teknis yang harus dicapai pada saat akad nikah. Dalam hal ini, daya tarik untuk menguasai akad nikah pada hakekatnya tidak berarti membatasi tetapi menyesuaikan tata cara perkawinan.

Kenaikan pada tahun 2020 di Masa Pandemi pegawai Kantor Urusan Agama membiarkan melonjaknya pernikahan hal ini bisa dikenakan sanksi jika terbukti tidak sesuai dengan peraturan surat edaran dari pemerintah. Kantor Urusan Agama berusaha untuk tetap memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat

<sup>13</sup> Kantor Urusan Agama Jelutung Jambi pada tanggal 6 desember 2021

karena adanya batasan pelayanan terhadap pasangan yang akan melangsungkan pernikahan sesuai dengan Surat Edaran yang dikeluarkan dengan bantuan menggunakan pemerintah, pelaksanaan perjanjian pernikahan di tempat kerja dibatasi untuk 8 calon pengantin sesuai dengan hari dan jumlah orang yang ikut serta dalam prosesi upacara pernikahan dalam satu ruangan tidak selalu lebih dari sepuluh orang.

Berdasarkan uraian di atas, ada keinginan untuk menumbuhkan minat yang besar bagi penyelenggara dan kepuasan pada masyarakat dengan beragam penawaran yang telah dilengkapi dengan bantuan Kantor Urusan Agama, khususnya dalam penelitian ini adalah menyangkut pelaksanaan pelayanan public oleh Kantor Urusan Agama kecamatan jelutung jambi terhadap pasangan yang akan melangsungkan pernikahan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk membahas dan melakukan penelitian dengan judul **“Pelaksanaan Pelayanan Publik Oleh Kantor Urusan Agama Jelutung Jambi Terhadap Pasangan Yang Akan Melangsungkan Pernikahan”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik Oleh Kantor Urusan Agama Jelutung Jambi Terhadap Pasangan Yang Akan Melangsungkan Pernikahan?

2. Apa Saja Faktor Yang Mempengaruhi Kantor Urusan Agama Jelutung Jambi Terhadap Pasangan Yang Akan Melangsungkan Pernikahan?

### **C. Tujuan Penelitian dan penulisan**

#### a. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa bagaimana pelaksanaan pelayanan publik oleh Kantor Urusan Agama Jelutung Jambi terhadap pasangan yang akan melangsungkan pernikahan.
2. Untuk menganalisa apa saja faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik oleh Kantor Urusan Agama Jelutung Jambi terhadap pasangan yang akan melangsungkan pernikahan

#### b. Tujuan Penulisan

1. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Batanghari
2. Penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat yang ingin mengetahui mengenai Pelaksanaan Pelayanan Publik oleh Kantor Urusan Agama Jelutung Jambi terhadap pasangan yang akan melangsungkan pernikahan

### **D. Kerangka Konseptual**

Untuk mengetahui isi pembahasan dan dijauhkan dari kesalahpahaman dalam membahas permasalahan dan dijauhkan dari interpretasi khusus dari pembaca, maka sangat penting untuk memberikan penjelasan atas berbagai prinsip yang terkait dengan identitas proposal skripsi ini, penulis ingin menawarkan batasan:

### 1. Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah suatu kepentingan atau upaya yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan pedoman yang telah disengaja dan ditentukan, diorganisir dengan semua alat penting yang diperlukan, yang terdiri darinya, di mana implementasi dimulai dan bagaimana implementasinya dilakukan, cara dari rantai kegiatan tindak lanjut setelah atau cakupan berubah menjadi kebenaran untuk mendapatkan sesuatu dari sistem ini yang telah ditetapkan di awal.<sup>14</sup>

### 2. Pelayanan publik

Publik adalah sebagian dari orang-orang yang memiliki aktivitas yang sama dalam kegiatan/kesulitan tertentu tanpa harus memiliki pendapat yang sama, dan perlu kesulitan untuk menyelesaikannya tanpa ada yang dialaminya.

Menurut Peraturan Daerah 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, 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 dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik..<sup>15</sup>

### 3. Pernikahan

Menurut istilah syara' adalah ijab dan qabul ('aqad) yang membenarkan hubungan seks antara seseorang dan seorang gadis yang diucapkan melalui

---

<sup>14</sup> Abdullah Syukur. 1987. Kumpulan Makalah":*Study Implementasi Latar Belakang Konsep Pendekatan Dan Relevansinya Dalam Pembangunan*", Persadi, Ujung Pandang. Hlm 40

<sup>15</sup> Undang-undang nomor 25 tahun 2009, tentang pelayanan publik.

sarana kalimat yang mengandung makna perkawinan, sesuai dengan pedoman yang ditetapkan melalui sarana Islam. Ungkapan pernikahan sesuai dengan bahasa al-jam'u dan al-dhamu karena ini perkumpulan itu<sup>16</sup>.

#### 4. Kantor Urusan Agama

Sebagaimana ditegaskan dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 517 Tahun 2001 bahwa Kantor Urusan Agama mempunyai tugas melaksanakan sejumlah tugas Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota. Sebagai ujung tombak Kementerian Agama, Kantor Urusan Agama menjalankan fungsi yang sangat krusial dalam menghadirkan pengarah dan persembahan kepada jaringan. Bentuk wujud dan pelayanan yang diberikan melalui Kementerian Agama dicermati dalam contoh aktivitas yang dilakukan melalui Kantor Urusan Agama.<sup>17</sup>

### E. Landasan Teoritis

Pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam pengelolaan negara. Negara didirikan dengan bantuan menggunakan masyarakat tertentu saja, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini, pihak berwenang perlu bernegosiasi dan berkolaborasi dengan kepentingan masyarakat yang beragam. Agar pelayanan publik lancar ini diantisipasi dengan bantuan penggunaan

---

<sup>16</sup> Abdul Muhammad Mathlub, *Panduan Hukum Keluarga Sakinah* (Solo: EraIntermedia, 2005), 10.

<sup>17</sup> Dikutip <https://media.neliti.com/media/publications/31171-ID-analisis-pelaksanaan-tugas-pokok-dan-fungsi-tupoksi-kantor-urusan-agama-kua-keca.pdf> pada 03 desember 2021

masyarakat. untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan public yang professional.

a. Transparansi

Terbuka, mudah dan dapat diakses untuk semua pihak yang membutuhkannya dan lancar untuk dipahami.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan bakat pelayanan dan penerima layanan bahkan mengikuti standar kinerja dan efektivitas secara keseluruhan.

d. Partisipatif

Mendorong partisipasi jaringan dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan tetap menjaga keinginan dan harapan masyarakat.

e. Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Persyaratan pelayanan merupakan tolak ukur yang dijadikan pedoman bagi penyelenggara layanan dan sebagai acuan penelitian kualitas pelayanan kewajiban dan janji. penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Kemudian Pasal 4 menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan publik pada pokoknya didasarkan sepenuhnya pada

- (1) Kepentingan umum
- (2) Kepastian hukum
- (3) Persamaan hak
- (4) Keseimbangan hak dan kewajiban
- (5) Profesionalisme
- (6) Partisipatif
- (7) Kesetaraan pemulihan/non-diskriminatif
- (8) Keterbukaan
- (9) Akuntabilitas
- (10) Pusat dan pengobatan khusus untuk kelompok rentan
- (11) Ketepatan waktu
- (12) Kecepatan, kenyamanan, keterjangkauan<sup>18</sup>

## **F. Metode Penelitian**

Dalam mengumpulkan data/substansi untuk penyusunan skripsi ini, agar tersusun suatu kebenaran yang ilmiah dan objektif, maka digunakan strategi penelitian berikut:

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Jelutung Kota Jambi.

### **2. Spesifikasi Penelitian**

---

<sup>18</sup> Republik Indonesia. *Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik*. Jakarta, hal. 4

Spesifikasi penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang khusus mengungkap, membaca suatu masalah, atau kejadian tentang pelaksanaan pelayanan publik terhadap pasangan yang akan melangsungkan pernikahan oleh kantor urusan agama kecamatan jelutung jambi pada masa pandemi tersebut.

### 3. Metode Pendekatan

Pendekatan penelitian ini menggunakan teknik kualitatif, artinya teknik ini dilakukan dengan menggunakan penjelasan, dan penjabaran masalah-masalah pokok yang akan dikemukakan dalam penelitian ini dan kemudian ditarik kesimpulan-kesimpulan deduktif.<sup>19</sup>

Penalaran deduktif adalah minat cara berfikir ini adalah alternatif dari penalaran induktif. Deduktif adalah cara berfikir dimana kesimpulan standar diambil dari pernyataan standar.

### 4. Sumber Data

Sumber dalam penulisan proposal skripsi ini diperoleh:

#### a. Penelitian kepustakaan

Penelitian kepustakaan, khususnya pengumpulan informasi yang dicapai dengan bantuan penggunaan koleksi buku perpustakaan, kebijakan yang terkait dengan studi ini.

#### b. Penelitian Lapangan

---

<sup>19</sup> Saipul Annur, *Metodelogi Penelitian Pendidikan*, (Palembang: Grafika Telindo Press, 2008), Hlm.29.

Penelitian lapangan ini diperoleh dari penelitian wilayah dengan bantuan menggunakan terlibat dalam wawancara dengan peristiwa yang dapat digunakan sebagai responden dan sumber daya manusia yang berguna untuk penulisan ini.

## 5. Teknik Penarikan Sampel

### a. Populasi

Populasi adalah totalitas dari semua gadget atau orang yang memiliki sifat tertentu, bersih dan utuh untuk dipelajari<sup>20</sup>. Objek kajian yang akan menjadi populasi dalam kajian ini adalah kelompok pekerja atau pegawai Kantor Urusan Agama.

### b. Sampel

Untuk pengambilan sampelnya, menggunakan purposive sampling, dengan bantuan penggunaan penentuan sebelumnya standar maksimum responden kritis dan prioritas yang segera terkait dengan masalah yang diteliti, yaitu Pelaksanaan Pelayanan Publik Oleh Kantor Urusan Agama Jelutung Jambi Terhadap Pasangan Yang Akan Melangsungkan Pernikahan.

### c. Informan

Informan dalam penelitian kualitatif adalah informan penelitian yang memahami fakta-fakta seputar item penelitian. Fakta yang diputuskan harus memiliki standar agar fakta yang diperoleh bermanfaat bagi penelitian yang diselesaikan. Informan adalah kepala dari pencatatan pernikahan.

---

<sup>20</sup> Iqbal Hasan. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta : Ghalia Indonesia. 2002. Hlm. 58

## 6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data telah selesai dengan bantuan menggunakan pertanyaan langsung dan strategi solusi untuk responden penggunaan saran wawancara untuk mencapai catatan penting.

## 7. Analisis Data

Dari catatan yang dikumpulkan, masing-masing dari data primer dan sekunder, diputuskan dan dikategorikan dalam bentuk yuridis. Selain itu, mil dianalisis secara kuantitatif, yaitu metode menemukan pengetahuan yang menggunakan catatan dalam bentuk angka sebagai alat untuk meneliti fakta tentang apa yang perlu di ketahui.

## G. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini membahas tentang bab yang disusun secara sistematis dengan bantuan bab. Setiap bab merupakan bagian penting dari satu sama lain. Setiap bab dibagi menjadi sub-bab. Ini dilakukan untuk membuatnya lebih mudah untuk melihat dari satu bab ke bab lainnya. Sistematikanya adalah sebagai berikut:

**BAB I** Pendahuluan, dalam bentuk bukti keseluruhan dengan tujuan untuk didefinisikan di dalam teks, meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan penulisan, kerangka konseptual, landasan teoritis, metode penelitian dan sistematika penulisan dengan tujuan untuk menawarkan garis besar penulisan gagasan skripsi.

**BAB II** Tinjauan Umum, dalam bab ini akan memuat tentang pelayanan publik di Kantor Urusan Agama. Dalam bab ini terdiri dari sub bab yaitu pengertian dan dasar hukum pelayanan publik, asas pelayanan publik, jenis-jenis pelayanan

publik, prinsip pelayanan publik, standar pelayanan publik. sejarah, visi, misi, dan motto kantor urusan agama, tugas dan fungsi kantor urusan agama.

**BAB III** Tinjauan Umum Tentang Pernikahan. Dalam bab ini terdiri dari sub bab yaitu pengertian pernikahan, syarat pernikahan, rukun nikah, pencatatan pernikahan.

**BAB IV** Pembahasan, Pelaksanaan Pelayanan Publik oleh kantor urusan agama jelutung jambi Terhadap Pasangan Yang Akan Melangsungkan pernikahan dan faktor penghambat dari pelaksanaan pelayanan publik oleh kantor urusan agama jelutung jambi terhadap pasangan yang akan melangsungkan pernikahan.

**BAB V** Penutup, Dalam bab ini terdiri atas sub bab yaitu, sub bab kesimpulan dan sub bab saran.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA**

#### **A. Pengertian Dan Dasar Hukum Pelayanan Publik**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan menurut American Marketing Association, seperti dikutip oleh Cowell (1988) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Secara etimologis pelayanan, berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/ mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihak/cara melayani: servis/jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.<sup>21</sup>

Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-undang No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka

---

<sup>21</sup> Ibid, halaman 13-14

memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mengikuti definisi diatas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yangn pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat,di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>22</sup>

#### **B. Asas dan Jenis-jenis Pelayanan Publik**

Bahwa asas pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asa-asa pelayanan. Dengan kata lain dalam memberi pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- a. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

---

<sup>22</sup> Ibid, halaman 15

- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak  
Sedangkan menurut pasal 4 Undang-Undang no 25/2009, penyelenggara pelayanan publik berdasarkan:
  - a. Kepastian umum;
  - b. Kepastian hukum;
  - c. Kesamaan hak;
  - d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
  - e. Keprofesionalan;
  - f. Partisipatif;
  - g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
  - h. Keterbukaan;
  - i. Akuntabilitas;
  - j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
  - k. Ketetapan waktu;

1. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.<sup>23</sup>

### **Jenis-jenis pelayanan publik**

Didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, terdapat jenis pelayanan publik dalam ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

1. Pelayanan barang-publik
  - a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
  - b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendirinya sebagian atau seluruh bersumber dari kekayaan negaradan atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
  - c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendirinya sebagaian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negaradan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
2. Pelayanan atas jasa publik

---

<sup>23</sup> Ibid halaman 32-33

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
  - b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
  - c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
3. Pelayanan administratif
- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda.
  - b. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.<sup>24</sup>

### **C. Prinsip dan Standar Pelayanan Publik**

---

<sup>24</sup> Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009

Seluruh prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

- (1) Kesederhanaan; Prosedur Pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
- (2) Kejelasan; 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- (3) Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- (4) Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
- (5) Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- (6) Tanggungjawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- (7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).

- (8) Kemudahan Akses; tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi dan telekomunikasi dan informasi.
- (9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Pemberi Pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- (10) Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lainnya.

Pasal 34 Undang-Undang No. 25/2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. Adil dan tidak diskriminatif;
- b. Cermat;
- c. Santun dan ramah;
- d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlaur-larrut;
- e. Profesional;
- f. Tidak mempersulit;
- g. Patuh pada perintah atasan;
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. Sesuai dengan kepantasan; dan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur.<sup>25</sup>

### **Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepuasan bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

---

<sup>25</sup> Ibid halaman 34-36

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunan melibatkan masyarakat dan/atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan fasilitas pelayanan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur Pelayanan;
- 2) Waktu Penyelesaian;
- 3) Biaya Pelayanan;
- 4) Produk pelayanan;
- 5) Sarana dan Prasarana;
- 6) Kompetensi petugas pelayanan.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- a. Dasara Hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Prosedur pelayanan;
- d. Waktu Penyelesaian;
- e. Biaya pelayanan;

- f. Produk pelayanan
- g. Sarana dan prasarana;
- h. Kompetensi petugas pelayanan;
- i. Pengawasan *intern*;
- j. Pengawasan *extern*;
- k. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- l. Jaaminan pelayanan.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, pertimbangannya cukup realistis dengan masukkan materi muatan dasar hukum dapat berupa memberi kepastian adanya jaminan hukum/ legalitas standar pelayanan tersebut. Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik harus di susun dengan baik dan tidak rumit, untuk itu harus mempertimbangkan aspek; kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggaraan pelayanan, serta potensi daerah dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan demikian, standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksabakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, serta mudah dimengerti dan diterima oleh masyarakat/*skateholder*.

Dalam pembahasan, perumusan dan penyusunan standar pelayanan seharusnya melibatkan aparat yang terkait dengan pelayanan, untuk tujuan membangun komitmen bersama tercapainya tujuan yang ditetapkan dalam visi, misi organisasi.

Tidak kalah pentingnya dalam proses perumusan dan pemhasannya, melibatkan masyarakat/*stakholder*, dan dilakukan tidak bersifat formaliatas.<sup>26</sup>

#### **D. Sejarah, Visi, Misi, dan Motto Kantor Urusan Agama**

##### **a. Sejarah Kantor Urusan Agama**

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah Instansi Departemen Agama yang bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Departemen Agama kabupaten/kota dibidang urusan agama islam untuk diwilayah kecamatan.<sup>27</sup> Jadi Kantor Urusan Agama ini instansi dibawah Kementrian Agama yang berada diwilayah kecamatan yang bertugas melaksanakan sebagian tugas Departemen Agama dibidang urusan agama islam diwilayah kecamatan.

Kantor Urusan Agama ( KUA ) Kecamatan Jelutung Kota Jambi mulai proses pencatatan Nikah pada tahun 1987 dan KUA Kecamatan Jelutung merupakan KUA Pemekaran dari KUA Kecamatan Jambi Selatan. Pada awal berdirinya masih berinduk dengan Kantor Urusan Agama ( KUA ) Kecamatan Jambi Selatan. Kantor KUA Kecamatan Jelutung pada masa-masa awal berdirinya beberapa kali pindah tempat dan pada akhirnya pada tahun 1990 KUA Kecamatan Jelutung diberi kantor yang berada satu komplek dengan PGAN Jambi atau sekarang MAN MODEL Kota Jambi yang beralamat di jalan Fatah laside no. 06 Kelurahan Kebon Handil dengan luas tanah untuk KUA Kecamatan Jelutung sekitar 450 M2.

---

<sup>26</sup> Ibid halaman 36-38

<sup>27</sup> Pasal 1 Ayat (1) PMA No. 11 Tahun 2007.

Sejarah panjang KUA Jelutung yang telah berusia 27 tahun, telah banyak mengukir prestasi dengan diraihnya 4 (Empat) kali sebagai KUA Teladan, yaitu tahun 1996 ( H. Hasan Muhammad, BA), Tahun 2001 ( Drs. H. Rusli Adam, M.HI) , tahun 2011 ( H. Syafrizal, S.Ag) , Juara Teladan III Tingkat Provinsi Jambi tahun 2013 ( Ihsan, S.Ag) dan Juara Teladan II Tingkat Provinsi Jambi Tahun 2015 ( Sataria, S.Ag ). Saat ini Kantor KUA yang berlokasi di Thehok Kecamatan jambi Selatan diupayakan pindah lokasi baru masuk kedalam wilayah kecamatan Jelutung. KUA Kecamatan Jelutung terletak di tengah Kota Jambi, dimana Kantor Walikota Jambi berada di Kecamatan Jelutung. Luas wilayah Kecamatan Jelutung adalah  $\pm 792$  Km<sup>2</sup>. Wilayah Kecamatan Jelutung merupakan salah satu kecamatan dari 8 (delapan) kecamatan yang ada di wilayah Kota Jambi yang Terbentuk berdasarkan perda Nomor 35 Tahun 2002. yang terdiri pada awalnya 5(lima) kelurahan dan saat ini terdiri dari tujuh Kelurahan, meliputi :

1. Kelurahan Jelutung
2. Kelurahan Kebon Handil
3. Kelurahan Lebak Bandung
4. Kelurahan Payo Lebar
5. Kelurahan Talang Jauh
6. Kelurahan Cempaka Putih
7. Kelurahan Handil Jaya.

Adapun batas-batas wilayah Kecamatan Jelutung meliputi :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Jambi Selatan

- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Pasar Jambi
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Jambi Timur
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Telanai dan Kota Baru

Jumlah Penduduk Kecamatan Jelutung sebanyak 73.244 jiwa. Selain Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Jelutung terdapat pula Berbagai Lembaga Keagamaan Masyarakat. Lembaga tersebut adalah :

- Majelis Ulama Indonesia (MUI) Kecamatan Jelutung
- Badan Amil Zakat (BAZ) Kecamatan Jelutung
- Badan Penasehatan, Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4)
- Badan Kontak Majelis Taklim (BKMT) Kec. Jelutung
- Nahdatul Ulama (NU) Kec. Jelutung
- Muhammadiyah Kec. Jelutung
- IPHI Kecamatan Jelutung

b. Visi Kantor Urusan Agama

Visi dari KUA Kecamatan Jelutung sebagai berikut:

**“Terwujudnya masyarakat Jelutung yang cerdas, berkualitas, dan beriman dan bertaqwa, menuju kehidupan Masyarakat yang sakinah mawaddah wa rahma.”**

c. Misi Kantor Urusan Agama

- Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia yang ditunjang dengan sarana dan prasarana menuju pelayanan prima.
- Meningkatkan pelayanan pernikahan yang mengutamakan ketetapan aturan, cepat dan akurat.

- Meningkatkan pembinaan calon pengantin dengan mengaktifkan BP4.
- Meningkatkan pembinaan keagamaan kepada masyarakat.
- Meningkatkan kualitas penyelenggaraan zakat, wakaf dan Manasih Haji.

d. Motto Kantor Urusan Agama

Motto KUA kecamatan Jelutung sebagai berikut:

**“Ikhlas Dalam Pengabdian, Profesional Dalam Pelayanan”.**

**E. Standar Pelayanan Kantor Urusan Agama Jelutung<sup>28</sup>**

NO	JENIS PELAYANAN	WAKTU	OUT PUT
1.	PENDAFTARAN NIKAH RUJUK	40 MENIT	1 DOKUMEN
2.	SURAT KETERANGAN BELUM MENIKAH	10 MENIT	1 DOKUMEN
3.	LEGALISIR BUKU NIKAH	10 MENIT	1 DOKUMEN
4.	DUPLIKAT BUKU NIKAH	40 MENIT	1 DOKUMEN
5.	REKOMENDASI NIKAH	40 MENIT	1 DOKUMEN
6.	IKRAR WAKAF	60 MENIT	1 DOKUMEN

<sup>28</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Muhammad Jubir, S.Ag. Selaku Kepala Kantor Urusan Agama Jelutung, 7 Februari 2022

## **F. Tugas Dan Fungsi Kantor Urusan Agama**

Kantor Urusan Agama memiliki tugas dan fungsi yang telah di sahkan berdasarkan Keputusan Menteri Agama No. 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan.

### Tugas KUA

#### Pasal 2

KUA Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan layanan dan bimbingan masyarakat islam di wilayah kerjanya.

### Fungsi KUA

#### Pasal 3

(1) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2,

KUA Kecamatan menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk;
- b. penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam;
- c. pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan;
- d. pelayanan bimbingan keluarga sakinah;
- e. pelayanan bimbingan kemasjidan;
- f. pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syariah;
- g. pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam;
- h. pelayanan bimbingan zakat dan wakaf; dan
- i. pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan.

(2) Selain melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), KUA Kecamatan dapat melaksanakan fungsi layanan bimbingan manasik haji bagi Jemaah Haji Reguler.<sup>29</sup>

Ditinjau dari beberapa ahli bidang, KUA berperan dalam beberapa hal, yaitu;

1. Dalam menentukan halal dan haramnya makanan menjadi salah satu tugas KUA, dimana BPOM dan KUA bekerja sama untuk memberi standar kehalalan pada makanan dan minuman;
2. KUA bertugas sebagai Pembimbing BKM (Badan Kenaziran Masjid), menata rapi manajemen masjid dan melakukan pembinaan terhadap Badan Kenaziran Masjid dalam imaroh dan idaroh, agar kemakmuran dan pemeliharaan masjid tetap terjaga dengan baik dan rapi;
3. Selanjutnya KUA bertugas sebagai perhitungan kalender Hijriah, agar masyarakat Islam mengetahui nama-nama bulan dalam perhitungan Hijriah;
4. Pembinaan dalam bidang syariah atau hukum Islam baik itu warisan, fardhu kifayah, dan juga fikih muamalah. Contohnya ialah cara memotong hewan dengan benar sesuai syariat Islam;
5. Selanjutnya, Kepala KUA bertugas sebagai penceramah atau pendakwah di daerah tempat di mana dia bertugas. Di samping itu, Kepala KUA juga

---

<sup>29</sup> Keputusan Menteri Agama No. 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan

melakukan pembinaan terhadap remaja masjid agar tercipta generasi milenial yang bernilai pada hukum dan syariat Islam;

6. KUA berperan untuk membina zakat dan wakaf sebagai pengejawantahan rukun Islam yang keempat, dimana seorang Kepala KUA menyadarkan masyarakat untuk senantiasa berzakat, baik itu zakat fitrah maupun zakat mal.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Dikutip dari <https://kumparan.com> Pada tanggal 18 januari 2022

## BAB III

### TINJAUAN UMUM TENTANG PERNIKAHAN

#### A. Pengertian Pernikahan

Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan, memuat pengertian secara yuridis tentang perkawinan ialah: “ikatan lahir batin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami isteri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga bahagia dan kekal) berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”.<sup>31</sup> Jadi perkawinan merupakan “perikatan keagamaan”, karena akibat hukumnya adalah mengikat pria dan wanita dalam satu ikatan lahir dan batin sebagai suami isteri dengan tujuan yang suci dan mulia yang didasarkan atas Ketuhanan Yang Maha Esa itu mempunyai yang erat sekali dengan agama/ kerohanian, sehingga perkawinan bukan saja mempunyai unsur lahiria/jasmania, tetapi juga unsur batiniah/rahania.

Menurut Sajuti Thalib dalam muhammad syaifuddin, adalah “perjanjian suci membentuk keluarga antara seorang laki-laki dengan seorang perempuan. Unsir perjanjian disini untuk memperlihatkan segi kesenjangan dari perkawinan serta menampakkannya pada masyarakat ramai. Sedangkan sebutan suci untuk pernyataan segi keagamaan dari suatu perkawinan”<sup>32</sup>

Perkawinan menurut hukum islam sebagai suatu perjanjian yang sangat kuat atau *misaqon ghaliza*, ditegaskan dalam pengertian yuridis perkawinan

---

<sup>31</sup> Muhammad Syaifuddin, dkk, *hukum perceraian*, sinar grafika, jakarta, 2004, hal. 1-2.

<sup>32</sup> *Ibid*, hal. 2

menurut Pasal 2 Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1991 Tentang Komplekasi Hukum Islam Di Indonesia (selanjutnya disingkat Komplekasi Hukum Islam), yaitu “Perkawinan meliputi hukum islam adalah pernikahan, yaitu akad yang sangat kuat atau *misaqon ghaliza* untuk menaati perintah Allah dan melaksanakannya merupakan ibadah<sup>33</sup> selanjutnya menurut Pasal 3 Komplekasi Hukum Islam, “Perkawinan bertujuan untuk mewujudkan kehidupan rumah tangga yang sakina, mawadah, dan warohma.<sup>34</sup>

Menurut Scholten dalam Titik Triwulan Tutik, perkawinan ialah “suatu persekutuan antara seorang pria dengan seorang wanita yang diakui oleh Negara untuk bersama/bersekutu yang kekal.”<sup>35</sup> Esensi dari pengertian tersebut diatas adalah, bahwa perkawinan sebagai lembaga hukum, baik karena apa yang ada dalamnya, maupun karena apa yang ada di dalamnya.

Sementara menurut Soetoyo Prawirohamidjojo, “perkawinan merupakan persekutuan hidup antara seorang pria dengan wanita yang dilakukan secara formal dengan undang-undang (Yuridis) dan kebanyakan religious”.<sup>36</sup> Selain itu, Subekti mengemukakan, bahwa : “Perkawinan adalah pertalian yang sah antara laki-laki dengan seorang perempuan untuk waktu yang lama”.<sup>37</sup>

Berdasarkan pengertian nikah sebagaimana disebut diatas, maka disimpulkan bahwa:

---

<sup>33</sup> *Ibid* , hal 3.

<sup>34</sup> *Ibid*.

<sup>35</sup> Titik Triwulan Tuti, *Hukum Perkawinan Di Indonesia*, Jakarta, Grafika, 2006, hal. 106

<sup>36</sup> *Ibid* , hal. 110

<sup>37</sup> Subekti, *hukum undang-undang hukum perdata*, 2010, hal. 98

- (1) Nikah adalah persetujuan (perjanjian) ataupun suatu aqad antara seorang pria dengan seorang wali pihak wanita
- (2) Untuk ada (terjadinya) nikah harus ada kerelaan dan kesukaan dari kedua belah pihak yang akan melakukan nikah
- (3) Nikah yang dilaksanakan menurut ketentuan yang sudah diatur oleh agama yang terdapat dalam hukum fiqih.

## **B. Syarat-Syarat Pernikahan**

Perkawinan merupakan salah satu ibadah dan memiliki syarat-syarat sebagaimana ibadah lainnya. Syarat-syarat perkawinan merupakan dasar dari sahnya perkawinan. Apabila syarat-syarat tersebut terpenuhi, maka sah perkawinan tersebut dan dalam perkawinan ini akan menimbulkan kewajiban dan hak sebagai suami isteri. Mereka akan dapat meraih kehidupan dengan bahagia dalam jalinan kehidupan rumah tangga.<sup>38</sup>

Pada garis besar syarat-syarat sahnya perkawinan yaitu :

1. Syarat calon mempelai pria, yaitu:
  - a) Beragama islam
  - b) Laki-laki
  - c) Baligh
  - d) Jelas orangnya
  - e) Dapat memberikan persetujuan
  - f) Tidak terdapat halangan perkawinan

---

<sup>38</sup> Amir syarifuddin, *hukum perkawinan inslam di indonesia : antara fiqih munakahat dan undang-undang perkawinann*, prenada media, jakarta, 2006, hal. 59

2. Syarat bagi calon wanita adalah;
  - a) Beragama islam
  - b) Perempuan
  - c) Jelas orangnya
  - d) Tidak terdapat halangan perkawinan<sup>39</sup>
3. Wali
  - a) Laki-laki
  - b) Dewasa
  - c) Waras akalnya
  - d) Tidak dipaksa
  - e) Adil
  - f) Tidak sedang ihram haji
4. Saksi Nikah
  - a) Minimal 2 orang laki-laki
  - b) Menghadiri ijab dan kabul
  - c) Dapat mengerti maksud akad
  - d) Beragama islam
  - e) Dewasa
5. Ijab kabul
  - a) Adanya pernyataan mengawinkan dari wali
  - b) Adana pernyataan penerimaan dari calon mempelai pria
  - c) Memakai kata-kata nikah atau semacamnya

---

<sup>39</sup> Ali hasan, *pedoman hidup rumah tangga dalam islam*, hal. 56

- d) Antara ijab dan qobul bersambungan
- e) Antara ijab dan qabul jelas maksudnya
- f) Orang yang terkait dengan ijab tidak sedang melaksanakan ihram haji/umrah
- g) Majelis ijab dan qabul itu harus di hadiri oleh minimal 4 (empat) orang, yaitu calon mempelai pria atau yang mewakilinya, wali dari mempelai wanita atau yang mewakilinya, dan dua orang saksi.<sup>40</sup>

Ijab adalah sesuatu yang diucapkan oleh wali, sedangkan kabul ialah sesuatu yang diucapkan oleh mempelai pria atau wakilnya disaksikan oleh dua orang saksi.

#### 6. Mahar

Mahar adalah pemberian dari calon mempelai pria kepada calon wanita, baik dalambentuk barang atau jasa yang tidak bertentangan dengan hukum islam.<sup>41</sup>

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 1947 Pasal 6 ayat (1) tentang syarat perkawinan menyebutkan bahwa “Perkawinan harus di dasarkan pada persetujuan kedua belah calon”. Jadi perkawinan yang dilakukan tanpa persetujuan kedua calon suami dan isteri seperti kawin di bawah umur didesak oleh masyarakat atas dasar hukum adat adalah batal dan menyalahi peraturan islam dan perundang-undangan tentang syarat perkawinan.

---

<sup>40</sup> Prof. Dr. H Zainuddin Ali, M.A., *Hukum Perdata Islam di Indonesia*, (jakarta: sinar grafika, 2006) hal. 20-21

<sup>41</sup> Abdurrahman, *Kompilasi Hukum Islam, Edisi I*, (Jakarta: Akademika Pressindo, 1992) hal. 113

Syarat-syarat perkawinan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 meliputi :<sup>42</sup>

a. Syarat-syarat materiil

1) Syarat materiil secara umum adalah sebagai berikut:

- a) Harus ada persetujuan dari kedua belah pihak calon mempelai. Aarti persetujuan yang tidak seorang-pun dapat memaksa calon mempelai perempuan dan calon mempelai laki-laki, tanpa persetujuan kehendak yang bebas dari mereka. Persetujuan dari kedua belah pihak calon mempelai adalah syarat yang relevan untuk membuna keluarga.
- b) Usia calon mempelai pria sekurang-kurangnya harus sudah mencapai 19 tahun dan pihak calon mempelai wanita harus sudah berumur 16 tahun.
- c) Tidak terkait tali perkawinan dengan orang lain

2) Syarat materiil secara khusus, yaitu:

- (a) Tidak melanggar larangan perkawinan yang diatur Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Pasal 8, Pasal 9 dan Pasal 10, yaitu larangan perkawinan antara dua orang yaitu:
  - (1) Hubungan darah dalam garis keturunan lurus ke bawah atau keatas.
  - (2) Hubungan darah garis keturunan kesamping.

---

<sup>42</sup> Asmin, *status perkawinan antar agama ditinjau dari undang-undang Nomor 1 tahun 1974, PT. dian rakyat*, jakarta, 1986, hal 28

- (3) Hubungan semenda.
  - (4) Hubungan susuan.
  - (5) Hubungan saudara dengan isteri atau sebagai bibi.
  - (6) Mempunyai hubungan dengan agama atau peraturan yang berlaku dilarang kawin.
  - (7) Telah bercerai untuk yang kedua kalinya, sepanjang hukum masing-masing agama dan kepercayaan tidak menentukan lain.
- (b) Izin dari kedua orang tua bagi calon mempelai yang belum berumur 21 tahun. Yang berhak memberi izin kawin yaitu:
- (1) Orang tua dari kedua belah pihak calon mempelai. Jika kedua orang masih ada, maka izin diberi bersama oleh kedua orang tua calon mempelai. Jika orang tua laki-laki telah meninggal dunia, pemberian izin perkawinan beralih kepada orang tua perempuan yang bertindak sebagai wali. Jika orang tua perempuan sebagai wali, maka hal ini bertentangan dengan perkawinan yang diatur Hukum Islam karena menurut Hukum Islam tidak boleh orang tua perempuan bertindak sebagai wali.
  - (2) Apabila salah seorang dari kedua orang tua telah meninggal dunia atau dalam keadaan tidak mampu menyatakan kehendaknya disebabkan :
    - a) Oleh karena misalnya berada dibawah kuratele
    - b) Berada dalam keadaan tidak waras.

- c) Tempat tinggalnya tidak diketahui, maka izi cukup diberikan oleh orang tua yang masih hidup atau dari orang tua yang mampu menyatakan kehendaknya.
- (3) Apabila kedua orang tua telah meninggal dunia atau keduanya dalam keadaan tidak mampu menyatakan kehendaka maka izin diperolehkan dari:
- a) Wali yang memelihara calon mempelai.
  - b) Keluarga yang mempunyai hubungan darah dalam garis keturunan keatas selama hidup dan dalam keadaan dapat menyatakan kehendak.
- (4) Jika ada perbedaan pendapat antara orang-orang yang disebut dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 pasal 6 ayat (2), (3) dan (4) atau seseorang atau lebih diantaranya orang-orang tidak ada menyatakan pendapatnya, pengadilan dalam daerah hukum tempat tinggal orang yang hendak melangsungkan perkawinan bertindak memberi izin perkawinan. Pemberian izin dari pengadilan diberikan :
- a) Atas permintaan pihak yang hendak melakukan perkawinan.
  - b) Setelah lebih dulu pengadilan mendengar sendiri orang yang disebut dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 pasal 6 ayat (2), (3) dan (4).

b. Syarat-syarat Formil

- 1) Pemberitahuan kehendak akan melangsungkan perkawinan kepada pegawai pencatatan perkawinan.
- 2) Pengumuman oleh pegawai pencatatan perkawinan.
- 3) Pelaksanaan perkawinan menurut hukum agama dan kepercayaan masing-masing
- 4) Pencatatan perkawinan oleh pegawai pencatat perkawinan.

Syarat-syarat untuk mendaftar nikah harus memenuhi beberapa dokumen seperti:

1. Foto kopi KTP
2. Foto kopi Kartu Keluarga
3. Foto kopi dan Akta Kelahiran dan Ijazah Terakhir
4. Pengantar dari Lurah/Kepala Desa
  - Surat Keterangan Menikah ( formulir model N1)
  - Surat keterangan Asal-usul ( formulir N20
  - Surat Keterangan tentang orang tua ( formulir model N4)
5. Surat izin dari orang tua jika kedua mempelai berusia kurang dari 21 tahun.
6. Surat persetujuan mempelai
7. Surat pernyataan jejak/gadis atau duda/janda bermatrai Rp. 6.000,-
8. Pas photo background biru 4x6 = 1 lembar, dan 2x3 =2 lembar untuk masing-masing mempelai

9. Surat dispensasi dari pengadilan bagi calon suami yang berusia kurang dari 19 tahun, dan calon istri yang belum mencapai 16 tahun.
10. Akta cerai / akta kematian yang berstatus duda/ janda
11. Jika pernikahan di kec. Lain harus ada rekomendasi dari KUA kec. Asal
12. Biaya Nikah di KUA Rp. 0,- dan Rp. 600.000,- di luar KUA dan di setorkan langsung ke Bank.<sup>43</sup>

### C. Rukun Nikah

Rukun perkawinan diatur dalam Pasal 14 Kompilasi Hukum Islam (KHI).

Menurut pasal 14 KHI untuk melaksanakan sebuah perkawinan harus ada;

- a. Calon suami
- b. Calon isteri
- c. Wali nikah
- d. Dua orang saksi, dan
- e. Ijab dan Kabul

Kelima rukun perkawinan tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

- a. Calon mempelai

Adapun syarat-syarat untuk calon mempelai baik laki-laki maupun perempuan untuk dapat melangsungkan atau melaksanakan perkawinan yang diatur dalam Pasal 15 sampai 18 KHI adalah sebagai berikut:

- 1) Calon istri sekurang-kurangnya berumur 16 tahun dan calon suami berumur sekurang-kurangnya 19 tahun.

---

<sup>43</sup> <http://kuajelutung.blogspot.com/> pada tanggal 20 januari

- 2) Bagi calon mempelai yang belum berumur 21 tahun harus mendapat ijin dari orang tua atau wali.
- 3) Perkawinan didasarkan atas persetujuan calon mempelai.
- 4) Tidak terdapat halangan perkawinan sesuai bab VI KHI.

#### b. Wali Nikah

Dalam Pasal 19 sampai Pasal 23 KHI mengatur mengenai wali nikah. Wali nikah dalam perkawinan harus dipenuhi bagi calon mempelai wanita yang bertindak untuk menikah. Yang dapat bertindak sebagai wali nikah ialah seorang laki-laki yang memenuhi syarat hukum Islam yakni muslim, aqil dan baligh. Wali nikah terdiri dari:

##### 1) Wali nasab

Wali nasab terdiri dari 4 kelompok dalam urutan kedudukan, kelompok yang satu didahulukan dan kelompok yang lain sesuai erat tidaknya susunan kekerabatan dengan calon mempelai wanita. Pertama, kelompok kerabat laki-laki garis lurus ke atas yakni ayah, kakek dari pihak ayah dan seterusnya. Kedua, kelompok kerabat saudara laki-laki kandung atau saudara laki-laki seayah, dan keturunan laki-laki mereka. Ketiga, kelompok kerabat paman, yakni saudara laki-laki kandung ayah, saudara seayah dan keturunan laki-laki mereka. Keempat, kelompok saudara laki-laki kandung kakek, saudara laki-laki seayah dan keturunan laki-laki mereka.

##### 2) Wali hakim

Wali hakim baru dapat bertindak sebagai wali nikah apabila wali nasab tidak ada atau tidak mungkin menghadirkannya atau tidak diketahui tempat tinggalnya atau gaib atau adlal atau enggan. Dalam hal wali adlal atau enggan maka wali hakim baru dapat bertindak sebagai wali nikah setelah ada putusan Pengadilan Agama tentang wali tersebut.

#### c. Saksi Nikah

Pasal 24 sampai Pasal 26 KHI mengatur mengenai saksi nikah. Saksi dalam perkawinan merupakan rukun pelaksanaan akad nikah. Setiap perkawinan harus disaksikan oleh dua orang saksi. Adapun yang dapat menjadi saksi adalah

- 1) Laki-laki muslim
- 2) Adil
- 3) Aqil baligh
- 4) Tidak terganggu ingatan
- 5) Tidak tuna rungu atau tuli

Saksi juga harus hadir dan menyaksikan secara langsung akad nikah. Serta menandatangani Akta Nikah pada waktu dan di tempat akad nikah dilangsungkan. Akta Nikah ini yang selanjutnya menjadi bukti bahwa perkawinan tersebut adalah sah dan telah tercatat oleh negara

#### d. Akad Nikah

Menurut Pasal 27 KHI ijab dan Kabul antara wali dan calon mempelai pria harus jelas beruntun dan tidak berselang waktu. Selain itu, akad nikah dilaksanakan sendiri oleh wali nikah yang bersangkutan. Wali nikah

mewakikan kepada orang lain. yang berhak mengucapkan Kabul adalah mempelai laki-laki.

e. Mahar

Dalam Pasal 30 KHI menegaskan bahwa mahar merupakan kewajiban yang harus diberikan oleh calon mempelai pria kepada calon mempelai wanita berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak. Namun sesuai dengan Pasal 34 ayat (1) KHI bahwa kewajiban menyerahkan mahar bukanlah merupakan rukun dalam perkawinan.<sup>44</sup>

#### **D. Pencatatan Pernikahan**

Al-quran dan Alhadist tidak mengatur secara rinci mengenai pencatatan perkawinan. Namun dirasakan oleh masyarakat mengenai pentingnya hal itu, sehingga diatur melalui perundang-undangan, baik Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 maupun melalui Komplekasi Hukum Islam. Pencatatan perkawinan bertujuan untuk mejuwudkan ketertian perkawinan dalam masyarakat, baik perkwinan yang dilaksanakan berdasarkan hukum islam maupun perkawinan yang dilaksanakan oleh masyarakat yang tidak berdasarkan hukum islam. Pencatatan perkawinan merupakan upaya untuk menjaga kesucian aspek hukum yang timbul dari ikatan perkawinan. Realisasi pencatatan itu melahirkan Akta Nikah yang masing-masing dimiliki oleh istri dan suami salinannya.<sup>45</sup>

Dalam Pasal 2 ayat (2) Undang-Undang Perkawinan, menyatakan bahwa tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku,

---

<sup>44</sup> Komplekasi Hukum Islam pasal 14

<sup>45</sup> P.N.H. Simanjuntak, S.H., *Hukum Perdata Indonesia*, (jakarta: kencana 2015)

serta dalam bab 2 Pasal 2 s/d Pasal 9 Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 juga menjelaskan tentang pencatatan Perkawinan.

#### Pasal 2

- (1) Pencatatan perkawinan dan mereka yang melangsungkan perkawinannya menurut agama islam, dilakukan oleh pegawai pencatatan sebagaimana dimaksudkan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 1954 Tentang Pencatatan Nikah, talah dan rujuk.
- (2) Pencatatan perkawinan dan mereka yang melangsungkan perkawinannya menurut agamanya dan kepercayannya iu selain agama islam dilakukan oleh pegawai pencatatan pernikahan pada Kantor Catatan Sipil sebagaimana dimaksudkan dalam berbagai perundang-undangan mengenai pencatatan perkawinan.
- (3) Dengan tidak mengurangi ketentuan-ketentuan yang harus berlaku bagi tata cara pencatatan dilakukan sebagaimana ditentukan dalam Pasal 3 sampai Pasal 9 peraturan pemerintah ini.

Dalam pasal-pasal diatas, disebutkan bahwa pencatatan perkawinan bagi mereka yang melangsungkan perkawinan menurut Agama Islam dilakuka oleh Pegawai Pencatatan Nikah (Kantor Urusan Agama Kecamatan). Sedangkan pencatat perkawinan dari mereka yang melangsungkan perkawinan dilakukan oleh pegawai pencatat di Kantor catatan sipil.<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup> Suparman Usman, *Perkawinan antar agama dan problematika hukum perkawinan di indonesia*, Cet 1 Serang, Saudara, 1995, hal. 30.

Tentang pencatatan perkawinan dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 1946 disebutkan:

1. Perkawinan diawasi oleh pegawai pencatat nikah
2. Bagi pasangan yang melakukan perkawinan tanpa pengawasan dari pegawai pencatat nikah dikarenakan hukuman karena merupakan suatu pelanggaran, lebih tegas tentang pencatatan dan tujuan pencatatan perkawinan ditemukan pada penjelasannya bahwa dicatatkannya perkawinan agar dapat mendapat kepastian hukum dan ketertiban.<sup>47</sup>

Adapun tahapan-tahapan atau proses pelaksanaan pencatatan perkawinan adalah sebagai berikut:

1. Pemberitahuan kehendak nikah
2. Pemeriksaan kehendak nikah
3. Pengumuman kehendak nikah
4. Pelaksanaan pencatatan nikah
5. Penyerahan buku nikah<sup>48</sup>

Pemberitahuan setiap orang yang akan melangsungkan perkawinan dilakukan sekurang-kurangnya 10 (sepuluh) hari kerja sebelum perkawinan dilangsungkan, kecuali karena sesuatu alasan yang penting pemberitahuan perkawinan dapat kurang dari 10 (sepuluh) hari dimaksud atas persetujuan Camat atas nama

---

<sup>47</sup> Khoiruddin Nasution, *Status wanita di asia tenggaea, studi terhadap perundang-undang perkawinan muslim kontemporer di indonesia dan malaysia*, cet. Kel jakarta , INIS, 2002, hal. 146.

<sup>48</sup> Pasal 2, Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Pernikahan, Berita Negara Republik Indonesia, Kemenang. Pencatatan Pernikahan. Pencabutan, No. 1118, 2019

Bupati/Kepala Daerah setempat (pasal 3 ayat(2 dan 3) peraturan pemerintah Nomor 9 Tahun 1975.

Undang-Undang No 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan dan Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Perkawinan Setelah selesai akad nikah maka, kedua mempelai, kedua saksi, penghulu yang menikahkan, dan wali nikah menandatangani akta perkawinan yang telah disiapkan oleh pegawai pencatat nikah. Pencatatan perkawinan dilakukan oleh penghulu, karena penghulu adalah orang yang diberikan tugas oleh menteri agama untuk mencatat perkawinan dan bertanggung jawab langsung dengan Dirjen Bimas Islam.

#### **E. Pelaksanaan Pernikahan**

Menurut Pasal 71 KUH Per, sebelum melangsungkan perkawinan, pegawai catatan sipil harus meminta supaya diperlihatkan kepadanya :

- (a) Akta kelahiran calon suami-istri masing-masing
- (b) Akta yang dibuat oleh pegawai catatan sipil tentang adanya izin kawin dari mereka yang harus memberikan izin, izin mana juga dapat diberikan dalam surat perkawinan sendiri.
- (c) Akta yang memperlihatkan adanya perantara pengadilan negeri
- (d) Jika perkawinan itu untuk kedua kalinya, harus diperlihatkan akta perceraian, akta kematian suami atau di dalam hal ketidakhadiran suami, atau istri yang dahulu, turunan izin hakim untuk kawin.
- (e) Akta kematian segala mereka yang disediannya harus memberikan izin kawin.

- (f) Bukti, bahwa pengumuman kawin tanpa pencegahan telah berlangsung di tempat, dimana pengumuman itu diperlukan, atau pun bukti bahwa pencegahan yang dilakukan telah digugurkan.
- (g) Dispensasi kawin yang telah diberikan.
- (h) Izin bagi para perwira dan militer rendahan yang diperlukan untuk kawin.

Pegawai catatan sipil berhak menolak untuk melangsungkan perkawinan berdasarkan kurang lengkapnya surat-surat yang diperlukan. Dalam hal demikian, pihak-pihak yang berkepentingan dapat memajukan permohonan kepada hakim untuk menyatakan bahwa surat-surat itu sudah mencukupi (pasal 74 KUH Per). Perkawinan tak boleh dilangsungkan sebelum hari kesepuluh setelah hari pengumumannya (pasal 75 KUH Per).

Selama masa pandemi covid-19 pendaftaran nikah dilaksanakan secara online. Calon pengantin mendaftarkan nikah melalui website resmi [simkah.kemenag.go.id](http://simkah.kemenag.go.id). Waktu pendaftaran nikah tetap dilaksanakan sepuluh hari kerja sebelum pelaksanaan akad nikah. Meski pendaftaran nikah dilakukan secara online, seluruh berkas fisik sesuai persyaratan yang telah ditetapkan harus diantarkan langsung ke KUA Kecamatan.

Sesuai dengan Surat Edaran No. P-006/DJ.III/Hk.00.7/06/2020 Tentang Pelayanan Nikah Menuju Masyarakat Produktif Aman Covid yang bertujuan untuk mencegah dan mengurangi resiko penyebaran wabah covid-19 dan melindungi pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan serta masyarakat pada saat

pelaksanaan akad nikah dengan tetap mematuhi protokol kesehatan yang sangat ketat.

Prosedur pencatatan perkawinan sebelum pandemi dan selama pandemi covid-19 tetap sama, hanya berbeda pada saat proses pelaksanaan. Seperti mulai dari pendaftaran kehendak nikah hingga penyerahan buku nikah. Sebelum pandemi pendaftaran nikah calon pengantin harus mendatangi langsung Kantor Urusan Agama Kecamatan, dan tetapi pada saat selama masa pandemi pendaftaran nikah dilakukan secara online melalui website resmi [simkah.kemenag.go.id](http://simkah.kemenag.go.id), sebelum masa pandemi pada saat pelaksanaan akad nikah tidak diharuskan mencuci tangan, menggunakan masker, dan sampul tangan, namun pada saat pandemi ini kita harus mencuci tangan, menggunakan masker dan sampul tangan serta menjaga jarak.

## **BAB IV**

### **PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK OLEH KANTOR URUSAN AGAMA JELUTUNG JAMBI PADA MASA PANDEMI TERHADAP PASANGAN YANG AKAN MELANGSUNGKAN PERNIKAHAN**

#### **A. Pelaksanaan Pelayanan Publik Oleh Kantor Urusan Agama Jelutung Jambi Terhadap Pasangan Yang Akan Melangsungkan Pernikahan**

Pelayanan berkualitas baik hanya akan diterima jika memenuhi semua situasi yang harus memfasilitasi pelayanan aktivitas ke masyarakat. Karena unsur infrastruktur dari pihak yang berwenang yang menyiapkan sistem untuk membantu kemudahan proses pelayanan, maka sumber daya manusia yang terbaik sangat dibutuhkan untuk mendekati diri dengan maksud untuk mendapatkan reaksi dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan dan tugas yang baik untuk menegakkan tanggung jawab pelayanan untuk menawarkan pelayanan yang baik ke masyarakat.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai pemberian pelayanan atau melayani keinginan orang lain atau masyarakat dan/atau di organisasi lain yang memiliki aktivitas di dalam organisasi, sesuai dengan kebijakan dan metode dasar yang dapat ditentukan dan tunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Di masa pandemi Covid-19, menimbulkan banyak ancaman yang mengancam seluruh bidang pelayanan publik, dan administrasi. Pihak berwenang memberikan berbagai macam kebijakan sebagai upaya untuk mengubah kehidupan New Normal. Tidak sedikit aturan yang ternyata sulit untuk diberlakukan melalui

masyarakat sehingga aturan yang ada tidak tergambar dengan baik, terutama untuk pelaksanaan pelayanan publik.

Seperti data yang diperoleh Kantor Urusan Agama Jelutung memiliki beberapa pelayanan salah satunya pelayanan mengenai pendaftaran pernikahan bahwa sampai bulan Februari 2020 pelayanan publik termasuk pelayanan pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Jelutung berjalan normal dan dilakukan mengikuti prosedur yang berlaku yaitu sesuai dengan Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan. Tetapi sesudah adanya pandemi Covid-19 di bulan Maret 2020 sistem pelayanan pendaftaran hingga pelaksanaan langsung berubah dikarenakan adanya pelayanan pernikahan yang harus dilakukan secara online berdasarkan Surat Edaran (SE) Nomor P004/DJ.III/Hk.00.7/04/2020 tentang Pengendalian Pelaksanaan Pelayanan Nikah di Masa Darurat Bencana Wabah Penyakit Akibat Covid-19 Seperti pendaftaran nikah secara online melalui website resmi [simkah.kemenag.go.id/](http://simkah.kemenag.go.id/). Waktu pendaftaran nikah dilaksanakan sepuluh hari kerja sebelum pelaksanaan hari akad nikah. walaupun pendaftaran nikah dilakukan secara online dan seluruh berkas fisik sesuai persyaratan yang telah ditetapkan harus langsung diantarkan ke Kantor Urusan Agama untuk diperiksa lebih lanjut.

Petugas pencatatan sipil berhak menolak untuk melangsungkan pernikahan terutama berdasarkan ketidaklengkapan dokumen yang diinginkan. Perkawinan tidak boleh mengambil wilayah lebih awal dari hari ke-10 setelah hari pernyataan (Pasal 75 KUHPerdara).<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup> P.N.H Simanjuntak, S.H, *Hukum Perdata Indonesia*, Jakarta, 2017



Pada tahun 2019 yang disebut masa normal masa dimana sebelum adanya masa pandemi , pada tahun ini pendaftaran pernikahan langsung datang dan mendaftar di Kantor Urusan Agama dan membawa berkas-berkas pesyaratan pendaftaran pernikahan ke Kantor Urusan Agama untuk mendaftar langsung.

Pada tahun 2020 masa inilah mulai memasuki yang dinamakan Masa Pandemi, masa dimana adanya wabah covid-19 yang bermula di awal tahun tepatnya di bulan maret 2020. Pada masa ini untuk mengurangi keramaian agar memutuskan rantai covid-19 diberlakukanlah system pendaftaran pernikahan secara online yaitu melalui web site resmi [simkah.kemenag.go.id/](http://simkah.kemenag.go.id/). Pada masa pademi ini kementrian agama mengeluarkan Surat Edaran.

Surat Edaran adanya aturan baru tentang pelaksanaan pelayanan nikah di masa pandemi ini, sesuai dengan isi Surat Edaran Nomor P004/DJ.III/Hk.00.7/04/2020 tentang Pengendalian Pelaksanaan Pelayanan Nikah Di Masa Darurat Bencana Wabah Penyakit Akibat Covid-19:

1. Akad nikah dilaksanakan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan
2. Pelaksanaan akad nikah hanyadiizinkan bagi calon pengantin (Catin) yang telah mendaftar sampai dengan tanggal 23 April 2020
3. Permohonan akad nikah yang didaftarkan setelah 23 April 2020 tidak dapat dilaksanakan sampai dengan 29 Mei 2020
4. KUA Kecamatan wajib mengatur hal-hal yang berhubungan dengan petugas , pihak calon pengantin, waktu dan tempat agar pelaksanaan akad nikah dan protokol kesehatan dapat berjalan dengan sebaik-baiknya.

5. Untuk menghindari keramaian di KUA Kecamatan, pelaksanaan akad nikah di kantor dibatasi sebanyak-banyaknya 8 (delapan) pasangan calon pengantin dalam satu hari.
6. Terhadap permohonan akad nikah yang telah melampaui kuota sebagaimana dimaksud pada angka 5, maka Kantor Urusan Agama menangguhkan pelaksanaan akad nikah tersebut di lain hari.
7. Dikarenakan suatu alasan atau keadaan mendesak sehingga calon pengantin tidak dapat memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka 1,3,dan/atau 6, Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan dapat mempertimbangkan permohonan pelaksanaan akad nikah pelaksanaan akad nikah diluar ketentuan yang dimaksud yang diajukan secara tertulis dan ditandatangani diatas materai oleh salah seorang calon pengantin dengan disertai alasan yang kuat.
8. Dalam hal protokol kesehatan tidak dapat dipenuhi, KUA kecamatan harus menolak dengan alasan penolakan.
9. KUA Kecamatan wajib mengatur dan mengendalikan dengan sungguh-sungguh pelaksanaan akad nikah sesuai dengan kebijakan pemerintah pusat dan pemerintah daerah dimasa darurat bencana wabah penyakit COVID-19.
10. KUA Kecamatan wajib berkoordinasi dan bekerjasama dengan pihak terkait dan aparat keamanan untuk mengatur pengendalian pelaksanaan pelayanan akad nikah.<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup> Surat Edaran Nomor P004/DJ.III/Hk.00.7/04/2020.

Untuk semua calon pengantin wajib mendaftar pelaksanaan pernikahan dengan system online. Kita tahu bahwa tidak semua masyarakat bisa menggunakan komputer dan banyak yang mungkin tidak mengerti bagaimana cara mendaftar pernikahan secara online. Kepada calon pengantin yang tidak mengerti bagaimana cara mendaftar secara online bisa meminta bantuan kepada saudara atau teman untuk membantu atau mengajari bagaimana cara mengoperasikan computer dan membuka website kemenag untuk mendaftar pernikahan secara online. Untuk yang tidak tahu website pendaftaran bisa di cari via google dengan mengetik web site pendaftaran pernikahan secara online di kemenag.

Ditahun 2020 adanya batasan pernikahan yang dikeluarkan Kementrian Agama bahwa dalam satu hari Kantor Urusan Agama hanya melayani pelaksanaan akad nikah delapan pasang calon pengantin perharinya, karena pada masa ini sudah memasuki masa pandemi covid-19 yang dimana kita dihimbau untuk membuat keramaian. Jika dibanding dengan tahun 2019 pada masa normal pernikahan di tahun 2020 ini meningkat akan tetapi meski terdapat peningkatan dikarenakan banyaknya calon pengantin yang ingin menikah Kantor Urusan Agama tetap mengikuti aturan dari surat edaran yang di keluarkan kementrian agama dengan membatasi jumlah pelaksanaan akad nikah dalam satu hari delapan pasang calon pengantin.

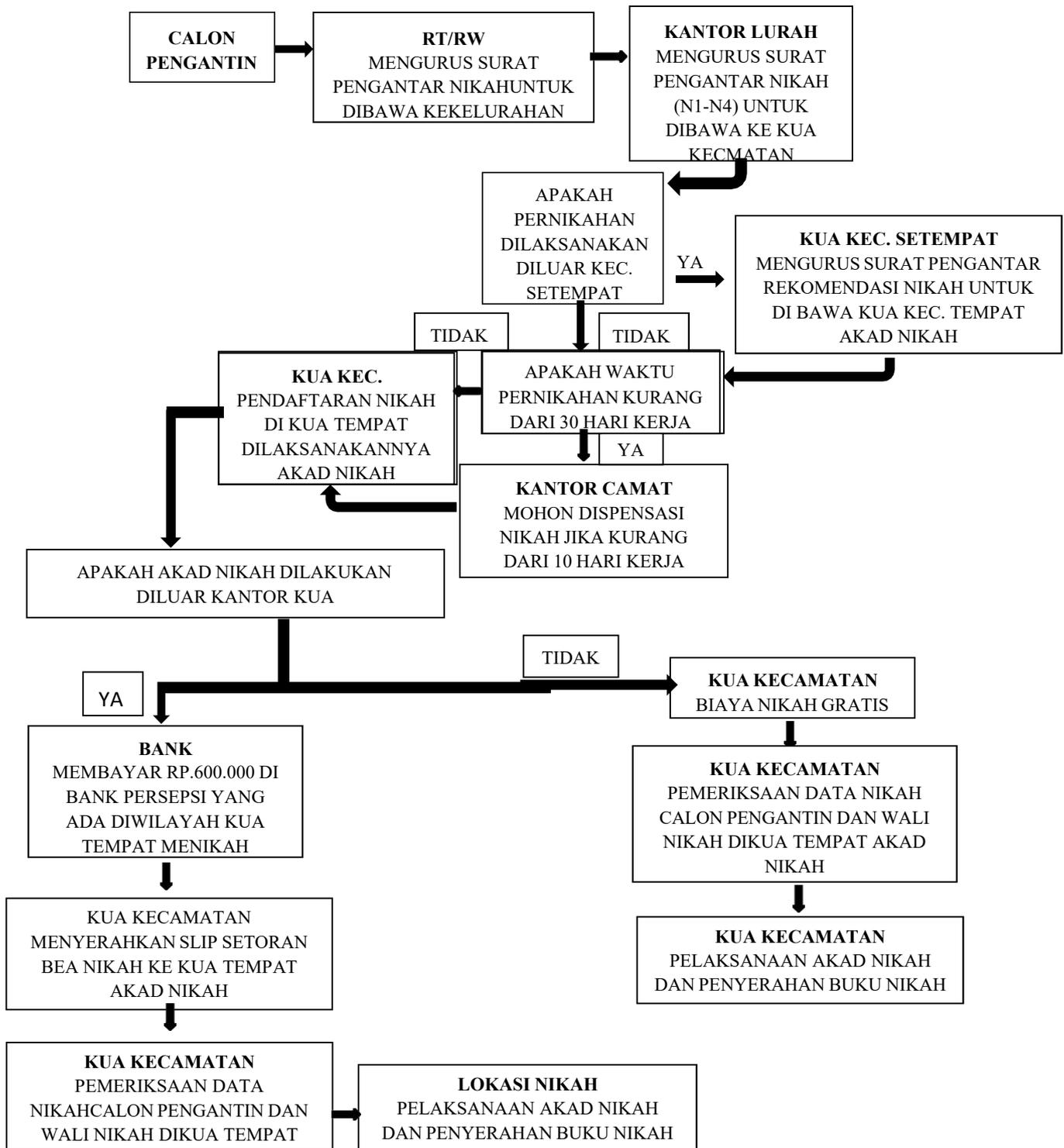
Meskipun ditahun 2020 adanya masa pandemic ini justru membuat banyaknya masyarakat ingin melaksanakan pernikahan, sebagai salah satu alasannya menghemat biaya dikarenakan hanya melaksanakan akad nikah saja di

kantor urusan agama dengan tanpa biaya. Hal ini bisa membuat jumlah pelaksanaan pernikahan meningkat.

Untuk mengantisipasi terjadinya peningkatan pelayanan pelaksanaan pernikahan agar tetap berjalan, Kantor urusan agama memberi batasan pelaksanaan pernikahan per harinya sebanyak delapan pasang calon pengantin. Namun jika telah melebihi batas kuota maka pelayanan pelaksanaan pernikahan di pindahkan ke hari selanjutnya. Namun, ada beberapa calon pengantin yang tetap memaksa untuk melaksanakan akad nikah pada hari yang sesuai dengan pendaftaran nikah online, padahal pada hari itu kuota untuk pelaksanaan akad nikah sudah penuh, maka Kantor Urusan Agama berhak untuk memindahkan atau mengundur hari pelaksanaan akad tersebut kehari lain dan calon pengantin pun harus mengikuti aturan yang diberikan dari Kantor Urusan Agama.

Pada tahun 2021 dimana masa ini masih disebut masa pandemic dikarenakan wabah penyakit covid-19 masih ada. Untuk angka pelaksanaan pernikahan di tahun ini menurun dikarenakan pemerintah Kota Jambi melakukan Pengetatan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Untuk pendaftaran pelaksanaan pernikahan tetap diberlakukan secara online seperti tahun sebelumnya.

## ALUR PELAYANAN NIKAH



Berdasarkan Riset terakhir pada tahun 2022 pandemi sudah jauh menurun. Berdasarkan penelitian ulang system pelayanan pendaftaran pernikahan masih dilakukan secara online seperti ditahun sebelumnya dengan prosedur pendaftaran yang sama, hanya saja dimasa pandemic mulai tahun 2020 sampai saat ini diberlakukannya system pendaftaran secara online, namun begitu berkas fisik tetap dibawa ke kantor urusan agama untuk diperiksa lebih lanjut.

Pada saat ini pelaksanaan pernikahan telah diizinkan untuk melaksanakan akad pernikahan di luar kantor urusan agama serta merayakan pernikahan dikediaman calon pengantin dengan meminta izin kepada satgas covid untuk melaksanakan pernikahan di luar kantor urusan agama, seperti dilaksanakan di masjid. akan tetapi tetap adanya batasan serta aturan seperti tetap mematuhi protocol kesehatan dan membatasi jumlah orang yang hadir dalam pelaksanaan akad nikah.

Untuk mengetahui apakah pelaksanaan pelayanan di kantor urusan agama para calon pengantin merasa terlayani apa tidak, mengingat banyaknya yang mendaftar pernikahan tetapi dibatasi dengan ketentuan-ketentuan seperti pendaftaran dilakukan secara online.

Menurut Ibu Dina, melaksanakan pernikahan di Kantor Urusan Agama Jelutung mengatakan bahwa:

Dimasa pandemi ini pelaksanaan Pelayanan di kantor urusan agama sudah baik sesuai dengan SOP dan sesuai dengan protokol kesehatan penanganan Covid-19. Hanya saja dibagian administrasinya kurang memuaskan dikarenakan banyaknya yang menikah sehingga pada saat pemanggilan kembali ke kantor urusan agama kurang terlayani dengan

baik sebab banyaknya calon pengantin yang membuat membuat kita harus menunggu lama untuk mendapat giliran pemeriksaan berkas fisik dari pendaftaran online.<sup>51</sup>

Sesuai dengan ketentuan dari Surat Edaran Sebelum melaksanakan akad nikah kedua mempelai bersama Kantor Urusan Agama mengisit Surat Pernyataan untuk mematuhi protokol kesehatan.

Ada beberapa pasang calon pengantin yang menandatangani Surat Pernyataan ini akan tetapi masih juga ada yang melanggarnya pada saat pelaksanaan akad nikah salah satunya tidak memakai sarung tangan dan masker.

Menurut Bapak Muhammad Zabir, S.Ag Kepala Kantor Urusan Agama mengatakan bahwa:

Prosedur pencatatan perkawinan sebelum pandemi dan selama masa pandemi covid-19 tetap sama, hanya berbeda pada saat proses pelaksanaannya. Seperti pendaftaran pernikahan yang dilakukan secara online. Pada saat pelaksanaan akad nikah pada masa pandemi diharuskan mencuci tangan, menggunakan masker, sarung tangan khusus bagi calon pengantin laki-laki dan perempuan, wali nikah, penghulu itu wajib, menjaga jarak, menggunakan handsanitizer, dan membatasi aktivitas sejumlah keluarga yang ikut serta dalam prosesi penyelesaian perkawinan. pada Kantor Urusan Agama, memiliki sanksi yang tegas. Jika kedua mempelai tidak protokol kesehatan maka kami wajib memunda acara akad nikah.<sup>52</sup>

Menurut Bapak Muhammad Zabir, S.Ag Kepala Kantor Urusan Agama mengatakan bahwa:

Surat Pernyataan dengan pasangan calon pengantin seperti Nikah di Kantor Urusan Agama maksimal sepuluh orang, wajib menggunakan masker, jaga jarak dan Menggunakan sarung tangan, menyediakan handsanitizer. Empat poin tersebut dibuat dalam Surat Pernyataan jika calon pengantin tidak

---

<sup>51</sup> Hasil Wawancara Dengan Ibu Dina. Yang Pernah Melaksanakan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Jelutung, 21 April 2022

<sup>52</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Muhammad Zabir, S.Ag. Selaku Kepala Kantor Urusan Agama Jelutung, 7 Februari 2022

menandatangani Kantor Urusan Agama tidak akan melaksanakan prosesi akad nikah, tetapi jika calon pengantin telah menandatangani surat pernyataan ini harus terapkan di lapangan.<sup>53</sup>

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa sebelum hari pelaksanaan akad nikah pasangan calon pengantin wajib datang ke kantor urusan agama untuk menandatangani surat perjanjian yang dibuat kantor urusan agama dan merapkannya dilapangan.

Pernikahan yang dilaksanakan di kantor urusan agama tidak di pungut biaya atau disebut gratis berbeda dengan yang melaksanakan pernikahan di luar kantor seperti di rumah atau di masjid dengan biaya administrasi sebesar Rp.600.000,-. Pembayaran di Kantor Urusan Agama jelutung sudah menggunakan SIMPONI. Calon pengantin daftar langsung ke Kantor Urusan Agama dan petugas Kantor Urusan Agama akan memberikan nomor biling dari SIMPONI yang digunakan untuk membayar nikah yang merupakan PNBPNR oleh calon pengantin melalui Kantor Pos, ATM, dan Bank.

#### **B. Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Publik Oleh Kantor Urusan Agama Terhadap Pasangan Yang Akan Melangsungkan Pernikahan Jelutung Jambi**

Berdasarkan hasil penelitian penulis, adapun yang menjadi faktor penghambat dari Pelaksanaan Pelayanan Publik Kantor Urusan Agama jelutung.

---

<sup>53</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Muhammad Zubir, S.Ag. Selaku Kepala Kantor Urusan Agama Jelutung, 7 Februari 2022.

Pelayanan dimaksudkan untuk masyarakat yang menginginkan pelayanan yang beragam. Pernikahan biasanya dilaksanakan di kediaman mempelai wanita, di masjid rumah, ataupun ada yang melaksanakannya di gedung, tetapi pada masa pandemi sekarang ini pernikahan hanya dilaksanakan di Kantor Urusan Agama. Ini karena pandemi Covid-19. Sehingga pernikahan yang dilaksanakan di rumah pun untuk sementara tidak diizinkan, karena pemerintah menghibau untuk melaksanakan akad nikah dilaksanakan di Kantor Urusan Agama yang menjadi tempat alternatif. Hal ini didasari oleh Surat Edaran Kementerian Agama Republik Indonesia dan merupakan alasan protokol kesehatan yang harus dipatuhi dalam menjaga pernikahan. Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur dalam pengenalan penawaran umum lanjutan. Karena petugas otoritas adalah faktor yang bekerja dalam praktik untuk menawarkan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan dimaksudkan untuk masyarakat dan manusia menginginkan pelayanan yang beragam. Memberikan pelayanan yang memuaskan serta mematuhi protokol kesehatan menyediakan tempat cuci tangan. Masyarakat dapat berdampak pada pengenalan pemberian pelayanan publik yang benar, yang berarti bahwa masyarakat harus memandu aktivitas untuk meningkatkan pelayanan publik dan mengikuti aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk terciptanya pelayanan yang sejahtera.

Seperti yang kita tau bahwa jika pelaksanaan pernikahan dilaksanakan di rumah tentunya banyak mengundang keramaian yang dihadiri oleh banyak orang, maka dari itu pemerintah lebih menekannya kepada masyarakat untuk melaksanakan pernikahan di Kantor Urusan Agama yaitu hanya melaksanakan akad nikah saja

tidak merayakan hari pernikahan. Masyarakat harus mendukung serta mengikuti aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Meskipun pendaftaran pernikahan dilakukan secara online, akan tetapi berkas fisik tetap diantar ke Kantor Urusan Agama untuk diperiksa lebih lanjut. Adanya pemanggilan kembali ke kantor urusan agama sepuluh hari sebelum Pelaksanaan akad nikah. Hal ini membuat pelayanan di kantor urusan agama tidak efektif dikarenakan yang melayani hanya satu orang di bagian pelayanan pemeriksaan berkas saat pemanggilan kembali ke kantor urusan agama sedangkan yang datang ada beberapa pasang calon pengantin dalam satu hari

Dengan adanya peraturan baru pelaksanaan akad nikah hanya dilaksanakan di Kantor Urusan Agama kecamatan, bahkan banyak yang memaksakan meminta untuk acara dilaksanakan dirumah serta adanya batasan yang ikut menyaksikan prosesi pelaksanaan akad nikah di balai nikah Kantor Urusan Agama tersebut dengan jumlah maksimal sepuluh orang serta mematuhi protokol kesehatan. Dengan adanya keterbatasan jumlah inilah yang menjadi faktor penghambat dalam proses pelaksanaan akad nikah dikarenakan begitu banyak keluarga dari calon mempelai yang ingin menyaksikan proses akad nikah sedangkan adanya keterbatasan orang dalam pelaksanaan akad nikah di Kantor Urusan Agama.

Menurut Bapak Muhammad Zabir, S.Ag Kepala Kantor Urusan Agama mengatakan bahwa:

Adanya keterbatasan hanya sepuluh orang yang boleh masuk dan menghadiri prosesi akad nikah di Kantor Urusan Agama. Tetapi masih saja ada pengantar pengantin melebihi batasan ini membuat keramaian di depan

Kantor Urusan Agama. Padahal tidak semua yang datang bisa menyaksikan prosesi akad nikah dikarenakan keterbatasan orang. Hal ini bisa membuat terhambatnya pelaksanaan akad nikah karena terlalu banyak yang keluarga yang mengantar pengantin.<sup>54</sup>

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Surat Edaran tidak sesuai dengan Implementasinya. Kendala pada saat pelayanan pelaksanaan akad nikah itu disebabkan karena keluarga dari pasangan calon pengantin tidak mematuhi protokol kesehatan serta Surat Edaran sehingga akad pernikahan pun menjadi terhambat.

Pelayanan Pelaksanaan penasehat perkawinan tidak seperti biasanya sebelum adanya pandemi biasanya calon pasangan yang akan menikah di panggil ke kantor urusan agama lima hari sebelum pelaksanaan akad nikah, namun dimasa pandemi ini penasehat perkawinan sementara dihentikan tetapi ada juga dilaksanakan ketika saat sebelum prosesi pelaksanaan akad di kantor urusan agama, ada pula yang di lakukan secara daring tergantung situasi dan kondisi.

Substansi pelayanan publik biasanya berkaitan dengan suatu aktivitas yang dilakukan melalui seseorang atau lembaga. Oleh karena itu, kelompok pelayanan publik dapat dilakukan melalui otoritas atau non-otoritas. Jika otoritas, maka otoritas lembaga birokrasi adalah perusahaan yang paling terkait dengan pelayanan publik dan jika non-otoritas, bisa dalam bentuk lembaga politik, lembaga keagamaan, lembaga non-pemerintah dan perusahaan masyarakat lainnya. Siapapun bentuk grup pelayanannya, aspek terpenting adalah cara menawarkan

---

<sup>54</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Muhammad Zabir, S.Ag. Selaku Kepala Kantor Urusan Agama Jelutung, 7 Februari 2022.

bantuan dan kenyamanan kepada masyarakat, cara yang baik untuk memenuhi keinginan dan kepentingan mereka.

Sumber daya manusia yang baik dalam situasi ini bisa menjadi sangat vital. Dimana pejabat/pelaksana pelayanan diharuskan untuk tanggap di dalam sistem pelayanan.

Jumlah di bagian pelayanan tidak sesuai dengan pasangan calon pengantin sehingga sering terjadinya penumpukan calon pengantin diruang pelayanan. Pada saat pelaksanaan pelayanan akad nikah tidak terlalu diawasi hal ini membuat pelaksanaan akad nikah tidak sesuai dengan ketentuan-ketentuan dalam Surat Edaran seperti keluarga yang datang menyaksikan akad nikah banyak tidak terawasi memakai masker dan mencuci tangan serta adanya batasan dalam ruang pelaksanaan akad nikah hanya 10 orang.

Sarana dan Prasarana itu sangat penting dalam hal pelayanan. Maka dari itu sarana dan prasarana sangat perlu diperhatikan dalam pelayanan. Kurangnya fasilitas dalam suatu pelayanan bisa menjadi faktor penghambat dari sebuah pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi Kantor Urusan Agama Jelutung belum memiliki fasilitas yang lengkap dan kurang memadai seperti ruangan pelayanan yang kurang luas, kursi tunggu yang kurang banyak serta parkir motor yang sempit, ini membuat beberapa pengunjung memarkir motor di depan kantor hingga sampai ada yang masuk ke area taman kantor. Hal ini dapat mengganggu kenyamanan orang yang sedang berada ditaman tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa Kantor Urusan

Agama belum memiliki upaya yang paling tepat dalam hal fasilitas, karena fasilitas yang tidak mencukupi akan mengurangi proses kualitas dan proses pelayanan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis berkesimpulan sebagai berikut:

1. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jelutung Kota Jambi memiliki beberapa pelayanan masyarakat salah satunya pelayanan dibidang pernikahan. Dikarenakan pada tahun 2020 sampai 2021 dimasa pandemi pendaftaran nikah pun dilaksanakan secara online bahkan sampai berlaku sampai saat ini. Pelaksanaan pelayanan publik tidak sesuai dengan implementasinya dikarenakan ketentuan peraturan yang tidak memadai, Surat Edaran terlalu membatasi secara ketat jumlah pelaksanaan pernikahan sementara terlalu banyak pasangan calon pengantin yang mendaftar nikah secara online yang akan melangsungkan pernikahan.
2. Faktor penghambat dari pelaksanaan pelayanan publik di kantor urusan agama seperti jumlah bagian pelayanan pernikahan dengan masyarakat yang harus dilayani tidak sesuai sehingga terkadang terjadi penumpukan di ruang pelayanan serta banyak masyarakat yang tidak di awasi pada saat pelaksanaan akad nikah masih ada yang melanggar protocol kesehatan. Serta sarana dan prasarana di kantor urusan agama jelutung masih kurang memadai seperti ruang pelayanan yang kurang luas.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian yang telah direkomendasikan dalam bab-bab sebelumnya, penulis memberikan saran berikut:

1. Kantor Urusan Agama Kecamatan Jelutung harus membatasi pelayanan pelaksanaan akad nikah selama masa pandemi covid-19 agar tidak membiarkan peningkatan pernikahan yang tajam. Harus disiplin dalam pelayanan dengan sesuai surat edaran.
2. Kantor Urusan Agama Jelutung hendaknya menambah personil pegawai di bagian pelayanan pernikahan agar tidak terjadi penumpukan calon pengantin saat pemanggilan pemeriksaan berkas dan lebih meningkatkan fasilitas kantor dan pelaksanaan protokol kesehatan yang ketat.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-buku:

- Abdul Muhammad Mathlub, *Panduan Hukum Keluarga Sakinah*. EraIntermedia, Solo. 2005
- Abdullah Syukur. Kumpulan Makalah”:*Study Implementasi Latar Belakang Konsep Pendekatan Dan Relevansinya Dalam Pembangunan*”, Persadi, Ujung Pandang. 1987
- Abdurrahman, *Kompilasi Hukum Islam, Edisi I*, (Jakarta: Akademika Pressindo, 1992)
- Ahmad Rafi Baihaqi, *Membangun Surga Rumah Tangga*. Gita Media Press, Surabaya 2006
- Amir syarifuddin, *hukum perkawinan inslam di indonesia : antara fiqih munakahat dan undang-undang perkawinann*, prenada media, jakarta, 2006.
- Ali hasan, *pedoman hidup rumah tangga dalam islam*.
- Asmin, *status perkawinan antar agama ditinjau dari undang-undang Nomor 1 tahun 1974, PT. dian rakyat*, jakarta, 1986.
- Dr. Hardiyansah, M. Si, *Kualitas Pelayanan Publik* Gava Media, Yogyakarta 2018
- Iqbal Hasan. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia. Jakarta 2002
- Khoiruddin Nasution, *Status wanita di asia tenggaea, studi terhadap perundang-undang perkawinan muslim kontemporer di indonesia dan malaysia*, cet. Kel jakarta , INIS, 2002
- Metode Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Batanghari
- Muhammad At-tihami, *Merawat Cinta Kasih Menurut Syriat Islam*. Ampel Mulia, Surabaya 2004
- Muhammad Syaifuddin, dkk, *hukum perceraian*, sinar grafika, jakarta, 2004
- P.N.H. Simanjuntak, S.H., *Hukum Perdata Indonesia*, (jakarta: kencana 2015)

Prof. Dr. H Zainuddin Ali, M.A., *Hukum Perdata Islam di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2006)

Republik Indonesia. *Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik*. Jakarta

Saipul Annur, *Metodelogi Penelitian Pendidikan*, Grafika Telindo Press. Palembang 2008

Subekti, *hukum undang-undang hukum perdata*, 2010, hal. 98

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

Suparman Usman, *Perkawinan antar agama dan problematika hukum perkawinan di Indonesia*, Cet 1 Serang, Saudara, 1995.

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

Titik Triwulan Tuti, *Hukum Perkawinan Di Indonesia*, Jakarta, Grafika, 2006.

#### **B. Peraturan Perundang-Undangan:**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan

Keputusan Menteri Agama No. 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan

Komplikasi Hukum Islam pasal 14

Pasal 1 Ayat (1) PMA No. 11 Tahun 2007.

Pasal 2, Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Pernikahan, Berita Negara Republik Indonesia, Kemenang. Pencatatan Pernikahan. Pencabutan, No. 1118, 2019

#### **C. Website:**

<https://corona.jambiprov.go.id/v2/> pada tanggal 26 Desember 2021

<https://bdkbanjarmasin.kemenag.go.id/berita/standar-pelayanan-publik> pada  
25 november 2021.

<https://media.neliti.com/media/publications/31171-ID-analisis-pelaksanaan-tugas-pokok-dan-fungsi-tupoksi-kantor-urusan-agama-kua-keca.pdf>  
diakses pada tanggal 03 desember 2021.

<https://media.neliti.com/media/publications/102597-ID-pengaruh-kemampuan-usaha-dan-dukungan-or.pdf> pada 28 november 2021.

<https://www.literasipublik.com/pengertian-publik> diakses pada tanggal 02  
Desember.

**D. Jurnal:**

Syani Abdul. *Birokrasi pelayanan kepada masyarakat*, jurnal online 24  
november 2021.