

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : MUHAMAD FAISAL WIJAYA
NIM : 083131025
Jurusan/ prodi : Hukum islam/ Al-Ahwal Al-Syakhsiyyah
Fakultas : Syariah
Institusi : IAIN Jember
Judul : POTRET PELAYANAN PUBLIK PEMBANTU PEGAWAI
PENCATAT NIKAH (P3N) DI WILAYAH KERJA
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN WULUHAN
KABUPATEN JEMBER.

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi ini adalah hasil karya peneliti/ karya
saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 03 April 2017

Saya yang menyatakan



MUHAMAD FAISAL WIJAYA
NIM. 083131025

**POTRET PELAYANAN PUBLIK PEMBANTU PEGAWAI
PENCATAT NIKAH (P3N) DI WILAYAH KERJA
KANTORURUSAN AGAMA KECAMATAN WULUHAN
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh

Gelar sarjana hukum (SH)

Fakultas syari'ah

Jurusan hukum islam

Program studi Al-Ahwal Al-Syakhsiyyah

Oleh

MUHAMAD FAISAL WIJAYA
NIM: 083131025

Disetujui pembimbing



Dr. Muniron, M.Ag
NIP.19661 106 199403 2001

**POTRET PELAYANAN PUBLIK PEMBANTU PEGAWAI PENCATAT
NIKAH (P3N) DI WILAYAH KERJA KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN WULUHAN KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syari'ah
Jurusan Hukum Islam
Program Studi Al-Ahwal Al-Syakhsiyah

Hari : Kamis
Tanggal : 15 Juni 2017

Tim Penguji

Ketua

Inayah Anisah, S.Ag. M.Hum.
NIP.19740329 199803 2 001

Sekretaris

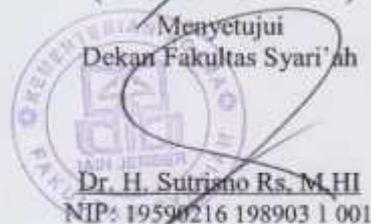
Mohammad Najih Chamdi, M.H.I.
NIP.

Anggota:

1. Dr. Muniron, M.Ag.
2. Muhaimin, M.H.I

()

Menyetujui
Dekan Fakultas Syari'ah



Dr. H. Sutrisno Rs, M.HI
NIP: 19590216 198903 1 001

**POTRET PELAYANAN PUBLIK PEMBANTU PEGAWAI
PENCATAT NIKAH (P3N) DI WILAYAH KERJA
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN WULUHAN
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Jember

Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh

Gelar Sarjana Hukum (SH)

Fakultas Syariah Jurusan Hukum Islam

Program Studi Al-Ahwal Al-Syakhsiyyah



Oleh:

MUHAMAD FAISAL WIJAYA

NIM: 083131025

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER

FAKULTAS SYARIAH

JUNI 2017

ABSTRAK

Muhamad Faisal Wujaya, 2017: Potret Pelayanan Publik Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N) di wilayah kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember.

Tulisan ini memotret tentang pelayanan publik yang dilakukan oleh pembantu pegawai pencatat nikah (P3N) di wilayah kerja Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember. Setelah keluarnya Instruksi No. DJ.II/113/2009 Tentang Penggunaan Dana PNPB-NR dan Penataan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N). keberadaan P3N tidak diperpanjang lagi masa tugasnya dan secara legal lepas dari naungan kemenag Kabupaten/Kota sehingga sejak berlakunya instruksi tersebut hingga sekarang keberadaan P3N di SK oleh kepala desa yang mewilayahi dengan jabatan sebagai pembantu kepala urusan kesejahteraan rakyat dan sebagai Pembantu Pegawai Pencatat Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Wuluhan. Sehingga Tugas, fungsi dan peranan P3N tidak seperti dahulu yang hanya membantu PPN dalam pencatatan nikah tetapi sekarang perannya lebih fungsional.

Adapun hal yang ingin diketahui dari penelitian ini yaitu 1) Bagaimana pelaksanaan tugas pembantu pegawai pencatat nikah (P3N) di wilayah kerja KUA wuluhan 2) faktor-faktor yang menjadi pengaruh dalam menjalankan tugas dan 3) Bagaimana pandangan masyarakat Kecamatan Wuluhan terhadap kinerja P3N.

Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan pelayanan publik yang dilakukan oleh P3N yang meliputi pelaksanaan tugas, faktor yang mempengaruhi dalam menjalankan tugas serta pandangan masyarakat kecamatan wuluhan terhadap kinerja P3N.

Selanjutnya Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini terdiri dari Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan wuluhan, pegawai pencatatan nikah (kepenghuluan), Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N), kepala urusan kesejahteraan rakyat dan masyarakat yang merupakan objek pelayanan P3N. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis data kualitatif berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini memperoleh kesimpulan Bahwa: 1) Dari sekian tugas yang diberikan, baik pencatatan nikah, sosial keagamaan dan kesejahteraan rakyat, secara keseluruhan P3N mampu melaksanakannya dengan baik. Pelaksanaan program secara utuh dilakoninya pada bidang pencatatan nikah yang meliputi penerimaan kehendak nikah, pemeriksaan dan pelaporan kehendak nikah kepada KUA, selanjutnya pada bidang sosial keagamaan program kerja yang konsisten di laksanakan P3N pada program penyuluhan Agama dan ziswaf karna kedua program itulah yang pelaksanaannya lebih di butuhkan masyarakat dan mudah pelaksanaannya, kemudian pada program bidang kesejahteraan rakyat P3N hanya di wenangkan secara khusus membantu pada program kematian dan kesehatan masyarakat, hal demikian karna P3N dianggap mampu dan memumpuni di bidang tersebut. Dan pada pelaksanaan tugas yang ada P3N telah melaksanakan sesuai

dengan standar pelayanan dan pencapaian kinerja yang ada. 2) Dalam menjalankan tugas, P3N merasakan ada berbagai faktor yang mendukung dan menghambatnya : Faktor pendukung antarlain : motivasi, kepemimpinan dan kompensasi, sedangkan Faktor penghambat : pemalsuan data dan masyarakat yang sukar di kondisikan. 3) Masyarakat memandang bahwa kinerja P3N sudah sesuai dengan dimensi pelayanan yang baik: *Tangibles*, P3N mampu memberikan layanan sesuai dengan kopetensinya, *Realibility* P3N mampu memberikan pelayanan cepat dan tepat, *Responsiveness* P3N mampu merespon kebutuhan masyarakat, *Assurance* P3N memberikan layanan dengan memperhatikan etika dan kesopansantunan, *Emphathy* P3N mempunyai jiwa kepedulian terhadap kepentingan dan kebutuhan masyarakat.



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|------------------------------------|----------------|
| HALAMANJUDUL..... | i |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING..... | ii |
| PENGESAHAN..... | iii |
| MOTTO..... | iv |
| PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| ABSTRAK..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar belakang masalah..... | 1 |
| B. Fokus penelitian..... | 7 |
| C. Tujuan penelitian..... | 7 |
| D. Manfaat penelitian..... | 7 |
| 1. Manfaat teoritis..... | 8 |
| 2. Manfaat parktis..... | 8 |
| E. Definisi istilah..... | 9 |
| F. Sistematika pembahasan..... | 11 |
| BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN | |
| A. Penelitian Terdahulu..... | 13 |
| B. Kajian teori..... | 17 |
| 1. Kantor Urusan Agama..... | 17 |

| | |
|---|----|
| a. Tugas dan Fungsi KUA..... | 17 |
| b. Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N)..... | 18 |
| c. Pencatatan Nikah | 23 |
| 2. Pelayanan publik..... | 26 |
| a. Pengertian pelayanan publik..... | 26 |
| b. Penyelenggara pelayanan publik..... | 27 |
| c. Bentuk-bentuk pelayanan publik..... | 29 |
| d. Standar kualitas pelayanan publik..... | 31 |
| e. Pelayanan publik yang profesional..... | 32 |
| 3. Kinerja..... | 33 |
| a. Pengertian kinerja..... | 33 |
| b. Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja.... | 34 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Pendekatan dan jenis penelitian..... | 45 |
| B. Lokasi penelitian..... | 45 |
| C. Subjek penelitian..... | 47 |
| D. Teknik pengumpulan data..... | 49 |
| E. Analisis data..... | 51 |
| F. Keabsahan data..... | 53 |
| G. Tahap-tahap penelitian..... | 54 |

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

| | |
|---|----|
| A. Gambaran objek penelitian..... | 56 |
| 1. Profil KUA wuluhan..... | 56 |
| 2. Wilayah kerja KUA wuluhan..... | 65 |
| 3. Profil masyarakat kecamatan wuluhan..... | 66 |

B. Penyajian data dan analisis.....68

C. Pembahasan temuan.....84

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....106

B. Saran.....109

DAFTAR PUSTAKA

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Islam diyakini oleh pemeluknya sebagai Agama yang sempurna, karena ajarannya telah mencakup semua kebutuhan yang diperlukan bagi kehidupan manusia, salahsatunya tentang pernikahan. Pernikahan dalam Al-Qur'an diistilahkan dengan kata 'zawwaja,' yang berasal dari kata *zauwj* (pasangan).¹ Pernikahan atau berpasangan merupakan ketetapan ilahi untuk semua manusia hal tersebut telah berulang-ulang ditegaskan oleh Al-Qur'an maupun Hadis.

Pernikahan merupakan kebutuhan setiap manusia mulai zaman dahulu hingga sekarang, karna dengan pernikahan dapat terpenuhilah kebutuhan-kebutuhan yang ingin dicapai oleh semua manusia salah satunya adalah kebutuhan untuk hidup berpasangan. Selanjutnya akibat dari pernikahan akan timbul kewajiban antara anggota keluarga yang satu dengan yang lainnya, adanya hubungan antara Ayah Dan Ibu, Anak dengan orang tua, serta antara keluarga dengan masyarakat lainnya. Sehingga perlu kiranya masyarakat paham betul akan Hukum-Hukum yang mengatur tentang pernikahan yang berlaku di Indonesia, dengan fahammnya masyarakat akan Hukum

¹ Mahmud Yunus, *Kamus Arab Indonesia*,(jakarta: PT mahmud yunus,2007)

pernikahan maka akan tercapainya perkawinan sebagaimana Hukum yang berlaku.

Pemerintah Indonesia merasa perlu mengatur tentang perkawinan di Indonesia dikarenakan mayoritas penduduknya yang beragama Islam, maka dengan ini di buatlah sebuah payung Hukum yang mengatur tentang perkawinan yaitu UU No.1 tahun 1974 Tentang Perkawinan dan PP No.9 tahun 1975 tentang pelaksanaan UU No.1 tahun 1974. di dalam UU No.1 tahun 1974 Tentang Perkawinan pasal 2 ayat (2) dijelaskan Bahwa *“tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang undangan yang berlaku”*. Pasal ini mengakibatkan sebuah keharusan bagi setiap pasangan suami istri dan dianggap pernikahan tersebut sah apabila telah dicatatkan. Dengan dicatatkannya perkawinan maka akan memiliki setatus keperdataan yang sah, dapat melindungi hak-hak antara suami dan istri dikemudian hari apabila adanya problem dalam rumah tangganya sehingga harus diselesaikan di Pengadilan Agama.

Pencatatan Perkawinan merupakan hal yang dipandang penting karna dengan dicatatkannya perkawinan akan terjaminnya kepastian Hukum dari setatus Perkawinan setiap pasangan. Hal ini merupakan upaya Pemerintah untuk melindungi hak-hak setiap pasangan dalam Perkawinan, melihat perlunya pencatatan perkawinan maka pemerintah membuat aturan tertulis yang mengatur tentang pencatatan nikah/perkawinan yang tertera dalam UU No.22 tahun 1946 tentang pencatatan NTR (nikah talak rujuk). Dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 1946 tentang Pencatatan NTR menyatakan

bahwasanya pasangan yang melakukan perkawinan secara Islam, harus di catat dan diawasi pernikahannya oleh Pegawai Pencatat Nikah (PPN).

Pegawai Pencatat Nikah yang dimaksud dalam PMA No. 11 Tahun 2007 Tentang Pencatatan Nikah adalah Pejabat yang melakukan pemeriksaan persyaratan, pengawasan, dan pencatatan peristiwa nikah/rujuk, pendaftaran cerai talak, cerai gugat, dan melakukan bimbingan perkawinan. Pejabat yang berwenang mencatat nikah ialah Pegawai Pencatat Nikah yang dijabat oleh Kepala KUA. Pegawai pencatat nikah dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh Penghulu, Penghulu merupakan Pegawai Negeri Sipil sebagai Pegawai Pencatat Nikah yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh Menteri Agama, atau pejabat yang ditunjuk sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk melakukan pengawasan Nikah/Rujuk menurut Agama Islam dan kegiatan kepenghulu.²

Dalam keadaan tertentu karena luasnya daerah atau besarnya jumlah penduduk yang perlu diberi pelayanan oleh Kantor Urusan Agama baik dalam pelayanan Nikah, Talak, Cerai dan Rujuk maupun bimbingan Agama Islam pada umumnya, Kementerian Agama mengeluarkan peraturan tentang pengangkatan pembantu atau tim pelaksanaan yang disebut dengan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N) melalui PMA Nomor 2 Tahun 1989 tentang Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N). Diangkatnya Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N) bertujuan dalam rangka pemerataan pelayanan

²Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Per/62/M.Pan/6/2005 Tentang Jabatan Fungsional Penghulu dan Angka Kreditnya.

terutama mengenai pelayanan pernikahan dan sosial keagamaan. Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N) adalah anggota masyarakat tertentu yang diangkat oleh Kepala Kantor Departemen Agama kabupaten/kota untuk membantu tugas-tugas PPN di desa tertentu, Dimana Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N) ini dapat mewakili tugas Pegawai Pencatat Nikah.³

Tahun 2009, Direktorat Jenderal (Dirjen) Bimas Islam mengeluarkan Surat Instruksi No. DJ.II/113/2009 tentang Penggunaan Dana PNPB-NR dan Penataan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N). Pada poin kedua diinstruksikan kepada Kanwil Departemen Agama seluruh Indonesia untuk “melakukan penghentian pengangkatan P3N yang telah habis masa waktunya dan tidak mengangkat P3N baru, kecuali bagi daerah-daerah yang sangat memerlukan dengan persetujuan tertulis dari Dirjen Bimas Islam”, dan pada poin ketiga juga diinstruksikan agar “melakukan konsolidasi dan koordinasi dengan pemerintah daerah untuk menempatkan P3N sebagai bagian dari pemerintah desa/kelurahan”. Dengan adanya instruksi dari kementerian Agama mengenai penataan ulang P3N, maka secara otomatis keberadaannya sudah tidak di dasarkan pada Surat Keputusan (SK) kemenag kabupaten/kota sehingga tugas, tanggung jawab fungsi, serta kewenangannya di SK oleh kepala desa dimana dia bertugas.

Keberadaan P3N secara legal berhenti setelah dikeluarkannya Instruksi Direktorat Jenderal (Dirjen) Bimas Islam No. DJ.II/113/2009 tentang Penggunaan Dana PNPB-NR dan Penataan Pembantu Pegawai

³ Kementerian agama, PMA No.11 Tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah.

Pencatat Nikah (P3N), sehingga P3N tidak memiliki kewenangan lagi untuk bertugas di Kantor Urusan Agama untuk membantu PPN/Penghulu dalam pelayanan pencatatan nikah serta pendampingan calon pengantin yang hendak mencatatkan perkawinannya. Akan tetapi hal demikian sama sekali tidak berpengaruh di wilayah kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Wuluhan, hal ini timbul karna adanya kebutuhan serta desakan dari masyarakat kepada Pemerintah setempat untuk tetap memfungsikan P3N sebagaimana mestinya, disisi lain peran P3N masih sangat di butuhkan bagi keberlangsungan pelayanan umum di Kantor Urusan Agama karna tidak lain posisi P3N dalam jajaran Kantor Urusan Agama merupakan wakil kantor urusan agama di masing-masing dusun dalam wilayah desa, sehingga ujung tombak pelayanan Kantor Urusan Agama kepada masyarakat ada pada P3N. Kedua hal tersebut yang menjadikan kepala desa di Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember mefungsikan dan mengoptimalkan kembali keberadaan P3N, sehingga sekarang ini keberadaannya di SK oleh kepala desa dimana mereka bertugas, dengan posisi jabatan sebagai pembantu kepala urusan kesejahteraan rakyat di desa dan menugaskan pula sebagai pembantu pegawai pencatat nikah (P3N) di Kantor Urusan Agama Setempat, Sehingga dalam kesehariannya P3N menjalankan dua fungsi lembaga pelayanan publik yang pertama sebagai pembantu kaur kesra di pemerintahan desa kemudian sebagai pembantu pegawai pencatat nikah di Kantor Urusan Agama, sehingga dalam kesehariannya P3N lebih sering disebut dengan “P3N/pembantu kesra” atau lebih familiernya oleh masyarakat kecamatan wuluhan disebut dengan “imam

mudin/pemuka agama”

Polemik tentang tugas, fungsi serta kinerjanya menjadi menarik untuk di teliti lebih lanjut, dengan satu individu yang menjalankan dua fungsi lembaga pemerintahan serta ditambah lagi keberadaan P3N untuk saat ini ada di bawah naungan pemerintah desa sehingga peneliti tertarik untuk meneliti lebih mendalam mengenai kinerja dan pelayanan publik yg selama ini dilakukan oleh P3N. selain jumlah P3N di Kecamatan Wuluhan yang banyak, terhitung 25 orang, keberadaanya sangat membantu pegawai pencatat nikah maupun penghulu dalam pengadmitrasian pencatatan nikah dan membantu kantor urusan agama dalam menjalankan PMA No. 11 tahun 2007 tentang pencatatan nikah dan PMA No.39 tahun 2012 tentang organisasi dan tatakerja Kantor urusan agama. Setelah menimbangkan dari segala aspek maka peneliti mengambil judul :

**POTRET PELAYANAN PUBLIK PEMBANTU PEGAWAI PENCATAT
NIKAH (P3N) DI WILAYAH KERJA KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN WULUHAN KABUPATEN JEMBER**

IAIN JEMBER

B. Fokus kajian

Pada fokus penelitian dicantumkan segala permasalahan yang akan dicari jawaban-jawabannya melalui proses penelitian lebih lanjut.

Diantaranya :

1. Bagaimana pelaksanaan tugas Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N) di wilayah kerja KUA wuluhan ?
2. Faktor-faktor yang menjadi pengaruh dalam menjalankan tugas ?
3. Bagaimana pandangan Masyarakat Kecamatan Wuluhan terhadap kinerja P3N ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian, Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti antara lain:

1. Untuk mendeskripsikan Bagaimana pelaksanaan tugas P3N
2. Untuk mendeskripsikan faktor apa yang mendukung dan menghambat P3N dalam menjalankan tugasnya
3. Untuk mendeskripsikan bagaimana pandangan masyarakat terhadap kinerja P3N

D. Manfaat penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi

penulis, instansi terkait dan masyarakat secara keseluruhan. Kegunaan penelitian harus realistis

Apabila tujuan penelitian ini tercapai, maka akan ada manfaat yang dapat diperoleh, diantaranya :

1. Manfaat teoritis

Sebagai sumbangan pemikiran guna memperkaya kajian keilmuan/ ilmiah yang lebih baik lagi mengenai kinerja P3N dalam hal prosedur layanan pencatatan nikah dan sosial keagamaan di wilayah kerja kantor urusan agama kecamatan wuluhan kabupaten jember.

2. Manfaat praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini memberikan banyak manfaat dan pengalaman bagi peneliti guna sebagai bekal untuk meningkatkan ilmu pengetahuan khususnya tentang pelayanan publik di bidang pencatatan nikah, pembinaan keagamaan dan kesejahteraan rakyat.

b. Bagi Institut Agama Islam Negri (IAIN) Jember

Penelitian ini sebagai tambahan literatur dan referensi khususnya bagi rekan-rekan mahasiswa yang ingin mengembangkan kajian dalam pelayanan pencatatan nikah, pembinaan keagamaan, kesejahteraan rakyat.

c. Bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota

Penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan/referensi untuk penetapan kebijakan-kebijakan kementerian agama kabupaten/kota khususnya tentang pelayanan publik dan pelayanan pencatatan nikah di kantor urusan agama.

d. Bagi Kantor Urusan Agama (KUA) Wuluhan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu alat untuk mengevaluasi kinerja P3N dalam pelayanan publik.

e. Bagi Kantor Desa/Kelurahan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu cermin untuk mengevaluasi kinerja P3N/pembantu kesra dalam menjalankan tugas yang diembannya sebagai perangkat desa bidang keagamaan dan kesra untuk meningkatkan kinerja dan kualitas kerjanya. Serta dapat dijadikan cermin dalam mengangkat P3N/pembantu kesra di era pemerintahan berikutnya.

E. Definisi istilah

Untuk menghindari terjadinya salah pengertian mengenai isi dari karya ilmiah yang berjudul “Potret pelayanan publik Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N) di wilayah kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember”, maka dengan ini perlu dilakukan penegasan judul yang menjelaskan pengertian dari kata-kata yang mendukung judul ini. Adapun tujuannya ialah untuk meminimalisir salah pengertian atau istilah yang

dipakai dalam judul skripsi ini, serta agar memfokuskan pembaca terhadap tujuan utama dari penyusunan skripsi ini, yakni sebagai berikut:

1. Potret

Secara bahasa Indonesia potret diartikan sebagai gambar yang diambil dari alat yang disebut dengan kamera.⁴ Akan tetapi yang dimaksud dengan potret disini ialah gambaran mengenai kinerja para P3N dalam pelayanan publik.

2. Pelayanan publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N)

Pembantu Pegawai Pencatat Nikah adalah anggota masyarakat tertentu yang diangkat oleh Kepala Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota untuk membantu tugas-tugas PPN di desa tertentu.⁵

4. Wilayah kerja

Daerah yang menjadi kekuasaan dalam menjalankan tugas⁶ berarti yang menjadi kewenangan dan kekuasaan dalam bekerja

⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: PT. Penerbitan Balai Pustaka, 2007), 307

⁵ Kementerian Agama, PMA No.11 Tahun 2007 Tentang Pencatatan Nikah

⁶ www.kamusbesar.com (12 Desember 2016 ,15.00 WIB)

oleh P3N ialah seluruh wilayah kecamatan wuluhan kabupaten jember.

5. Kantor Urusan Agama (KUA)

Kantor Urusan Agama Kecamatan yang selanjutnya disebut KUA adalah instansi Departemen Agama yang bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota di Bidang Urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan.⁷

Dari rincian kata serta penjelasannya mengenai judul dari karya ilmiah “potret pelayanan publik Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N) di wilayah kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember”, dapat di simpulkan bahwa peneliti ingin memotret atau menggambarkan secara keseluruhan mengenai pelaksanaan tugas, kinerja, pandangan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh P3N di masing-masing wilayah kerjanya.

F. Sistematika pembahasan

Sistematika pembahasan yang berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi dimulai dari pendahuluan hingga penutup. Proposal ini membahas pokok bahasan yang terdiri dari lima bab sebagaimana tersusun sebagaimana berikut:

BAB 1 berisi tentang pendahuluan. pada bab ini memberikan gambaran singkat mengenai keseluruhan pembahasan untuk dituangkan pada

⁷ Kementerian Agama, PMA No. 11 Tahun 2007 Tentang Pencatatan Nikah.

bab-bab selanjutnya. Bab ini terdiri dari latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

BAB II Mendeskripsikan tentang penelitian terdahulu dan kajian teori yang digunakan untuk menganalisis masalah yang sedang diteliti dalam hal ini tentang “ potret pelayanan publik pembantu pegawai pencatat nikah (P3N) di wilayah kerja kantor urusan agama kecamatan wuluhan kabupaten jember”

BAB III Berisi tentang metode penelitian, yang mana membahas mengenai pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV Menjelaskan tentang gambaran objek penelitian, penyajian dan analisis data serta pembahasan temuan. Bagian ini adalah pemaparan data yang diperoleh di lapangan dan juga untuk menarik kesimpulan dalam rangka menjawab masalah yang telah dirumuskan.

BAB V Akan mendeskripsikan mengenai kesimpulan dan saran-saran, kesimpulan disini berisi tentang hasil jawaban dari fokus penelitian sedangkan saran-saran merupakan tindak lanjut hasil temuan.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian terdahulu

Ada beberapa skripsi yang membahas tentang pembantu pegawai pencatat nikah (P3N) yang telah diuraikan sebelumnya yaitu:

1. *Faridatus Syuhada (2002) "Problematika Pencatatan Nikah Di KUA Kecamatan Randuangung Kabupaten Lumajang"*¹

Penelitian ini membahas tentang rendahnya kesadaran masyarakat kecamatan randuangung kabupaten lumajang untuk mencatatkan peristiwa pernikahannya ke kantor urusan agama setempat. Serta rendahnya pengetahuan masyarakat akan pentingnya pencatatan nikah, tidak tahunya masyarakat akan tata cara dan prosedur pencatatan nikah.

Dalam penelitian ini faridatus syuhada menggunakan metode-metode yang menurutnya Relefan guna menunjang keberhasilan penelitiannya, adapun metode yang di gunakan diantaranya penentuan populasi dan sampling representif dengan menggunakan teknik purposiv sampling. Dilanjutkan dengan metode pengumpul data. Ialah untuk menggali data dilapangan melalui Obserfasi, Interview dan Dokumentasi.

¹ Faridatus Syuhada, *Problematika Pencatatan Nikah Di KUA Kecamatan Randuangung Kabupaten Lumajang*, (Skripsi, STAIN Jember, Jember, 2002), 1.

Dari hasil penelitian ini dapat ditemukan problematika pencatatan nikah, sejak tahap pertama pernikahan akan dilangsungkan, dan hal tersebut pada intinya terdiri dari dua faktor, dari pihak KUA yang kurang mengadakan sosialisasi akan pentingnya akta nikah, serta dari anggota masyarakat adanya ke engganannya karna proses yang sangat rumit dan panjang.

Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh *Faridatus Syuhada* dengan penelitian ini yaitu terletak pada fokus kajiannya, pada penelitian ini difokuskan ingin memotret akan kinerja dan pelayanan publik yang dilakukan oleh P3N di wilayah kerja KUA Kecamatan Wuluhan. Selanjutnya pada metode yang digunakan ada kesamaan yaitu sama-sama menggunakan Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

2. *Nuurul Kawakib (2010), "pemahaman masyarakat pasar rebo terhadap Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N). (studi kasus KUA pasar Rebo Jakarta Seatan)²*

Penelitian ini membahas tentang bagaimana selama ini pemahaman masyarakat pasar rebo terhadap keberadaan P3N, karna pada umumnya masyarakat mengetahui P3N hanya sebatas mengurus kematian dan saja, yang mana mengurus jenazah hingga upacara pemakaman , adapun tujuan

² Nurul kawaakib, "*Pemahaman Masyarakat Pasar Rebo Terhadap Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N). (studi kasus KUA Pasar Rebo Jakarta Seatan)*", (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2015)1.

penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pemahaman masyarakat pasar rebo terhadap keberadaan P3N di wilayahnya.

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara Kuisioneer, yang mana akan menyebar 100 angket peranyaan kepada masyarakat untuk di isi dan setelah di isi maka akan dianalisis menggunakan program SPSS versi 12.5 dara hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa 48% masyarakat Pasar Rebo mengetahui keberadaan P3N, 46,6% sangat tahu akan prosedur pencatatan nikah yang dilakukan oleh P3N, 58,2% menjawab sangat tahu dan sudah maksimal keberadaan P3N.

Secara umum penelitian Nurul Khawaib dengan punya peneliti sangat berbeda karna dilihat dari fokus sudah berbeda, Nurul Khawaikib meneliti tentang keberadaanya P3N di Kecamatan Pasarrebo sedangkan punya peneliti fokus pada keberadaan P3N paska di keluarkannya instruksi bimas islam NO.DJ/II.113/2009. Serta bagaimana potret kinerja serta penilaian masyarakat terhadap P3N. Dilihat dari metode penelitian juga berbeda nurul khawaib haya sebaas menggunakan metode kuisioner sedangkan peneliti menggunakan Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik Nurul Kawaakib terletak pada fokus kajian yang akan dibahas, pada penelitian ini, peneliti memfokuskan pada kinerja dan pelayanan publik yang dilakukan oleh P3N di wilayah kerja KUA kecamatan wuluhan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Khawaib lebih memfokuskan

terhadap pemahaman masyarakat terhadap keberadaan P3N. Selanjutnya dari metode yang digunakan juga perbedaan penelitian sebelumnya menggunakan angket sedangkan penelitian ini lebih memfokuskan menggunakan Wawancara, Observasi dan Dokumentasi.

3. *Mujahidah (2015), Respon Pembantu Pengawai Pencatat Nikah (P3N) di Luar KUA Kecamatan Pinang Tangerang (Suatu Tinjauan Implementasi PMA No 24 Tahun 2014)*³

Tujuan penelitian ini adalah menganalisa peran P3N di Kecamatan Pinang terhadap pelayanan pernikahan setelah PMA No. 24 Tahun 2014. Selain itu juga untuk menganalisa respon P3N di Kecamatan Pinang terhadap pelayanan pernikahan setelah PMA No. 24 Tahun 2014.

Dalam penelitian ini Mujahidah menggunakan metode-metode yang menurutnya relevan guna menunjang keberhasilan penelitiannya, adapun metode yang di gunakan diantaranya penentuan Populasi dan Sampling Representif dengan menggunakan teknik Purposiv Sampling. Dilanjutkan dengan metode pengumpul data. Ialah untuk menggali data dilapangan melalui Obserfasidan Interview.

Berdasarkan analisis dan interpretasi data, maka dapat disimpulkan Peran Pembantu Pengawai Pencatat Nikah di Kecamatan Pinang terhadap

³ Mujahidah, *Respon Pembantu Pengawai Pencatat Nikah (P3N) di Luar KUA kecamatan Pinang Tangerang (Suatu Tinjauan Implementasi PMA No 24 Tahun 2014*, (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2015), 1.

pelayanan pernikahan setelah Peraturan Menteri Agama No. 24 Tahun 2014 adalah sebagai “Mitra Kerja” dalam pendaftaran pernikahan karena SK mereka dari departemen agama sudah tidak berlaku lagi dalam masalah pendaftaran pernikahan. Sebagian P3N memberikan respon positif terhadap peraturan dalam PMA No. 24 Tahun 2014, meski tidak sedikit yang memberikan tanggapan negative.

Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh *mujahidah* dengan penelitian ini yaitu terletak pada fokus kajiannya, pada penelitian ini difokuskan ingin memotret akan kinerja dan pelayanan publik yang dilakukan oleh P3N di wilayah kerja KUA Kecamatan Wuluhan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh *kujahidah* memfokuskan pada Respon Pembantu Pengawai Pencatat Nikah di Luar KUA kecamatan Pinang Selanjutnya pada metode yang digunakan ada kesamaan yaitu sama-sama menggunakan Obserfasi, Wawancara dan Dokumentasi.

B. Kajian Teori

1. Kantor Urusan Agama (KUA)

a. Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama (KUA)

Tugas KUA sebenarnya tidak hanya dalam hal pencatatan nikah saja, melainkan banyak lagi yang lainnya. Tugas utama dari KUA selain pencatatan nikah, telah diatur dalam Peraturan-peraturan yang berhubungan dengan KUA Aantara lain: Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor: 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan pada pasal 2 Jo. Peraturan Menteri Agama

(PMA) Nomor: 11 Tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah pasal 1 huruf ayat (1). Jo.Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor: 39 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama.

Menurut PMA Nomor 39 Tahun 2012 Tentang tata Organisasi Kantor Urusan Agama dalam melaksanakan tugasnya, KUA menyelenggarakan fungsi:⁴

Pasal 2

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 ayat

(1) KUA menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk;
- b. Penyusunan statistik, dokumentasi dan pengelolaan sistem Informasi manajemen KUA
- c. Pelaksanaan tata usaha dan rumah tangga KUA
- d. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah;
- e. Pelayanan bimbingan kemesjidan;
- f. Pelayanan bimbingan pembinaan syariah; dan
- g. Penyelenggaraan fungsi lain di Bidang Agama Islam yang ditugaskan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

b. Pembantu pegawai pencatat nikah (P3N)

1. Pengertian pembantu pegawai pencatat nikah (P3N)

Peraturan Menteri Agama RI No. 11 Tahun 2007 pada pasal 1 ayat (4) tentang Pencatatan Nikah menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan P3N adalah anggota masyarakat tertentu yang

⁴ Kementerian Agama RI, PMA Nomor 39 Tahun 2012 Tentang tata Organisasi Kantor Urusan Agama.

diangkat oleh Kepala Kantor Departemen Agama kabupaten atau kota untuk membantu tugas PPN di desa tertentu.⁵

P3N yang berkedudukan di setiap desa dan pegawai pencatat nikah yang berkedudukan di setiap kecamatan yang di bawah setruktur KUA. Pada surat dan intruksi Dirjen Bimas Islam No. DJ.II/113 Tahun 2009 tentang penggunaan dana penerimaan Negara bukan pajak nikah dan rujuk termasuk penataan pembantu pegawai pencatat nikah, dijelaskan bahwa tidak boleh memperpanjang masa kerja P3N dan mengangkat P3N yang Baru, kecuali untuk daerah-daerah yang sangat memerlukan seperti daerah pedalama perbatasan daerah dan kepulauan dengan persetujuan tertulis dari Dirjen Bimas Islam.⁶ Selanjutnya juga menginstruksikan kepada kanwil kementerian agama untuk melakukan konsolidasi dan koordinasi dengan pemerintah daerah agar Pembantu Pegawai Pencatat Nikah di tempatkan menjadi bagian dari aparat pemerintah desa/kelurahan.

IAIN JEMBER

⁵ Kementerian Agama RI.PMA Nomor 11 Tahun 2007 Tentang Pencatatan Nikah.

⁶ Kementerian Agama RI.Surat dan Instruksi Dirjen Bimas Islam No. Dj.II/113 Tahun 2009 Penggunaan dana Penerimaan Negara bukan pajak Nikah atau Rujuk termasuk penataan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah

2. Syarat pengangkatan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N)

Syarat-syarat untuk dapat diangkat menjadi pegawai P3N adalah sebagai berikut:⁷

- a. Warga Negara Republik Indonesia;
- b. Beragama islam;
- c. Membantu dan mengamalkan Syariat Islam dalam kehidupan sehari-hari;
- d. Setia pada Pancasila, UUD 1945, Negara dan Pemerintahan Republik Indonesia, serta tidak terlibat dalam gerakan yang tidak menentang agama Islam;
- e. Berakhlak Mulia;
- f. Tidak pernah dihukum penjara atau kurungan berdasarkan keputusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum yang tetap;
- g. Berusia antara 25-26 tahun;
- h. Lulusan pendidikan sekurang kurangnya Madrasah Aliyah
- i. Lulus testing yang diadakan khusus untuk itu oleh departemen agama kabupaten/ kotamadya. Materi testing untuk diangkat menjadi Pembantu pegawai pencatat nikah, sebagai berikut :
 1. UUD 1945.
 2. Undangundang No. 1 Tahun 1974 tentang perkawinan dan peraturan pelaksanaan.
 3. Fiqih Munakahat dan Fiqih Ibadah.
 4. Tulis Baca Al quran.
 5. Praktik Khutbah Nikah dan Doa Upacara nikah serta memberikan nasihat perkawina

Dari pemaparan diatas merupakan serangkaian sarat yang harus dipenuhi jika seseorang hendak mendaftarkan diri/diangkat menjadi Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N), adapun alur atau

⁷ Kementerian Agama RI. Surat Edaran Nomor : D/Kep. 002/02/1990 Tentang Pelaksanaan Peraturan Menteri Agama Negara RI No. 2 Tahun 1989 Tentang Pembantu Pegawai Pencatat Nikah

proses pengangkatan untuk menjadi P3N secara teknis dimulai dari tahapan :⁸

- a. Usulan dari masyarakat yang di setuju kepala desa
- b. Usulan oleh kepala desa kepada Kepala KUA
- c. Kepala KUA memberikan rekomendasi kepada kasi bimas islam kabupaten/kota untuk di perkenankan mengikuti seleksi menjadi P3N
- d. Apabila lulus dalam seleksi maka yang bersangkutan akan di beri surat keputusan (SK) oleh kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota yang berisi tentang tempat tugas, dan lama jabatan.

Keberadaan P3N paska keluarnya intruksi Dirjen Bimas Islam No. DJ.II/113 Tahun 2009 tentang penggunaan dana PNPB-NR dan penataan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah, beralik ke pemerintah desa/kelurahan, hal ini sebagaimana yang di instruksikan poin ke 3 (tiga) dari instruksi tersebut, sehingga penempatan dan kewenangan dalam mengangkat dan memberhentikan P3N mutlak ada pada kewenangan penuh kepala desa mengingat keberadaanya sekarang ini beralih menjadi perangkat desa. Adapun proses penjaringan atau pengangkatan seseorang untuk di jadikan sebagai perangkat desa yakni:⁹

- a. Kepala Desa melakukan penjaringan dan penyaringan atau seleksi calon Perangkat Desa ;
- b. Kepala Desa melakukan konsultasi denga Camat mengenai pengangkatan Perangkat Desa;

⁸ Kementerian Agama RI. Surat Edaran Nomor : D/Kep. 002/02/1990 Tentang Pelaksanaan Peraturan Menteri Agama Negara RI No. 2 Tahun 1989 Tentang Pembantu Pegawai Pencatat Nikah

⁹ Pemerintah daerah jember. Peraturan bupati No.25 Tahun 2015 Tentang Pengangkatan Dan Pemberhentian Perangkat Desa.

- c. Camat memberikan rekomendasi tertulis yang memuat mengenai calon Perangkat Desa yang telah dikonsultasikan dengan Kepala Desa;
- d. Rekomendasi Camat dalam seleksi calon perangkat desa mempertimbangkan:
 - 1. Hasil ujian seleksi calon Perangkat Desa yang dilaksanakan oleh panitia; dan
 - 2. kelengkapan persyaratan calon perangkat desa
- e. Rekomendasi tertulis Camat dijadikan dasar oleh Kepala Desa dalam pengangkatan Perangkat Desa dengan Keputusan Kepala Desa

Kepala Desa sebagai pemegang kekuasaan tertinggi dalam sistem pemerintahan desa memiliki kewenangan penuh dalam mengatur dan menempatkan perangkat desa sesuai dengan kebutuhan. Perangkat desa, dalam sistem pemerintahan desa merupakan unsur pembantu kepala desa yang terdiri dari sekertaris desa, pelaksanaan kewilayahan dan pelaksana teknis, Jumlah unsur pembantu (perangkat desa) ditentukan secara proporsional sesuai dengan yang dibutuhkan dengan melihat kemampuan keuangan desa, memperhatikan luas wilayah kerja, karakteristik, geografis, jumlah kepadatan penduduk, serta sarana prasarana penunjang tugas. hal demikian bertujuan guna mewujudkan pemerintahan yang baik dan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

3. Tugas pembantu pegawai pencatat nikah (P3N)

Apabila diperhatikan Keputusan Menteri Agama Nomor 298 Tahun 2003 tentang tugas pembantu pegawai pencatat nikah (P3N) maka tugas pokok P3N adalah sebagai berikut :¹⁰

¹⁰ Kementrian Agama RI. KMA Nomor 298 Tahun 2003 tentang Tugas Pokok P3N

1. Pembantu PPN di Luar Jawa, atas nama Pegawai Pencatat Nikah mengawasi nikah dan menerima pemberitahuan rujuk yang dilakukan menurut Agama Islam diwilayahnya.
2. Pembantu PPN di Jawa, membantu mengantarkan anggota masyarakat yang hendak menikah ke Kantor Urusan Agama yang wilayahnya dan mendampingi dalam pemeriksaan nikah dan rujuk.
3. Pembantu PPN di samping melaksanakan kewajiban pada butir 1 dan 2 berkewajiban pula melaksanakan tugas membina ibadah, melayani pelaksanaan ibadah sosial lainnya dan melaksanakan pembinaan kehidupan beragama untuk masyarakat Islam di wilayahnya termasuk membantu Badan Kesejahteraan Masjid (BKM), pembinaan Pengembangan Agama Islam (P2A), Lembaga Pengembangan Tilawatil Qur'an (LPTQ).

Setelah keluarnya instruksi dirjen bimas islam No. DJ.II/113/2009 tentang Penggunaan Dana PNPB-NR dan Penataan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N), tugas dan fungsi Pembantu Pegawai Pencatat Nikah mengalami perubahan dan penambahan sehingga semakin beragam tugas yang harus dijalankan. selain harus menjalankan tupoksi Kantor Urusan Agama juga harus menjalankan tupoksi pemerintah desa sebagaimana posisi jabatan yang diberikan oleh kepala desa yang memberikan SK kepadanya, sehingga peran dan fungsi P3N kini ada pada dua lembaga pemerintah.

c. Pencatatan Pernikahan.

1. Pernikahan

Pernikahan adalah suatu akad antara seseorang calon mempelai pria dan calon mempelai wanita atas dasar kerelaan dan kesukaan antara kedua belah pihak, yang dilakukan oleh pihak lain menurut

syara yang telah ditentukan, sehingga dapat menghalalkan percampuran antara keduanya.¹¹

Sedangkan pernikahan menurut perspektif yuridis Perkawinan ialah ikatan lahir batin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami isteri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.¹²

Jadi kesimpulan dari pernikahan adalah proses penyatuan antara seorang laki-laki dan perempuan yang di dasari atas rasa cinta dan akad nikah, sehingga adanya ikatan yang baik secara agama maupun negara yang tujuannya untuk membentuk keluarga yang sakinah.

2. Pencatatan nikah

Untuk memastikan status keperdataan seseorang maka di haruskan setiap peristiwa hukum untuk di catatkan, salahsatunya yaitu peristiwa pernikahan, tidak lain fungsi dicatatnya pernikahan untuk menunjukkan dan membuktikan bahwa pernikahan itu benar-benar terjadi dan dapat di akui kebenarannya.

Pencatatan pernikahan merupakan prodak baru dari Fiqh yang memiliki kemaslahatan besar, walaupun sebenarnya hal ini tidak ada dalil yang menegaskan dalam Al-Qur'an maupun Hadis tentang

¹¹ Drs. Beni Ahmad Saebani, M.Si, *Fiqh Munakahat 1*, (Bandung: CV.Pustaka Setia,2013),14

¹² Sekretariat Negara RI,UU No. 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan.

perintah untuk mencatatkan pernikahan. akan tetapi mengingat negara Indonesia adalah negara Hukum yang setiap peristiwa hukum akan dapat di akui jika tertulis maka diperlukannya salah satu cara untuk membuktikannya yakni dengan mencatatkan setiap peristiwa pernikahan.

Di Indonesia, pencatatan perkawinan diatur dalam UU No. 22 tahun 1946 tentang pencatatan nikah, cerai dan rujuk (NCR), UU No. 1 tahun 1974 tentang perkawinan dan PMA. No. 11 tahun 2007 tentang pencatatan nikah. Sekian peraturan diatas merupakan landasan yuridis bagi pejabat yang berwenang untuk mencatat setiap peristiwa perkawinan yang ada di Indonesia baik beragama Islam maupun non Islam.

Dewasa ini semakin banyak problema di kalangan masyarakat akibat tidak dicatatkannya pernikahan salah satunya tidak bisa mendapatkan akta kelahiran, status ahli waris, Nasab yang sukar kebenarannya, sulitnya mengurus administrasi haji dan proses administrasi lainnya. Maka dengan ini Pemerintah mengatur dan mengharuskan setiap peristiwa perkawinan untuk dicatatkan di Kantor Urusan Agama khusus kalangan agama Islam dan Kantor Pencatatan Sipil di luar Agama Islam, kewajiban pencatatan nikah secara jelas tertera dalam UU No.1 tahun 1974 Tentang Perkawinan bahwa :¹³

Pasal 2

¹³ Sekretariat Negara RI, UU No. 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan.

1. Perkawinan adalah sah apabila dilakukan menurut agama dan keyakinan masing-masing
2. Tiap-tiap perkawinan dicatatkan menurut UU yang berlaku.

Kemudian PP No. 09 tahun 1975 tentang pelaksanaan UU No. 01 tahun 1974 Tentang Perkawinan menjelaskan

Pasal 11

1. Sesaat sesudah dilangsungkan perkawinan sesuai dengan ketentuan pasal 11 PP ini maka kedua mempelai menandatangani akta perkawinan yang telah di siapkan oleh petugas sesuai dengan peraturan yang berlaku.
2. Akta nikah yang telah ditandatangani oleh kedua mempelai selanjutnya ditandatangani oleh kedua saksi dan oleh petugas yang mencatat perkawinan serta selanjutnya di tandatangi pula oleh wali pihak mempelai
3. Dengan penandatanganan tersebut maka pernikahan dianggap sah.

3. Pelayanan publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik yaitu kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa dan atau pelayanan adminisratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁴

Sedangkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara

¹⁴ Sekretariat Negara RI, UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Ayat (1).

Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengertian pelayanan dan pelayanan publik di atas dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah/swasta) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan (masyarakat) maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undang yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individualakan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

b. Penyelenggara pelayanan publik

Penyelenggara kegiatan pelayanan publik ini adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebuah kolektif meliputi satuan kerja atau satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga, pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah. Sedangkan penerima

Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum.¹⁵

Menurut Moenir dalam bukunya manajemen pelayanan umum bahwa unsur-unsur pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan (activity), kegiatan tersebut antara lain :¹⁶

- 1) Tugas layanan Dalam pelayanan umum pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua kepentingan masyarakat.
- 2) Sistem atau prosedur layanan yaitu dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- 3) Kegiatan pelayanan Dalam pelayanan umum kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi.
- 4) Pelaksana pelayanan Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat.

Pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan publik ini dilaksanakan oleh penyelenggara Negara/pemerintah, lembaga independen yang dibentuk pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan

¹⁵ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

¹⁶Drs.H.A.S.Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta:PT.Bumiaksara,2008), 186.

masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah.

c. Bentuk-bentuk pelayanan publik

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan Pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah merupakan pihak pemberi pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat merupakan pihak penerima layanan karena kebutuhannya kepada penyelenggara pelayanan. Dalam pelaksanaannya pelayanan terdiri dari beberapa bentuk pelayanan yaitu:¹⁷

¹⁷ Ibid, 96.

1. Pelayanan lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas yang membidangi bagian hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan lain sebagainya yang sifatnya memberikan penjeasan bagi mereka yang memerlukan.

Pelayanan lisan sangatlah penting, karna pihak yang berkepentingan dapat mencari informasi serta melakukan konsultasi dengan kantor pelayanan publik terhadap kepentingannya, pelayanan lisan merupakan langkah awal yang bisa di lakukan para pencari layanan sebelum mereka mendapatkan pelayana tulisan.

2. Pelayanan bentuk tulisan

Pelayanan melalui tulisan memiliki peranan penting dalam pelaksanaan tugas, baik dari segi jumlah maupun peranannya.

Layanan dalam bentuyk tulisan dapat memuaskan semua pihak juka dilakukan dengan cepat, baik dalam mengolah masalah maupun dalam bentuk proses penyelesaiannya. Layanan bentuk tulisan dibagi sebagaimana berikut:

- a. Layanan berupa pentunjuk, informasi,dan sejenisnya yang ditujukan pada siapapun dengan tujuan memudahkan mereka dalam berurusan dengan penyelengara pelayanan.

b. Layanan berupa permohonan, laporan, keluhan, pemberian atau penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa bentuk-bentuk pelayanan publik ada dua yaitu: pelayanan lisan dan pelayanan berbentuk tulisan. Kedua bentuk layanan ini haruslah berjalan secara selaras dan berkesiambungan karna kedua bentuk layanan inilah yang menjadikan masyarakat memperoleh hak dasarnya yaitu mendapatkan pelayanan yang prima dari penyelenggara pelayanan publik.

c. Standar kualitas pelayanan publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan 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 kontrol masyarakat penerima pelayanan atas kinerja pemerintah. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan tersebut.

Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan.

Sebagaimana dijelaskan dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara No.63 tahun 2003 tentang pedoman

umum penyelenggaraan pelayanan publik, bahwa standar tersebut meliputi meliputi:¹⁸

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan harus dibakukan guna di patuhi oleh pemberi dan penerima layanan

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian haruslah jelas sebagaimana telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif dan rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian layanan

4. Produk layanan.

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan (layanan lisan, tulisan dan perbuatan).

5. Sarana dan prasarana yang memadai

6. Kopetensi petugas pemberi layanan

Kopetensi pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku. Hal ini sangat penting guna mewujudkan pelayanan yang prima

¹⁸ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

d. Pelayanan publik yang profesional

Kinerja aparatur pelayanan yang profesional adalah pelayanan yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah/swasta), adapun ciri-cirinya adalah sebagaimana berikut:¹⁹

1. *Tangibles*, yaitu penampilan atau fasilitas fisik, perlengkapan pegawai (sarana dan prasarana dalam melayani)
2. *Realibiti*, yaitu pelayanan yang tepat dan benar
3. *Responsiveness*, yaitu keinginan melayani konsumen dengan cepat
4. *Assurace*, yaitu kejelasan dan kepastian pada prosedur layanan
5. *Emphathy*, yaitu kepedulian dan perhatian untuk mengerti kebutuhan konsumen.

3. Kinerja

a. Definisi Kinerja

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia di tuliskan bahwa pengertian kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan atau kemampuan kerja.²⁰ Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu yang diberikan atasan terhadap bawahan/pekerja. Kinerja seorang karyawan adalah

¹⁹ Dr.H.Zaenal Mukarom,M.Si.,Muhibudin Wijaya Laksana, S.Sos., M.Si.,*Membangun Kinerja Pelayanan Publik*,(Bandung:CV.Pustaka Setia,2016),126.

²⁰ *Kamus Besar Bahasa Indonesia*,(Jakarta: PT.Penerbitan Balai Pustaka, 2007),570.

tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan utama dari sebuah perusahaan, lembaga atau penyelenggara pelayanan publik.

Hal demikian juga sesuai dengan Ayat Al-Quran surah An-Nisa ayat 59, tentang kewajiban untuk patuh terhadap pimpinan²¹

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اطِيعُوْا اللّٰهَ وَاَطِيعُوْا الرَّسُوْلَ وَاُوْلِيَ الْاَمْرِ
مِنْكُمْ ۗ فَاِنْ تَنَزَعْتُمْ فِيْ شَيْءٍ فَرُدُّوْهُ اِلَى اللّٰهِ وَالرَّسُوْلِ اِنْ كُنْتُمْ
تُوْمِنُوْنَ بِاللّٰهِ وَالْيَوْمِ الْاٰخِرِ ۗ ذٰلِكَ خَيْرٌ وَّاَحْسَنُ اَوْيٰلًا

Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. kemudian jika kamu berlainan Pendapat tentang sesuatu, Maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.

Dari pemaparan diatas maka dapat disimpulkan secara sederhana bahwa kinerja yaitu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program, kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi misi organisasi yang tertuang dalam strategi planing suatu organisasi.

b. Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja

Secara khusus faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja ada dua yaitu faktor kemampuan dan faktor motivasi. Hal ini sesuai dengan rumusan dibawah ini:²²

²¹ *Al-Qur'an Terjemah Tafsir Perkata*, (Bandung: Pondok Yatim Al-Hilal,2010),87.

²² Dr. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, Msi, *Evaluasi Kinerja SDM*, (Bandung: 2014),13.

Human performance = **Ability X motivation**
Motivation = **Attitude X situation**
Ability = **Knowledge X skill**

Kemampuan/ skill dan motivasi merupakan kedua hal yang amat penting bagi tercapainya kinerja, kedua hal tersebut merupakan faktor yang paling utama dan menentukan dalam pencapaian kinerja dan prestasi karyawan, adapun yang dimaksud dengan kemampuan dan motivasi akan di jelaskan dibawah ini.

1) **Kopetensi**

Kopetensi merupakan sifat dasar yang dimiliki atau bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada diri seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan sebagai dorongan untuk mempunyai prestasidan keinginan berusaha agar melaksanakan tugas secara efektif²³

Kopetensi biasa disebut dengan kemampuan/ keahlian seseorang dalam menghasilkan pada tingkat memuaskan dimana ia bekerja, termasuk kemampuan untuk mentransfer dan mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilannya.

Penentuan tingkat kopetensi karyawan sangat diperlukan agar dapat mengetahui tingkat kinerja yang diharapkan untuk kategori baik atau rata-rata. Penentuan kopetensi yang dibutuhkan tentunya akan dapat dijadikan dasar bagi proses

²³ Jeffrey Pfeffer ,*Paradigma Baru Manajemen Sumberdaya Manusia*,(Yogyakarta: AMARA BOOKS,2008),109.

seleksi, perencanaan, evaluasi dan pengembangan SDM. Ada lima jenis karakteristik kompetensi yaitu:²⁴

1. *Motives* : yaitu sesuatu dimana seseorang secara konsisten berfikir sehingga melakukan tindakan.
2. *Traits* : watak yang membuat orang untuk berperilaku.
3. *self-concept* : sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang.
4. *Knowledge* : informasi yang dimiliki untuk bidang tertentu.
5. *Skills* : kemampuan untuk melaksanakan tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.

Kompetensi seorang karyawan sangatlah berpengaruh terhadap kualitas kerjanya pada suatu lembaga. Keahlian harus mendapat perhatian utama pada kualifikasi seleksi karyawan baru. Hal ini yang akan menentukan mampu tidaknya seseorang menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya.

2) Motivasi

Pada sebuah Lembaga/Perusahaan Manajer merupakan orang yang bertanggung jawab untuk mengkondisikan serta mengkoordinir Karyawan agar tetap bekerja sesuai dengan tugasnya. Ada banyak cara yang bisa dilakukan manajer agar

²⁴ Ibid,110.

Karyawan bisa bekerja sesuai dengan visi dan misi perusahaan, salah satunya dengan memberikan Motivasi.

Para Manejer sejak lama mengetahui bahwa tujuan-tujuan keorganisasian tidak dapat dicapai tanpa bantuan komitmen yang kuat dari para anggota, sehingga motivasi menduduki peranan penting dalam keberlangsungan organisasi. Motivasi merupakan sebuah ciri psikologi manusia yang memberikan kontribusi kepada tingkat komitmen seseorang. Ia mencakup faktor-faktor yang menyebabkan, menyalurkan dan mempertahankan perilaku manusia menuju kearah tertentu.²⁵

Motivasi merupakan tugas dari pada manajer untuk mempengaruhi karyawannya, ada beberapa cara dan model yang dapat dilakukan manajer dalam memberikan motivasi yaitu:²⁶

1. Model tradisional

Model tradisional lebih condong kepada cara yang sifatnya intensif, manajer memotifasi karyawannya dengan cara semakin banyak sesuatu yang di produksinya maka maka semakin besar penghasilan yang akan di dapat.

²⁵ Prof. Dr. J. Winardi, SE., *Motivasi Dan Pemotivasian Dalam Manajemen*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 66.

²⁶ Dr. Wilson Bangun, SE, M.Si., *Intisari Manajemen*, (Bandung: 2008), 117.

2. Model hubungan manusia

Menejer memotifasi karyawan dengan memberikan kebutuhan sosial serta dengan membuat mereka merasa berguna dan penting perannya.

3. Manajer memotivasi karyawan dengan lebih condong kepada hal-hal yang sifatnya pengembangan kopetensi dan karir karna, kebutuhan karyawan tidak hanya untuk makan dan penghidupan layak tetapi kepuasan kerja, dan prestasi juga bagian dari kebutuhan karyawan yang ingin dicapainya.

Motivasi menduduki posisi yang amat penting dalam keberlangsungan kualitas kerja karyawan, apabila pemberian motivasi tinggi dengan didukung oleh kemampuan yang tinggi maka kinerja pegawai juga tinggi dan sebaliknya. Hanya saja yang terkadang menjadi masalah jika motivasi tinggi tanpa didukung kemampuan yang cukup dari karyawan maka yang terjadi tidak akan selaras dengan tujuan kerja merupakan pemicu terjadinya substitute/ pergantian pekerja.

Selain kedua faktor diatas tentunya ada faktor-faktor lain yang turut mempengaruhi pencapaian kinerja karyawan, secara umum faktor-faktor tersebut meliputi :

1. Kepemimpinan

Secara umum kepemimpinan adalah suatu kewenangan yang disertai kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan untuk menggerakkan orang-orang yang berada dibawah koordinasinya dalam usaha mencapai tujuan yang ditetapkan suatu organisasi.²⁷

Dalam konteks manajemen, kepemimpinan merupakan aktifitas untuk mempengaruhi seseorang, agar orang tersebut mengikuti apa yang diinginkan oleh orang yang mempengaruhi (pemimpin yang mempengaruhi karyawan) demi tercapainya tujuan sebuah organisasi. Pemimpin sebagai pemegang kekuasaan tertinggi dalam organisasi harus dapat menjalankan fungsinya, adapun fungsi kepemimpinan dapat dikelompokkan menjadi empat, yaitu (1) perencanaan (2) pengorganisasian (3) penggerakan dan pengendalian. Dalam menjalankan fungsinya pemimpin mempunyai tugas-tugas tertentu, yaitu mengusahakan agar kelompoknya dapat mencapai tujuan dengan baik, dalam kerjasama yang produktif dan tangguh dalam keadaan apapun yang kelak di hadapi. Sedangkan tugas utama pemimpin adalah (1) memberikan struktur atau arahan tertulis terhadap situasi rumit yang dihadapi (2) mengawasi dan menyalurkan tingkah laku

²⁷ Dr.Lijian Poltak Sinambela, M.M.,M.Pd,*Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT.Bumi Aksara,2007),105.

kelompok (3) mengekspos kebutuhan kelompok, baik dari sikap, dan tujaun serta keawatiran.²⁸

Dalam mewujudkan kepemimpinan yang efektif hal berikut yang harus dilakukan pemimpin yakni menentukan bagaimana gaya kepemimpinan yang bisa di terapkan di lingkungan kerjanya, ada dua kategori gaya kepemimpinan yakni gaya kepemimpinan Otokratis dan Demokratis. Adapun yang dimaksud dengan gaya kepemimpinan Otokratis yaitu merupakan gaya kepemimpinan yang di dasarkan atas kekuatan posisi dan penggunaan otoritas sedangkan kepemimpinan demokratis merupakan gaya kepemimpinan yang mengikut sertakan pengukut dalam pemutusan masalah dan pengambilan kebijakan.²⁹ Dari pengertian diatas pemimpin hendaknya mentukan serta mengambil langkah yang tepat guan menerapkanya sehingga tujuan dari terselenggaranya organisasi akan mudah dicapai berkat gaya kememimpinan yang tepat.

Kepemimpinan yang efektif hanya akan terwujud apabila dijalankan sesuai dengan fungsinya serta gaya kepemimpinan yang di terapkan dapat diterima oleh anggotanya. Fungsi kepemimpinan berhubungan langsung dengan situasi sosial dalam

²⁸ Prof.Dr.H.Edy Sutrisno,M.Si., *Manajemen Sumberdaya Manusia*,(Yogyakarta:Prenada Mesia Group/KENCANA,2016),219.

²⁹ Miftah Thohah,*Kepemimpinan Dalam Manejemen*,Jakarta: (PT.Raja Grafindo Persada,2007),49-50.

kehidupan kelompok/organisasi masing-masing, yang mengharuskan setiap pemimpin untuk berada didalamnya dan bukan diluar situasi tersebut. Dengan demikian akan terbuka peluang bagi pemimpin untuk mewujudkan fungsi-fungsi kepemimpinan yang sejalan dengan situasi sosial yang dikembangkannya. Sedangkan gaya kepemimpinan yang tepat akan menunjang proses berjalanya fungsi-fungsi tersebut sehingga akan melahirkan pencapaian kinerja sebagaimana yang di harapkan organisasi.

2. Kepuasan kerja

Ada beragam pendapat para ahli yang menjelaskan tentang kepuasan kerja, salah satunya pendapat dari handoko yang dikutip oleh. Sofyan tsauri Dalam bukunya "manajemen sumberdaya manusia". "kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologi dan ahirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif yang pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustrasi, sebaliknya karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh

semangat, aktif dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja.”³⁰

Tolak ukur tingkat kepuasan kerja yang mutlak tidak ada, karna setiap individu (karyawan) berbeda standar kepuasannya. Akan tetapi ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu:³¹

- a. Balas jasa yang adil dan layak
- b. Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian
- c. Berat ringannya pekerjaan
- d. Suasana dan lingkungan kerja
- e. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan
- f. Sikap pimpinan dalam kepemimpinan

Menjadi kewajiban setiap pemimpin organisasi untuk mewujudkan kepuasan kerja bagi para karyawannya, karna kepuasan kerja merupakan faktor yang diyakini dapat mendorong dan mempengaruhi semangat kerja karyawan agar karyawan dapat bekerja dengan baik dan secara langsung mempengaruhi prestasi karyawan. Seorang manajer juga dituntut untuk memberikan suasana kerja yang baik dan berakibat terhadap kepuasan kerja para karyawan.

³⁰ Drs. H. Sofyan Tsauri, MM, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jember: STAIN Jember Press,2013),119-120.

³¹ Prof. Dr.H.Abdurrahmat Fathoni,M.Si., *Organisasi Dan Manajemen Sumberdaya Manusia*, (Jakarta: PT.Rineka Cipta,2006),175.

3. Kompensasi (upah)

Pekerja/buruh adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain.³² Kompensasi merupakan sesuatu yang berhak diterima karyawan sebagai penukar dari kontribusi jasa mereka pada lembaga, pemberian Kompensasi/ upah merupakan hak dari pekerja dan kewajiban bagi pemberi kerja.

Setiap pekerja atau Buruh berhak memperoleh penghasilan yang memenuhi penghidupan yang layak bagi kemanusiaan, jumlah penerimaan atau pendapatan Pekerja dari hasil pekerjaannya sehingga mampu memenuhi kebutuhan hidup Pekerja dan keluarganya secara wajar.³³

Sebuah kewajiban Perusahaan/ pemberi kerja untuk memberikan kompensasi secara layak kepada para pekerja/buruh yang menjual tenaga dan pikirannya di perusahaannya. Kewajiban pemberian kompensasi secara yuridis diatur dalam UU No. 13 Tahun 2003 tentang Tenagakerja, pasal (88- 101) yang mana Undang-Undang ini sebagai payung Hukum para pekerja untuk melindungi hak-haknya dan kibat bagi pemberi kerja/ pengusaha untuk memperlakukan pekerjanya khususnya tentang kompensasi/ upah. Tujuan dari diberikannya kompensasi kepada pekerja tidak

³² Sekretariat Negara RI, UU No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.

³³ Prof,Koesparmono Irsan SIK, SH,MM,MBA. Dan DR. Armansyah, SH.MH., *Hukum Tenaga Kerja*, Jakarta: ERLANGGA,2016),190.

lain untuk menghargai atas kontribusinya kepada lembaga/perusahaan serta sebagai cara untuk mempertahankan karyawan dan mengurangi substitute/ pergantian pekerja, memenuhi peraturan perundang-undangan dan untuk memperoleh karyawan yang bermutu.

Ada banyak sekali macam-macam kompensasi yang bisa diterima karyawan, salahsatunya kompensasi secara finansial dan non finansial, kompensasi finansial contohnya uang/gaji, uang intensif, uang lembur dan lain sebagainya, sedangkan non finansial contohnya: asuransi kesehatan, hak untuk cuti, hak ijin kepentingan mendesak, fasilitas kerja dan lain sebagainya.³⁴

Faktor faktor yang mempengaruhi dan yang membedakan mengapa para pengusaha/ pemberi kerja berbeda-beda dalam memberikan kompensasi antara perusahaan yang satu dengan yang lainnya, adapun faktor-faktor itu antaralain:³⁵ tingkat upah/gaji yang berlaku di suatu wilayah, tuntutan serikat pekerja, produktifitas, kebijakan perusahaan, peraturan undang-undang.

IAIN JEMBER

³⁴ Marwansyah, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, (Bandung: ALFABETA, 2012),276.

³⁵ Meldona, SE.,MM.,Ak.,*Manajemen Sumberdaya Manusia*, (Malang :UIN-Malang Press,2009),317-318.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan jenis penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif. Menggunakan pendekatan tersebut untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai suatu gejala atau perilaku tertentu dalam masyarakat atau kelompok masyarakat dan data dalam penelitian ini disajikan dalam keadaan sebenarnya tanpa merubah apapun di fakta lapangan nantinya.¹ Dan penelitian dilakukan dengan cara Wawancara, Observasi dan Dokumentasi. Setelah data terkumpul maka dilakukan Analisis

Sedangkan jenis penelitian ini yaitu Studi Kasus, merupakan metode penelitian yang dilakukan secara intensif dan mendetail terhadap suatu kasus, yang bisa berupa peristiwa, lingkungan, dan situasi tertentu yang memungkinkan untuk mengungkapkan atau memahami suatu hal.²

B. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti yaitu KUA Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember yang beralamat di Jalan Nasional No. 85 Wuluhan Jember serta seluruh wilayah kerjanya meliputi Desa Kesilir,

¹Sri Hapsari Wijayanti,S.S., M.Hum.,*Bahasa Indonesia*,(Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2013),222.

²Andi Praswoto,S.Pd.I, M.Pd.I, *Memahami Metode-Metode Penelitian*, (Yogyakarta:Ar-Ruzz Media,2011),129.

Tanjungrejo, Lojejer, Glundengan, Taman Sari, Ampel Dan Dukuhdempok. Alasan mengapa peneliti memilih KUA wuluhan sebagai tempat penelitian adalah:

a. Jumlah peristiwa Nikah Rujuk (NR)

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wuluhan memiliki wilayah kerja yang teramat luas, dengan angka perkawinan yang amat tinggi tiap tahunnya, berdasarkan data hasil pencatatan nikah 2010 hingga 2016 terinci sebagaimana berikut :³

Tabel 3.1

Jumlah Peristiwa Nikah Rujuk (NR) KUA Wuluhan Tahun 2010-2016

| No | Nama Desa | NR 2010 | NR 2011 | NR 2012 | NR 2013 | NR 2014 | NR 2015 | NR 2016 |
|----|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1 | dukuh dempok | 146 | 152 | 140 | 136 | 170 | 167 | 146 |
| 2 | Ampel | 178 | 168 | 190 | 181 | 156 | 177 | 152 |
| 3 | tanjung rejo | 151 | 143 | 161 | 189 | 147 | 156 | 140 |
| 4 | Kesilir | 156 | 144 | 149 | 174 | 156 | 183 | 136 |
| 5 | Lojejer | 177 | 189 | 213 | 214 | 206 | 219 | 170 |
| 6 | taman sari | 170 | 126 | 162 | 192 | 175 | 150 | 167 |
| 7 | Glundengan | 133 | 162 | 164 | 157 | 133 | 128 | 200 |
| 8 | Jumlah | 1111 | 1084 | 1179 | 1243 | 1143 | 1180 | 1111 |

b. Jumlah penduduk

Berdasarkan data hasil sensus BPS (Badan Pusat Statistik) Kabupaten Jember tahun 2010 jumlah penduduk di Kecamatan Wuluhan terhitung sebanyak 114,652 jiwa , dengan jumlah laki-

³ Sumber Dari Dokumentasi Laporan Tahunan Peristiwa NR KUA Wuluhan Tahun 2010-2016.

laki 57 564 dan perempuan 57 131⁴ merupakan jumlah penduduk terbanyak rengking dua dibanding dengan kecamatan sumpalsari yang mencapai 126 279.

c. Luas wilayah kerja

Luas wilayah Kecamatan Wuluhan mencapai 148,99 Km². Terdapat tujuh Desa di dalamnya (Dukuh Dempok, Ampel, Tanjung Rejo, Kesilir, Lojejer, Taman Sari dan Glundengan), dengan 25 Dusun, 126 RW dan 719 RT.⁵

C. Subjek penelitian

Pada bagian subjek penelitian akan dijelaskan mengenai jenis data serta sumbernya. Hal itu meliputi data apa saja yang ingin diperoleh, siapa yang hendak dijadikan informan atau subjek penelitian, bagaimana data akan dicari dan dijaring sehingga validitasnya dapat dijamin.

Teknik yang akan digunakan yaitu teknik sampling, merupakan teknik yang digunakan untuk mengambil sampel agar terjamin representasinya terhadap populasi, sedangkan metodenya menggunakan jenis Purposif Sampling, dalam Purposif Smpling , penunjukan sampel didasarkan atas ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri atau sifat yang sudah diketahui sebelumnya.⁶

⁴ “Jumlah Penduduk Hasil Sensus 2010 Menurut Kecamatan” www.bps.go.id/jember (20 Oktober 2016)

⁵“Luas Wilayah Dan Jumlah Penduduk” www.infojemberjlc.com, (14 oktober 2016)

⁶ Prof.H. Moh. Kasiram, M.Sc,*Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif*,(Malang: UIN-MALIKI Press,2010),263.

Prosedur Purposif dipilih karena peneliti yakin bahwa pemilihan informan yang relevan dengan masalah penelitian akan menghasilkan informasi yang lebih lengkap dan valid.

Adapun para informan yang akan digunakan oleh peneliti, yaitu :

1. Kepala KUA kecamatan wuluhan

data yang ingin diperoleh dari Kepala KUA Kecamatan Wuluhan yaitu:

- a. Profil KUA Kecamatan Wuluhan
- b. Pandangan Kepala KUA terhadap Kinerja para karyawan KUA Wuluhan
- c. Tugas apa saja yang dibebankan kepada P3N
- d. Faktor yang melatarbelakangi kepala KUA tetap memfungsikan keberadaan P3N

2. Penghulu KUA kecamatan wuluhan

- a. Apa yang sering menjadi kendala dalam pencatatan nikah ?
- b. Apakah keberadaan P3N membantu tugas Penghulu dalam pencatatan nikah dan sosial keagamaan ?

3. Pembantu pegawai pencatat nikah P3N

- a. Dengan cara bagaimana masing-masing tugas tersebut dilaksanakan ?
- b. Apa yang menjadi kendala P3N dalam menjalankan tugasnya ?

- c. Faktor apa yang mendukung dan menghambat P3N dalam melaksanakan tugas ?

4. Masyarakat

- a. Apakah P3N dalam melayani masyarakat sudah sesuai dengan tupoksinya
- b. Bagaimana penilaian masyarakat dalam pelayanan publik yang dilakukan P3N?
- c. harapan masyarakat terhadap kinerja P3N ke depannya ?

D. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang dipakai oleh peneliti antaralain:

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Yang dimaksud dengan pengamatan langsung yakni peneliti terjun ke lapangan secara langsung ikut berbaur secara langsung dengan objek yang akan diteliti, sedangkan proses tidak langsung yakni penelitian yang masih menggunakan alat bantu contohnya, keterangan ahli, hasil penilaian seseorang dan lain sebagainya.⁷

⁷ Prof.Djam'an Satori, MA. dan Dr.Aan Komariah,M.Pd, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabet,2014),105

b. Wawancara

Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mencari informasi dan mengungkap kebenaran terhadap suatu hal atau fenomena tertentu guna sebagai bahan untuk informasi publik atau kepentingan pribadi. Teknik wawancara yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara bertahap yang mana peneliti melakukannya dengan cara sengaja datang dan telah membawa sejumlah pertanyaan untuk diaplikasikan dalam wawancara. Patokan peneliti dalam menggali informasi saat wawancara berdasarkan pertanyaan yang telah di susunnya terlebih dahulu.⁸

Data-data yang ingin diperoleh peneliti dari teknik ini antarlain :

1) Bagaimana pelaksanaan tugas dan fungsi P3N dalam pelayanan publik

2) Faktor-faktor yang mempengaruhi P3N dalam menjalankan tugas

3) Pandangan masyarakat terhadap pelayanan P3N

informan yang akan dijadikan sumber dalam wawancara antara lain:

1) kepala kantor urusan agama kecamatan wuluhan

2) Penghulu KUA wuluhan

3) P3N (pembantu pegawai pencatat nikah)

4) Kaur kesra desa

5) Kepala desa

6) Masyarakat

⁸ Ibid, 131

c. Dokumentasi

Studi Dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan Metode Observasi dan Wawancara dalam penelitian Kualitatif. Hasil penelitian dari Observasi atau Wawancara, akan lebih kredibel/dapat dipercaya kalau sudah didukung oleh dokumen yang fokus dengan penelitian.⁹ . Maka dengan ini peneliti berharap pada teknik pengumpulan data dengan Metode Dokumentasi dapat memberikan informasi yang dapat mendukung penelitian yang sedang dilakukan.

E. Analisis data

Analisis data merupakan aktifitas yang dilakukan terus menerus selama penelitian berlangsung, dilakukan mulai dari pengumpulan data hingga penulisan laporan, oleh karena itu dalam penelitian Kualitatif, pengumpulan data dan analisis merupakan satu kesatuan yang harus berjalan selaras dan analisis ini akan dilakukan secara terus menerus selama penelitian sehingga permasalahan benar-benar terjawab.¹⁰

Adapun langkah-langkah yang akan dilakukan peneliti untuk menganalisis data yakni :

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan tahap pengumpulan data hasil penelitian lapangan dalam bentuk deskriptif sesuai dengan

⁹ Ibid, 149.

¹⁰ Prof. Dr.Afrizal, M.A, *Metode Penelitian Kualitatif*, (jakarta: PT.Raja Grafindo Persada,2015),176.

catatan kecil (fieldnote), kemudian catatan deskriptif ini dibuat catatan yang berisikan komentar, pendapat atau penafsiran peneliti terhadap fenomena yang ada.

2. Reduksi data

Merupakan proses pemilihan, perumusan, perhatian, penyerdehanaan, pengabstrakan data yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Dalam artian bahwa Reduksi Data merupakan bentuk analisis untuk mempertajam, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak diperlukan dan mengorganisasikannya sehingga kesimpulan akhir dapat dirumuskan¹¹

3. Penyajian data

Penyajian data sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Hal ini dimaksudkan untuk memaparkan data secara rinci dan sistematis setelah dianalisa. Akan tetapi data yang dianalisa masih berbentuk data sementara untuk kepentingan peneliti dalam rangka pemeriksaan lebih lanjut secara cermat sehingga dapat diperoleh keabsahan datanya.¹²

4. penarikan kesimpulan

¹¹ Dr. M. Jamal, M.Pd, *Paradigma Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), 147.

¹² Ibid, 148

Penarikan kesimpulan atau verifikasi data dalam penelitian ini merupakan upaya untuk mencari makna dari komponen-komponen data yang disajikan dengan mencermati pola-pola keteraturan, penjelasan, konfigurasi dan hubungan sebab akibat. Dalam melakukan penarikan kesimpulan data tentang Potret Pelayanan Publik P3N di wilayah kerja KUA Wuluhan, selalu dilakukan peninjauan kembali terhadap penyajian data yang ditemukan dalam penelitian lapangan.¹³

F. Keabsahan data

Dalam penelitian ini, uji keabsahan data dilakukan dengan Triagulasi, yang merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau pembanding dari data yang telah diperoleh.

Triagulasi selain dapat dipakai sebagai teknik mengumpulkan data penelitian, disisi lain berfungsi sebagai teknin pemeriksaaan keabsahan data, dengan cara memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk pengecekan atau sebagai pembanding data yang telah diperoleh. Ada empat maca Triagulasi untuk pemeriksaan keabsahan data yaitu: ¹⁴ Triagulasi Sumber, Metode, Penyidik dan Teori.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Triangulasi Jenis Sumber dalam menganalisis keabsahan data, tujuan dari Triangulasi data ialah untuk

¹³ Ibid,148-149.

¹⁴ Ibid,131.

menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dengan sumber perolehan data , hal ini dilakukan karna sebagian besar data dan informasi dari penelitian ini diambil dari lapangan dengan cara wawancara, obserfasi, dan dokumentasi.

Langkah kerja dalam melakukan triangulasi yakni peneliti melakukan kajian lapangan meliputi wawancara, obserfasi, dokumentasi , lalu data yang di peroleh akan di uji kebenarannya dengan melakukan uji ulang terhadap narasumber atau objek lain yang ada hubunganya dengan objek penelitian dan penggalian data.sehingga dengan melakukan pengujian seperti itu keabsahan data akan semakin kuat dan jelas untuk disajikan menjadi hasil penelitian.

G. Tahap-tahap penelitian

1. Tahap pra lapangan

a. Menyusun rencana penelitian

Rencana penelitian diawali dengan pengajuan judul, menyusun matriks penelitian yang kemudian dikonsultasikan kepada dosen pembimbing hingga berlanjut ke penyusunan proposal hingga di seminarkan.

b. Memilih lapangan

Lokasi yang akan diteliti yaitu wilayah kerja KUA Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember, pemilihan lokasi ini disertai alasan-alasan tertentu sebagaimana telah dijelaskan pada pembahasan lokasi penelitian di bab III.

c. Mengurus perizinan

Perizinan dilakukan sebelum dimulainya penelitian, yaitu dengan menyerahkan surat permohonan penelitian dari fakultas syariah IAIN Jember kepada Kepala KUA Kecamatan Wuluhan, agar di perkenankan melakukan penelitian ini

d. Menjajaki dan menilai keadaan lapangan

Tahapan ini merupakan tahapan awal sekaligus pengenalan terhadap objek yang akan di teliti.

e. Memilih dan memanfaatkan keadaan informan

Pada tahap ini, peneliti memilih informan berdasarkan purposif sampling yang telah dijelaskan pada topik subjek penelitian.

f. Menyiapkan perlengkapan penelitian

Dalam melakukan penelitian, peneliti pasti membutuhkan perlengkapan guna menunjang berlangsungnya penelitian ini, salah satunya alat tulis alat rekam, alat dokumentasi dan lain sebagainya.

2. Tahap pekerjaan

Setelah menyelesaikan tahapan-tahapan pada tahap pra lapangan, peneliti dapat langsung mengawalinya dengan memulai penelitian sebagaimana rancangan yang telah disusun sebelumnya.

3. Tahap analisis data.

Pada tahapan ahir ini, peneliti menganalisa data sesuai dengan teknik analisis yang telah ditentukan yaitu analisis Kualitaitaif Deskriptif, kemudian dilanjutkan dengan menyusun laporan penelitian.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran objek penelitian

1. Profil KUA wuluhan

a. Kondisi Objektif KUA Kecamatan Wuluhan¹

KUA Kecamatan Wuluhan merupakan salah satu dari 33 KUA Kecamatan di bawah naungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember. KUA Kecamatan Wuluhan di bangun di atas tanah dengan status Bangunan Milik Negara.

Seiring dengan dinamika kebutuhan akan pelayanan publik, kepemimpinan pada KUA Kec. Wuluhan telah mengalami beberapa pergantian Kepala KUA adapun riwayat pergantiannya sebagaimana berikut:²

1. Kusnan Winardi,SH,S.Sos,msi (Tahun 2002)
2. Drs. H.Misbakul Munir,M.HI (Tahun 2006)
3. H. Achwalul Umam,S.Pd.I (Tahun 2009)
4. H. M. Miskun,S.Ag, M.HI (Tahun 2012)
5. Drs. H. Sulton Nudin,M.HI (Tahun 2015- Sekarang)

¹ Sumber dari Dokumentasi Profil KUA Wuluhan

² Sumber dari Dokumentasi Kepegawaian KUA Wuluhan tahun 2002-2015.

Kepala KUA Kecamatan Wuluhan dari dahulu hingga sekarang perannya tidak hanya berkiprah dalam mengurus urusan pernikahan dan rujuk saja, akan tetapi diberi tugas tambahan yang beragam sebagaimana perintah kepala kantor kementerian agama kabupaten/kota, sehingga beban tugas kepala KUA kecamatan Wuluhan bisa dikatakan cukup padat.

b. Program Kerja KUA wuluhan

Sebagai realisasi terhadap Keputusan Presiden Republik Indonesia, No. 44 dan 45 tahun 1974 khususnya untuk Kementerian agama, maka diterbitkan Keputusan Menteri Agama No. 39 tahun 2012 tentang Organisasi dan tatakerja kantor urusan agama. Dalam Keputusan Menteri Agama tersebut, pada pasal 2 menyebutkan bahwa Kantor Urusan Agama di Kecamatan mempunyai tugas untuk melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian agama di Kabupaten/kota yaitu melakukan sebagian tugas pembangunan di bidang agama dalam wilayah Kecamatan di bidang Urusan Agama Islam. Penyelenggaraan fungsi lain di bidang agama islam yang ditugaskan oleh kepala kantor kementerian agama kabupaten/kota.

1. Bidang Pencatatan Nikah/kepenghuluan

- a. Menerima pendaftaran nikah dan rujuk
- b. Meneliti daftar pemeriksaan nikah
- c. Menulis buku akta nikah
- d. Memeriksa, mengawasi, dan menghadiri dan mencatat peristiwa nikah dan rujuk

- e. Mengisi formulir NB, N dan pembuatan laporannya
- f. Menulis buku akta nikah
- g. Membantu mencari fatwa hukum khususnya mengenai perkawinan dan rujuk
- h. Membuat brosur tentang persyaratan dan proses pencatatan NR
- i. Membuat laporan peristiwa nikah dan rujuk

2. Sosial Keagamaan

- a. Bidang penyuluhan agama
 - 1. Memberikan pemahaman dan sosialisasi kepada masyarakat akan pengetahuan agama.
 - 2. Mengawasi aktifitas keagamaan di tengah-tengah masyarakat guna mencegah adanya pemahaman radikalisme.
- b. Bidang Keluarga Sakinah
 - 1. Menyelenggarakan penataran calon pengantin satu minggu dua kali pada setiap hari Rabu dan Kamis.
 - 2. Mengadakan penasihatn 10 menit pada saat pernikahan jika situasi dan kondisi memungkinkan.
 - 3. Memberikan penasihatn kepada keluarga yang sedang mengalami krisis rumah tangga.
 - 4. Sosialisasi program Keluarga Sakinah dalam pengajian-pengajian

c. Bidang ZISWAF

1. Sosialisasi zakat, wakaf, infaq dan sodaqoh
2. Mengumpulkan dan menyalurkan dana ZIS
3. Mengadakan pembinaan masyarakat tentang sadar zakat
4. Mendata tanah wakaf se-Kecamatan Wuluhan
5. Membuat Akta Ikrar Wakaf
6. Mendata tanah wakaf

d. Bidang ibadah haji

1. Mendata calon jama'ah haji se wilayah kecamatan Wuluhan
2. Mengadakan bimbingan manasik haji
3. Mengadakan bimbingan pelestarian haji mabrur

e. Di Bidang Kemasjidan dan Hisab ru'yah

1. Memberdayakan fungsi masjid
2. Membina khotib jum'at se wilayah Kecamatan Wuluhan
3. Menyusun khuthbah Idul Fitri dan Idul Adha
4. Membentuk kepengurusan baru DKMB Wuluhan
5. Mendata Masjid se wilayah kecamatan Wuluhan
6. Sosialisasi arah qiblat
7. Membuat jadwal waktu solat

f. Di Bidang Produk Halal

1. Sosialisasi produk halal
2. Mendata produksi makanan minuman dan obat-obatan

3. Mendata tempat penyembelihan hewan
4. Mendata tempat pemeliharaan hewan
5. Mengadakan pembinaan terhadap masyarakat tentang cara-cara penyembelihan hewan yang benar

c. Tugas P3N pada Program Kesejahteraan Rakyat (Kesra)

Setelah keluarnya instruksi dirjen bimas islam No. DJ.II/113/2009 tentang Penggunaan Dana PNPB-NR dan Penataan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N), tugas dan fungsi pembantu pegawai pencatat nikah mengalami perubahan dan penambahan sehingga semakin beragam tugas yang harus dijalankan. selain harus menjalankan tupoksi kantor urusan agama juga harus menjalankan tupoksi pemerintah desa khususnya di bidang kesejahteraan rakyat mengingat keberadaanya sekarang ini di SK oleh kepala desa sebagai Pembantu Kaur Kesra.

Tugasnya kepala urusan kesejahteraan rakyat sebagaimana peraturan Bupati Kabupaten Jember No. 38 tahun 2007 tentang Perangkat Desa tentang tugas pokok Kepala Urusan Kesejahteraan Rakyat meliputi:³

1. Mengadakan pencatatan urusan kematian dan segala sesuatu yang berhubungan dengan kematian serta pendataan tentang talak, nikah dan rujuk.
2. Menyiapkan sarana dan pertimbangan dalam penyusunan kegiatan generasi mudan dan olahraga.

³ Pemerintah Kabupaten Jember, Perbup No. 38 Tahun 2007 Tentang Perangkat Desa.

3. Membantu mengatur pemberian bantuan kepada korban bencana alam serta mengamati pelaksanaannya.
4. Mengadakan usaha-usaha penghimpunan dana untuk penderita disabilitas dan kegiatan sosial.
5. Membantu penanggulangan tunasusila.
6. Melaksanakan pembinaan di bidang pendidikan, kebudayaan, tempat-tempat ibadah, keluarga berencana dan kesehatan masyarakat.
7. Memberikan sarana dan pertimbangan kepada sekretaris desa dibidang kesejahteraan rakyat
8. Dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan sekretaris desa.

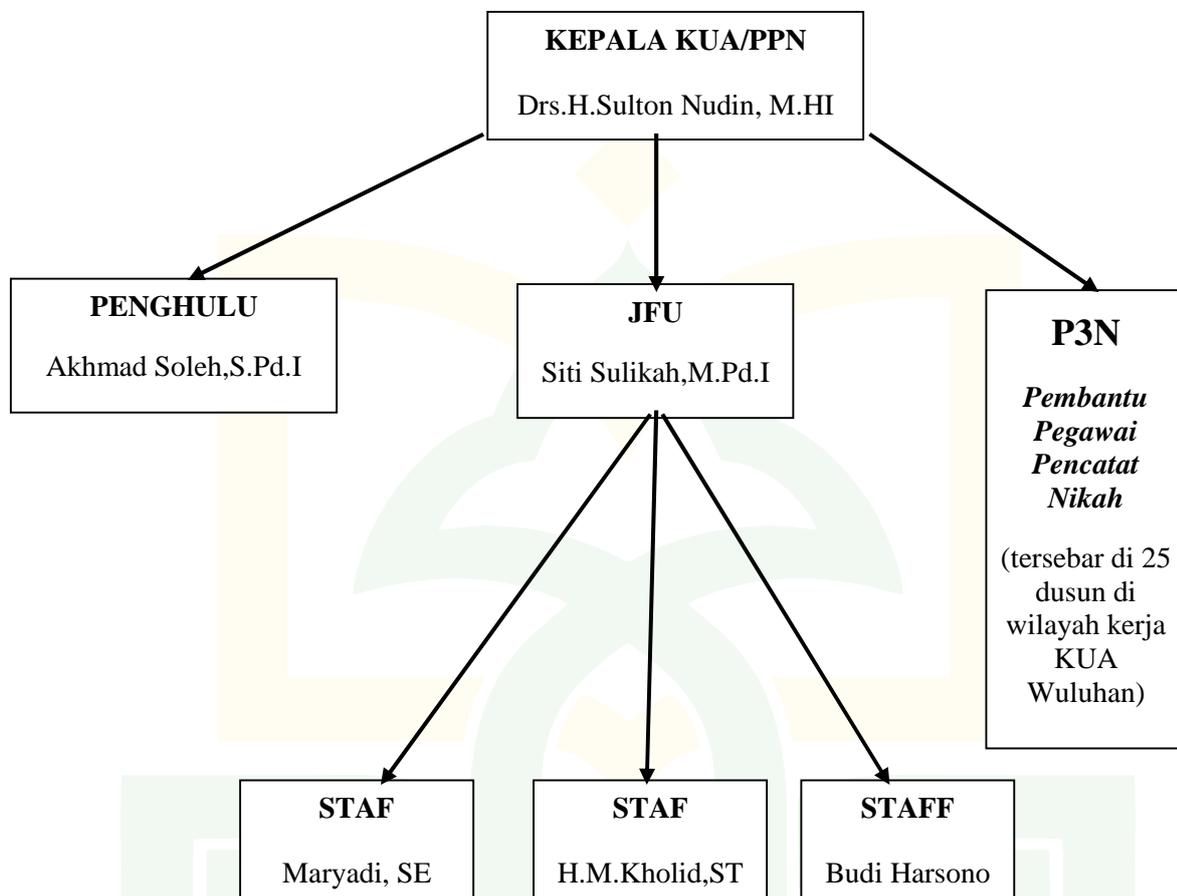
d. Susunan personalia KUA wuluhan

KUA Kecamatan wuluhan dikepalai seorang kepala sekaligus sebagai Petugas Pencatat Nikah (PPN) yang dijabat oleh H. Sultudin, M.HI. dan dibantu oleh satu orang penghulu yaitu akhmad soleh, S.Pd.I . KUA wuluhan juga memiliki seorang JFU atau bagian administrasi umum, siti sulikah, M.Pd.I dan tiga orang staf pegawai yaitu Maryadi, SE. , H.M. kholid, ST. , dan Budi harsono. Serta 25 (duapuluh lima) orang P3N yang tersebar di berbagai Dusun di Kecamatan Wuluhan.

Adapun struktur organisasi KUA Kecamatan Wuluhan secara lengkap seperti dalam tabel berikut: ⁴

⁴ Sumber Data Dari Dokumentasi Struktur Organisasi Di KUA Wuluhan

Tabel 4.2
Struktur kepegawaian KUA wuluhan



IAIN JEMBER

e. Daftar Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N)

Tabel 4.3

Daftar Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N)⁵

| NO | NAMA | DESA | WILAYAH/ DUSUN |
|-----------|------------------|--------------|---------------------------|
| 1 | Sanwani | Dukuh Dempok | Krajan |
| 2 | Saiful Adi Brata | Dukuh Dempok | Purwojati |
| 3 | Saiful | Dukuh Dempok | Dukuh |
| 4 | Tasripan | Dukuh Dempok | Gawok |
| 5 | Imam Suhadak | Ampel | Krajan |
| 6 | Mahmud | Ampel | Sambiringik |
| 7 | Moh. Ridwan | Ampel | Kepel |
| 8 | Moh. Thoyib | Ampel | Pomo |
| 9 | Moh. Anwaruddin | Tanjungrejo | Krajan Wetan |
| 10 | Moh. Syamsul a. | Tanjungrejo | Grobyok |
| 11 | Moh. Suprayitno | Tanjungrejo | Krajan Kulon |
| 12 | Jahrowi | Kesilir | Krajan |
| 13 | Drs. Muhid | Kesilir | Demangan |
| 14 | Iksan Idris | Kesilir | Tegalbanteng |
| 15 | Misbakhul Munir | Lojejer | Kepel |
| 16 | Mesni | Lojejer | Grintingan |
| 17 | Abdur Rohim | Lojejer | Sulakdoro |
| 18 | Suroto | Lojejer | Krajan |
| 19 | Martoyo | Tamansari | Krajan |
| 20 | Abdur Rouf | Tamansari | Gondosari |
| 21 | Al Badri | Tamansari | Kebonsari |
| 22 | Tihar | Tamansari | Tamanrejo |
| 23 | Moh. Ali Gufron | Glundengan | Sumberjo |
| 24 | Mahfud Kholiq | Glundengan | Krajan |
| 25 | Abdur Rosyid | Glundengan | Tanjungsari |
| | | | |

⁵ Sumber Data Dari Dokumentasi Kepegawaian KUA Wuluhan Tahun 2016.

2. Wilayah kerja KUA wuluhan

a. Keadaan geografis

Letak geografis suatu wilayah mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kebijakan dan program kerja yang harus direncanakan dan dilaksanakan oleh seorang *decision maker* atau pejabat yang memimpin dalam suatu wilayah tersebut, karena itu al-Qur'an menjelaskan bahwa Allah menciptakan manusia terdiri dari bersuku-suku dan berbangsa-bangsa bukan tanpa maksud dan tujuan, tetapi itu semua mengandung suatu nilai transformasi, edukasi dan akulturasi yang diharapkan suatu wilayah tertentu dapat menggali potensi yang lebih baik dari wilayah lain demi terciptanya kemajuan dalam suatu wilayah tersebut.

Dilihat dari segi Geografisnya Wuluhan adalah kecamatan yang memiliki wilayah paling luas di Kabupaten Jember mencapai 148,99 ha/m², dengan karakteristik wilayah dataran dan pegunungan, dengan medan datar dan pantai sebagian besar penggunaan lahannya adalah digunakan untuk wilayah perkampungan penduduk, perkebunan, persawahan, perkaliori dan areal pertambakan.⁶ Wilayah ini terletak sekitar 30 km dari kota Jember, untuk mencapai pusat kecamatan wuluhan diperlukan waktu kurang lebih perjalanan 1-2 jam , melewati daerah kaliwates,

⁶ Sumber Data Diperoleh Dari Dokumentasi Profil Kecamatan Wuluhan Tahun 2016.

Ajung, Jenggawah, Ambulu, lalu kecamatan wuluhan, Namun untuk mencapai desa-desa lain yang menjadu wilayah kerja KUA wuluhan dibutuhkan waktu 2 sampai 3 jam dari kota Jember.⁷ Adapun batas-batas wilayah Kec. Wuluhan ini adalah sebagai berikut:⁸

- Sebelah Barat : sungai bedadung yang bermuara di pantai puger jember
- Sebelah timur : kecamatan ambulu kabupaten jember ,gunung watangan dan pantai tanjung papuma
- Sebelah Utara : kecamatan balung kabupaten jember
- Sebelah selatan : Gunung Watangan dan pantai selatan jawa timur

b. Akses transport/ jalan

Jalan menjadi hal yang sangat vital bagi pertumbuhan perekonomian suatu wilayah, karna dengan jalan yang baik maka akses menuju dan dari akan mudah untuk dilalui. Gambaran akan jalan dikecamatan wuluhan secara keseluruhan dikatakan sudah baik dan layak untuk dilalui oleh segala jenis kendaraan dengan kategori jalan aspal kelas 3 dan 4. walaupun sebagian di daerah pedalaman masih ada beberapa yang tidak baik (jalan berbatu).⁹

⁷ Sumber data diperoleh dari hasil Obserfasi Peneliti Pada 25 Desember 2016.

⁸ Sumber data diperoleh dari Dokumentasi Peta Kecamatan Wuluhan

⁹ Sumber data dari hasil Obserfasi peneliti pada 15 Desember 2016.

dengan akses yang mudah maka masyarakat akan mudah untuk memenuhi kebutuhannya salahsatunya pelayanan yang diselenggarakan oleh KUA wuluhan, meliputi pelayanan pencatatan nikah dan pembinaan keagamaan.

c. Profil masyarakat kecamatan wuluhan

1) Perkembangan penduduk berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan data hasil sensus BPS (badan pusat statistik) kabupaten jember tahun 2010 jumlah penduduk di kecamatan wuluhan terhitung sebanyak 114,652 jiwa , dengan jumlah laki-laki 57 564 dan perempuan 57 131¹⁰ merupakan jumlah penduduk terbanya rengking dua dibanding dengan kecamatang sumbersari yang mencapai 126 279.

Adapun rincian persebarannya ada di tujuh desa yang berada di wilayah kecamatan wuluhan yaitu :

¹⁰ “Jumlah penduduk hasil sensus 2010 menurut kecamatan” www.bps.go.id/jember (20 oktober 2016)

Tabel 4.4
Jumlah Penduduk Kecamatan Wuluhan Tahun 2016

| NO | DESA | JUMLAH KK | JUMLAH PENDUDUK KEC. WULUHAN tahun 2016 | | | | | | | | |
|----|---------------|---------------|---|---------------|---------------|----------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| | | | USIA DIBAWAH 17 TAHUN | | JUMLAH L + P | USIA DIATAS 17 TAHUN | | JUMLAH L + P | TOTAL L | TOTAL P | TOTAL L + P |
| | | | L | P | | L | P | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1 | DUKUHEMPOK | 4883 | 1,687 | 1,545 | 3,232 | 6,098 | 6,002 | 12,1 | 7,785 | 7,547 | 15,332 |
| 2 | AMPEL | 4911 | 2,703 | 2,643 | 5,346 | 7,117 | 6,789 | 13,906 | 9,82 | 9,432 | 19,252 |
| 3 | TANJUNGREJO | 4101 | 1,523 | 1,562 | 3,085 | 6,227 | 5,99 | 12,217 | 7,75 | 7,552 | 15,302 |
| 4 | LOJEJER | 5359 | 3,363 | 2,784 | 6,147 | 8,707 | 8,035 | 16,742 | 12,07 | 10,819 | 22,889 |
| 5 | KESILIR | 4375 | 3,018 | 2,459 | 6,477 | 5,077 | 4,595 | 9,673 | 8,096 | 8,054 | 16,15 |
| 6 | TAMANSARI | 4487 | 2,706 | 2,553 | 5,259 | 7,911 | 7,668 | 15,579 | 10,651 | 10,236 | 20,887 |
| 7 | GLUNDENGAN | 4078 | 2,586 | 2,385 | 4,971 | 7,206 | 7,611 | 14,817 | 9,782 | 9,996 | 19,788 |
| | JUMLAH | 32,194 | 17,586 | 15,931 | 34,517 | 48,343 | 46,69 | 95,034 | 65,954 | 63,636 | 129,6 |

2) Sarana peribadatan dan aktifitas keagamaan

Dilihat dari segi keagamaan potret masyarakat kecamatan wuluhan mayoritas pemeluk agama islam, hal ini bisa dilihat dari banyaknya sarana peribadatan di tiap-tiap lingkungan dan perkampungan, serta masyarakat yang senantiasa menjunjung nilai-nilai keagamaan hal ini dapat dilihat dari banyaknya aktifitas keagamaan salah satunya pengajian mingguan, basul masjid pemuda ansor, tahlilan antar rumah dan lain sebagainya¹¹.

¹¹ Sumber data diperoleh dari hasil Obserfasi 10 Desember 2016.

Adapun jumlah sarana peribadatan di kecamatan wuluhan sebagaimana berikut:

Tebel 4.5

Jumlah Tempat Ibadah Di Kecamatan Wuluhan¹²

| NO | DESA | TEMPAT IBADAH | | | | | |
|---------------|-------------|---------------|------------|-----------|--------|------|------|
| | | MASJID | LANGGAR | MUSHOLLA | GEREJA | PURE | KUIL |
| 1 | Dukuhdempok | 14 | 81 | 7 | - | - | - |
| 2 | Ampel | 12 | 124 | 1 | - | - | - |
| 3 | Tanjungrejo | 16 | 38 | 1 | - | - | - |
| 4 | Kesilir | 7 | 47 | 1 | - | - | - |
| 5 | Lojejer | 10 | 60 | 1 | - | - | - |
| 6 | Tamansari | 7 | 157 | 1 | - | - | - |
| 7 | Glundengan | 10 | 215 | 1 | - | - | - |
| JUMLAH | | 76 | 722 | 13 | - | - | - |

B. Penyajian data dan analisis

1. Pelaksanaan tugas P3N di wilayah kerja KUA Wuluhan

Sebagaimana yang telah dipaparkan pada objek penelitian diatas, bahwa jumlah penduduk di kecamatan wuluhan sangat tinggi mencapai 114,652 jiwa , dengan jumlah laki-laki 57,564 dan perempuan 57,131 merupakan jumlah penduduk terbanyak rengking dua di kabupaten jember dibanding dengan kecamatang sumpersari yang mencapai 126 279.

Jumlah yang sedemikian besar, menjadikan kebutuhan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik juga akan mengalami

¹² Sumber data diperoleh dari Dokumentasi Jumlah Sarana Ibadah di Kecamatan Wuluhan Tahun 2016

peningkatan sehingga mengharuskan penyelenggara pelayanan bekerja lebih ekstra dan maksimal. Kantor urusan agama dan pemerintah desa dalam tupoksinya pelayanan publik di bidang pencatatan nikah, sosial keagamaan dan kesejahteraan rakyat memiliki kelompok kerja yang bersentuhan langsung dengan masyarakat yang disebut dengan P3N/ pembantu kepala kesra, kelompok ini dibentuk dengan tujuan membantu kantor urusan agama dan pemerintah desa dalam pelayanan kepada masyarakat khususnya bidang pencatatan nikah, sosial keagamaan dan kesejahteraan rakyat.

Bagaimana pelaksanaan tugas dan fungsi serta cara apa yang digunakan oleh P3N selama ini sudahkan sesuai dengan tupoksi dan standar pencapaian kinerja ? untuk lebih jelasnya akan di uraikan sebagaimana berikut :

a. Bidang pencatatan nikah

Tugas, fungsi serta peran P3N yakni membantu PPN dalam proses pencatatan nikah yang meliputi proses pendaftaran, pemeriksaan kehendak nikah/ rafak, hingga akad nikah dilangsungkan. Adapun cara yang dilakukan oleh P3N dalam membantu pencatatan nikah sebagaimana yang di utarakan oleh Martoyo P3N Dusun Krajan desa Taman Sari

Secara keseluruhan mudin di wuluhan termasuk saya juga cara yang dilakukan untuk membantu pencatatan nikah dengan Menerima secara langsung kehendak nikah dari masyarakat biasanya masyarakat menyampaikan via telpon atau datang langsung ke kediaman P3N, setelah itu saya mendatangi pihak yang akan mencatatkan

pernikahnya untuk mendata secara adminitrasi, selanjutnya melaporkan kehendak nikah tersebut kepada pihak KUA untuk di catat dan di terbitkanya buku nikah.¹³

Cara dan Pelaksanaan tugas yang di lakukan oleh P3N di benarkan oleh Akhmad Soleh, S.Pd.I selaku penghulu KUA wuluhan

Alur pelayanan yang di lakukan P3N dalam membantu pencatatan nikah yaitu dengan secara langsung menerima pemberitahuan kehendak nikah/ rujuk dari masyarakat kemudian mendatangi dan mendata secara adminitrasi, kemudian data tersebut dilaporkanya kepada pihak KUA untuk di catat dan di terbitkan buku nikah. Bukan hanya sebatas mendata secara adminitrasi akan tetapi P3N juga mengantarkan dan mendampingi selama prose akad nikah hingga buku nikah di terima oleh catin.¹⁴

Melihat dari petikan wawancara diatas bahwa pelaksanaan tugas P3N di bidang pencatatan nikah sudah sesuai dengan setandar pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama, yang meliputi penerimaan kehendak nikah secara langsung dari masyarakat, pelaporan kehendak nikah ke pihak KUA dan pendampingan catin yang akan melangsungkan akad nikah hingga buku nikah di terima oleh catin.

b. Bidang sosial keagamaan

Setelah peneliti melakukan obserfasi dan wawancara dengan berbagai sumber bahwasanya pelaksanaan tugas di bidang sosial keagamaan yang berjalan dan dilaksanakan hanya pada bidang

¹³Martoyo, *Wawancara*, Jember, 2 Januari 2017.

¹⁴ Akhmad Soleh, S.Pd.I *Wawancara*, Jember, 3 Januari 2017

Penyuluhan Agama dan Kemasjidan/Ziswaf. Kegiatan Penyuluhan Agama dilakukan oleh P3N dengan agenda pertemuan setiap 2 (dua) minggu sekali bersama kelompok jamaah muslimat maupun muslimin sebagaimana yang di sampaikan oleh Moh.Anwarudin P3N desa Tanjungrejo

Cara atau strategi yang saya lakukan pada penyuluhan agama dengan mendatangi secara langsung setiap kelompok-kelompok jamaah muslimat maupun muslimin di wilayah kerja saya, dan disana agendanya biasanya membaca tahlilan dan doa bersama lalu setelah itu ceramah agama saya sampaikan sesuai dengan tema yang telah di sepakati sebelumnya.¹⁵

Pelaksanaan tugas di bidang kemasjidan dan ziswaf dilakukan dengan cara pemberian pemahaman, penyuluhan serta pembinaan, sebagaimana yang di utarakan oleh Drs.Muhid P3N dusun Demangan desa Kesilir

Cara yang saya lakukan di bidang ini dengan pertemuan secara langsung dengan kelompok takmir masjid di tiap-tiap masjid di wilayah kerja saya, pertemuan itu saya lakukan dengan agenda satu bulan sekali atau satu bulan dua kali terkadang juga kondisional. Kegiatan yang saya lakukan dengan cara kulia umum yang meliputi pembinaan takmir , pengarahan pengelolaan uang kas masjid serta pelestarian harta wakaf.¹⁶

Dari petikan wawancara diatas dapat di ketui bahwa pelaksanaan tugas bidang sosial kegamaan dilakukan oleh P3N dengan cara yang lebih condong kepada pendekatan persuasif dan pembinaan masyarakat secara langsung. cara atau metode seperti itu

¹⁵ Moh.Anwarudin, *Wawancara*, Jember, 6 Januari 2017

¹⁶ Drs.Muhid, *Wawancara*, Jember, 10 Januari 2017

dianggap dapat memberikan pemahaman dan pelatihan secara langsung kepada masing-masing kelompok masyarakat. cara atau metode yang di gunakan oleh P3N di benarkan oleh Bambang Subianto salah satu masyarakat desa Kesilir

Cara yang dilakukan P3N sesuai dengan yang kamu ceritakan, dia mengunjungi kelompok masyarakat dengan maksud sosialisasi keagamaan dan mengunjungi takmir masjid juga untuk membina dan memberikan pengarahan biasanya kalau di masjid tentang wakaf, takmir dll.¹⁷

Masyarakat membenarkan bahwa pelaksanaan tugas di bidang sosial keagamaan sudah dilakukan oleh P3N dengan benar dan sesuai program kerja dan standar kinerja yang ada di kantor urusan agama, hal demikian menunjukkan bahwa pelestarian keagamaan yang berjalan sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi P3N.

c. Bidang kesejahteraan rakyat

Program kerja bidang kesejahteraan rakyat merupakan program kerja yang di naungi oleh kepala kesra, program tersebut terangkum dalam peraturan bupati kebupaten jember No. 38 tahun 2007 tentang perangkat desa yang lebih rincinya tertera pada kajian teori sekripsi ini. Setelah peneliti melakukan obserfasi dan wawancara fakta di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan program di bidang kesejahteraan rakyat yang sering dilakukan pada sektor kesehatan masyarakat dan kematian, karna program itulah yang sering di

¹⁷ Bambang Subianto, *Wawancara*, Jember , 11 Januari 2017

selenggarakan oleh pihak Kaur Kesra, sebagaimana yang di utarakan oleh Ali Gufron S.Pd.I P3N dusun Sumberjo desa Glundengan.

Peranan kita sebagai pembantu kesra hanyalah membantu jika program tersebut sedang berlangsung, misalkan program kesehatan, yaa disana saya membantu dalam penyediaan tempat dan sosialisasi kepada masyarakat, kalau kematian merawat hingga menguburkan jenazah dan kepemudaan ikut serta membina dan melestarikan bakat dan minat pemuda di desa. Khusus di pelestarian bakat dan minat saya melakukannya dengan mengikuti apa yang menjadi keinginan pemuda disana.¹⁸

hal demikian di benarkan oleh Sugeng EK selaku Kaur Kesra desa Kesilir bahwasanya

Apa yang di lakukan oleh P3N/pembantu kesra sudah benar adanya dan sesuai dengan agenda dan program kerja kaur kesra, selama ini apa yang dilakukan oleh pembantu kesra sudah tepat seperti jika ada program kesehatan masyarakat maka pembantu kesra juga melibatkan diri yakni penyediaan tempat dan sosialisasi, jika kematian mengurus jenazah hinga pemakaman. Hal ini tidak lain dilakukanya guna program kesejahtraan rakyat tercapai.¹⁹

Peranan P3N pada bidang kesejahtraan rakyat yakni sebagai pembantu pelaksana program, sehingga P3N akan menjalankan tugas jika program tersebut sedang di selenggarakan oleh kaur kesra, misalkan jika berlangsungnya agenda kesehatan masyarakat maka disini pembantu kesra turut terlibat dalam hal ini membantu penyediaan tempat dan sosialisasi selanjutnya jika ada kematian maka pembantu kesra merawat jenazah dan menguburkan,. Kesemuanya itu

¹⁸ Ali Gufron S.Pd.I, *Wawancara*, Jember, 15 Januari 2017.

¹⁹ Sugeng EK, *Wawancara*, Jember, 18 Januari 2017.

akan di lakukan oleh P3N jika program tersebut sedang di langsunakan oleh kepala kesra.

2. Faktor –faktor yang menjadi pengaruh dalam menjalankan tugas

Dewasa ini tugas dan fungsi P3N di kecamatan wuluhan semakin beragam, dengan satu individu yang harus menjalankan dua fungsi lembaga pemerintahan (pemerintah desa dan kantor urusan agama) tentunya ada beragam faktor yang mendukung maupun menghambat dalam memberikan layanan kepada masyarakat setelah peneliti melakukan obserfasi faktor-faktor tersebut antara lain :

a. Faktor pendukung

Pada setiap pelayanan, tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal.

Faktor pertama yang dirasa untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik bagi pribadi P3N yaitu berupa motivasi yang diberikan pimpinan dan pegawai satu sama lain, agar berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil Wawancara peneliti dengan Drs.Muhid P3N dusun Demangan desa Kesilir yang mengatakan bahwa

“Faktor pendukung agar kami dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai. Kami sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing sehingga mewujudkan pelayanan yang prima.”²⁰

²⁰ Drs.Muhid, *Wawancara*, Jember, 20 Januari 2017.

Selain Motivasi, faktor lain yang dirasa menjadi pengaruh terhadap pelaksanaan tugas adalah kepemimpinan, adanya kepercayaan dari masyarakat dan pemimpin yang menanamkan kesadaran melayani dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani. Sebagaimana pernyataan dari suroto P3N dusun krajan desa lojejer bahwa

“karna kepemimpinan dengan pola kekeluargaan jauh lebih penting dibanding dengan yang sifatnya keras dan seakan-akan menakutkan, sehingga dengan ini saya selaku P3N/pembantu kesra akan merasa tidak ada penghalang untuk menyampaikan keluh kesah dan apresiasi masyarakat, sehingga kita dapat semakin berbenah kedepannya, kan pembantu kesra juga berperan dalam membantu kepala desa untuk mengambil kebijakan demi pemerintahan yang baik”.²¹

Pernyataan yang sama juga di utarakan oleh Drs. H. Sulton Nudin, M.HI selaku kepala KUA Wuluhan bahwa

“yang saya terapkan di organisasi KUA ini adalah pola kekeluargaan, karna dengan pola tersebut saya dapat menyatukan antara pegawai yang di kantor dengan P3N yang di lapangan menjadi tim yang solid, pertemuan mjuga kami lakukan setiap 4 (empat) bulan sekali, dan terkadang juga kondisional guna mengawasi dan menyampaikan informasi dari kemenag kabupaten/kota”²²

Dari kutipan wawancara diatas Kepemimpinan dapat mempengaruhi kinerja dan merupakan faktor pendukung dalam pelaksanaan tugas, P3N bisa menjadi lebih baik maupun menurun kesemuanya ini tergantung pada kepemimpinan yang diterapkan di lembaga tersebut karna sepenuhnya baik dan tidaknya pelayanan

²¹ Suroto, *Wawancara*, Jember, 22 Januari 2017.

²² Drs. H. Sulton Nudin, M.HI, *Wawancara*, Jember, 23 Januari 2017.

publik ada pada karyawan lebih khususnya lagi pada pola kepemimpinan instansi.

Kemudian yang dirasa mendorong dan dapat meningkatkan kinerja yaitu kompensasi, kompensasi menduduki peranan yang vital karena tidak lain tujuan dari semua pekerja yaitu mendapatkan kompensasi yang layak, pernyataan ini sesuai dengan yang di utarakan oleh Moh. Anwarudin P3N desa Tanjungrejo

Yaa sangat tentu berpengaruh, sudah saya sampaikan tadi Bahwasanya kita bekerja memang untuk masyarakat tetapi kita kan juga punya anak dan istri yang menjadi tanggung jawab kita sehingga fasilitas gaji yang diberikan juga dapat sebagai motivasi kita dalam meningkatkan kinerja kita dalam memberikan pelayanan ke masyarakat.²³

Kemudian Hal yang sama juga disampaikan oleh Martoyo P3N dusun Krajan desa Taman Sari

Yo memang upah utowo gaji iku bagian dari hak kita sebagai P3N, konpensasi yang kita terima selama menjadi P3N bukan bayaran bulanan yang nominalnya jelas tapi wujudte rupo tanah benkok, uang terimakasih teko masyarakat biasanya Rp.100.000-300.000 yoo mek iku tok saiki tapi dulu kita juga dapat tunjangan dari kemenag tiap telu ulan misa, tapi saiki wes ra oleh nehh kan wes di lemparkan ke desa P3N iku dadi yoo kewenangan desa ngaji aku mboh pie carane.²⁴

“Iya memang upah atau gaji itu merupakan hak kita sebagai P3N, konpensasi yang kita terima selama menjadi P3N bukan gaji bulanan akan tetapi berupa hak pengelolaan tanah kas desa dan uang balas jasa dari masyarakat dengan kisaran Rp.100.000 hingga 300.000. ya hanya itu saja yang dapat kita peroleh”

²³ Moh. Anwarudin, *Wawancara*, Jember, 6 Januari 2017.

²⁴ Matroyo, *Wawancara*, Jember, 2 Januari 2017.

Bentuk kompensasi yang diterima oleh P3N beragam bentuknya, berupa Uang balas jasa dari masyarakat yang nominalnya tidak menentu dengan kisaran Rp.100.000 – 300.000 kemudian hak untuk mengelola dan mengambil manfaat dari Tanah Kas desa yang biasanya disebut dengan benkok oleh masyarakat Kecamatan Wuluhan. Kompensasi yang selama ini diterima oleh P3N dirasa belum mencukupi kebutuhan hidupnya sehingga mereka harus bekerja sampingan.

d. Faktor penghambat

Sebaian besar P3N mengatakan bahwa Faktor yang menghambat dalam menjalankan tugas yaitu pelayanan publik kepada masyarakat secara global dirasa tidak ada, walaupun ada hanya satu ataupun dua kasus yang mana hal ini tidak selalu terjadi dalam jumlah yang berkesinambungan. Imam Suhadak salah satu P3N desa Ampel mengatakan bahwa

Yang terkadang menghambat dan ngregetno ati ku kalo pada saat proses adminitrasi pernikahan utowo rapak masyarakat memalsukan data utowo berkata tak sejujurnya, sehingga proses adminitrasi menjadi terkendala dan korbannya adalah masyarakat sendiri.²⁵

“ yang terkanag menjenegkelkan hati itu pada saat adminitrasi pernikahan dan pemeriksaaan berkas, masyarakat ada yang memalsukan data”

²⁵ Imam Suhadak, *Wawancara*, Jember, 20 Januari 2017.

Selain dari faktor pemalsuan data oleh masyarakat, hal yang dirasa menjadi penghambat dalam menjalankan tugas dan program kerja adalah sebagian masyarakat yang terkadang sulit di kondisikan

Yoo wes ngunuiku mas wong ndeso , pengetahuane yoo beragam terkadang dalam kita program posyandu , imunisasi, KB dll masyarakat gak mau datang dengan alasan yang macem-macem padahal ini gawe kepentingan masyarakat, jadi program dan pelayanan kita tidak bisa maksimal²⁶

“ yaa seperti itulah orang desa, dangkal nya pengetahuan yang membuat mereka tidak berkenan hadir dapa program kesehatan masyarakat, padahal hal itu demi kepentingannya sendiri”

Dari pernyataan informan diatas bahwa pemalsuan data oleh masyarakat dan masyarakat yang terkadang sulit dikondisikan menjadi hal yang menghaambat dalam menjalankan tugas, kembali lagi bahwa tujuan diangkatnya P3N tidak lain untuk melayani kepentingan masyarakat khususnya pencatatan nikah dan sosial keagamaan, sehingga hal-hal demikian pastinya akan dihadapi, tetapi hal seperti ini dirasa tidak terlalu berpengaruh dan masih bisa diatasi oleh para P3N.

3. Pandangan Masyarakat Kecamatan Wuluhan Terhadap Kinerja P3N

Dalam Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik merupakan wujud pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan pengguna pelayanan. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, cepat prosesnya, mudah dipahami dan mudah

²⁶ Mohamad Toyib, *Wawancara*, Jember, 22 Januari 2017.

dilaksanakan menjadi harapan pengguna pelayanan. Lalu bagaimana selama ini pandangan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh P3N, hal ini menjadi pertanyaan besar bagi peneliti mengingat ujung tombak pelayanan dari kedua lembaga tersebut ada pada tangan terampil P3N.

a. Bidang pencatatan nikah

PMA No.11 tahun 2007 Tentang Pencatatan Nikah dalam pasal 5 menjelaskan bahwa tidak ada kewajiban bagi catin ketika akan mencatatkan pernikahannya harus melapor ke P3N, akan tetapi hal demikian jarang dilakukan oleh masyarakat Kecamatan Wuluhan karna dianggap lebih merepotkan jika harus mengurus adminitrasi sendiri sehingga masyarakat lebih mempercayakan kepada P3N yang sudah tersedia di tiap-tiap dusun di Kecamatan Wuluhan.

Menurut kami berdua, lebih mudah dan simpel kalau mau mencatatkan pernikahan lewat pak mudin karna kita tinggal lapor kalau mau nikah dan terima beres terus ketika hari pelaksanaan langsung datang ke KUA. ketimbang kita mengurus sendiri, lagipula mudin disini kinerjanya juga baik dan cepat pelayanannya, apa yang kita inginkan dilakukan dengan baik dan sesuai dengan harapan saya, terkadang saya sebgai balas jasa juga memberikan uang biasanya kalo dekat Rp.100.000.²⁷

Masyarakat yang lain juga mengatakan hal yang senada bahwa

Kalau saya memandang bahwa mudin disini sudah baik pelayanannya dalam pencatatan nikah, contohnya ketika ada catin yang akan menikah pasti mudin akan memberikan konseling dahulu kepada catin sebelum mendata adminitrasi pernikahannya, terus pelayanan dalam adminitrasi juga cepat di kerjakan satu atau dua hari sudah

²⁷ Heru Susanto dan Dinda Ayu, *Wawancara*, Jember, 1 Fenruari 2017.

selesai, bahkan kemarin ada tetanga saya yang mau menikah mendadak hari ini lapor ke mudin dan minta hari ini ijapan, ternyata juga bisa terlaksana. padahal aturannya kan sepuluh hari sebelum akad nikah lapornya tapi juga bisa dapat surat nikah.²⁸

Dari petikan wawancara diatas, masyarakat memandang bahwa kinerja dan pelayanan publik yang dilakukan oleh P3N sudah baik pada pelaksanaannya, pelayanan cepat, mudah dan sudah sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. dengan begitu menjadikan masyarakat tetap mempercayakan kepada P3N dalam hal pencatatan nikah. Selain kinerjanya yang dipandang baik oleh masyarakat, pelaporan data kehendak nikah dari masyarakat yang hendak mencatatkan pernikahannya juga dilakukan dengan akurat sebagaimana keterangan dari JFU KUA Wuluhan

Selama saya bertugas di KUA wuluhan ini P3N nya selalu melaporkan data-data tentang pencatatan nikah dengan valid dan lengkap, hal demikian membantu sekali bagi kami bagi kelancaran proses adminitrasi pencatatan nikah. Saya pun memandang kinerjanya sudah baik sesuai dengan tupoksinya.²⁹

Masyarakat dan pihak KUA memandang bahwasanya pelaksanaan tugas dan kinerja dari P3N di pandang baik terbukti sebagaimana pernyataan diatas yang mengatakan bahwa pelayanan yang cepat dan praktis telah dilakukanya, selain itu pelaporan data yang akurat dan benar dirasa juga sebagai nilai plus P3N bagi

²⁸ Supriyadi, *Wawancara*, Jember, 6 Februari 2017.

²⁹ Siti Sulikah, M.Pd.I *Wawancara*, Jember, 7 Februari 2017.

karyawan KUA guna memudahkan proses administrasi pencatatan nikah.

b. Bidang sosial keagamaan

Selain bidang pencatatan nikah, Tugas P3N selanjutnya yaitu di bidang sosial keagamaan, sosial keagamaan disini meliputi hal-hal yang kaitanya dengan keagamaan islam contohnya penyuluhan agama, kemasjidan, ziswaf, dan lain sebagainya sebagaimana yang telah disebutkan dalam kajian teori skripsi ini.

Kementrian agama kabupaten jember khususnya kasi bimas islam telah membentuk tim khusus dalam hal penyuluhan agama yang tupoksinya pemberian pemahaman agama kepada masyarakat, pada pelaksanaanya dilakukan kurang lebih satu bulan sekali, sehingga dirasa kurang efektif bagi masyarakat kecamatan wuluhan sebagaimana yang di ungkapkan

Penyuluhan agama yang dilakukan langsung oleh depag gak efektif mas, mereka datang hanya satu bulan sekali dan itu tidak menyeluruh ke dusun sebatas di balai desa, sedangkan yang dilakukan mudin menyentuh ke semua kalangan yang ada di setiap dusun sehingga maksimal apa yang diberikan dan yang kita inginkan.³⁰

Hal yang senada juga di utarakan oleh anggota masyarakat yang lain

Saya lebih senang dengan kinerjanya mudin, selain sudah akrab dengan warga pembinaan keagamaan yang dilakukan juga sesuai harapan kami semua, misalkan bidang masjid, wakaf dan lain sebagainya, mudin selalu konsisten mendampingi serta memantau keadaanya dan

³⁰ Muhamad Hasim, *Wawancara*, Jember, 9 Februari 2017.

perkembangannya, sehingga kebutuhan kita benar-benar terlayani dan terbina olehnya.³¹

Masyarakat memandang bahwa kinerja dari P3N bidang sosial keagamaan dipandang lebih baik dan sesuai dengan harapan masyarakat, misalkan hal-hal yang kaitanya dengan sosial keagamaan berupa penyuluhan agama, kemasjidan, wakaf dilaksanakannya dengan baik dan sesuai dengan standar kinerjanya, bukan hanya itu control/monitoring dilakukanya dengan masyarakat khususnya untuk hal-hal yang kaitanya dengan pengembangan wakaf dan sosial keagamaan lainnya sehingga dengan ini antara P3N dengan masyarakat berjalan secara transparann.

c. Bidang kesejahtraan rakyat

Bidang Kesejahtraan rakyat merupakan program yang langsung dinaungi oleh kepala urusan kesejahtraan rakyat yang jajaranya berada langsung di bawah sekertaris desa. Adapun rincian program kesejahtraan rakyat di kecamatan wuluhan sebagaimana yang telah di paparkan dalam kajian teori skripsi ini.

Pelaksanaan tugas dan pencapaian kinerja yang di lakukan oleh P3N dirasa baik bagi petugas kesehatan di kecamatan wuluhan dan keberadaanya sangat membantu dalam hal pelaksanaan program kesehatan masyarakat sebagaimana yang di utarakan oleh bidan desa Lojejer

³¹ Andre Wijaya, *Wawancara*, Jember, 10 Februari 2017.

Kalau di desa bidang kesehatan masyarakat di pusatkan di rumah tokoh masyarakat yg di kenal biasanya pak mudin, selain itu keberadaanya sangat membantu kami khususnya dalam penyampaian informasi dan sosialisasi kepada masyarakat akan penyelenggaraan posyandu dan pemberian pemahaman akan kesehatan.³²

Hal yang senada disampaikan oleh pembantu bidan desa bahwasanya

Selama ini dengan kita melibatkan mudin dengan program ini, antusias kedatangan masyarakat semakin meningkat mungkin hal-hal apa yang kita harapkan disampaikan kepada masyarakat seperti pentingnya imunisasi, cek kesehatan, posyandu dll. Jadi memang kita memfungsikan P3N hanya sebagai alat sosialisasi program kita.³³

Kinerja di bidang kesehatan masyarakat dilakukanya dengan baik, sebagaimana tugasnya yaitu sebagai pembantu dalam pelaksanaan program kerja maka P3N disini di fungsikan dalam hal sosialisasi kepada masyarakat akan kesehatan dan pentingnya control kesehatan, kinerjanya di pandang baik dan sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelaksanan program kesehatan. sehingga setiap minggunya ada peningkatan jumlah masyarakat yang bersedia datang di pusat kesehatan masyarakat.

Masyarakat Tidak hanya memandang baik pada bidang kesehatan masyarakat, kinerja pada bidang kematian juga dipandang baik, sebagaimana pernyataan dari Zainal Abidin

Mudin disini sepengetahuan saya kalau ada kematian selalu sigap, tengah malam pun bersedia datang dan

³² Sri Harimurti, *Wawancara*, Jember, 14 Februari 2017.

³³ Dian Apriani, *Wawancara*, Jember, 14 Februari 2017.

memimpin untuk merawat dan menguburkan jenazah bukan hanya itu kebutuhan untuk perawatan terkadang juga telah di sediakanya, yang sifatnya nanti masyarakat mengganti.³⁴

Hal yang sama kembali disampaikan Reza Adi Wijaya

Iya baik, kalau ada kematian dia siap 24 jam, gak pandang jauh dan dekat. Pokok kalau ada yang mati langsung sigap orangnya. Bahkan kalau mudinya tidak datang bakal dirasani warga.³⁵

Dapat disimpulkan bahwa kinerja pada bidang kematian dipandang baik oleh masyarakat hal demikian terbukti dengan, kesigapanya dan kesiapanya untuk hal tersebut. Bahkan jika ada warga masyarakat yang mengalami kematian dan disana tidak ada keterlibatan P3N/pembantu kesra akan mendapatkan sanksi sosial berupa buah bibir dari masyarakat. hal demikian menunjukkan bahwa masyarakat kecamatan wuluhan teramat fanatik terhadap keberadaan P3N/Pembantu Kesra.

C. Pembahasan temuan

1. Pelaksanaan tugas dan fungsi P3N di wilayah kerja KUA wuluhan

Setelah keluarnya instruksi Direktorat Jenderal (Dirjen) No. DJ.II/113/2009 tentang Penggunaan Dana PNPB-NR dan Penataan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N), maka keberadaan P3N di SK oleh kepla desa sebagai pembantu kepla bidang kesejahtraan rakyat

³⁴ Zainal Abidin, *Wawancara*, Jember, 15 Februari 2017.

³⁵ Reza Adi Wijaya, *Wawancara*, Jember, 15 Februari 2017.

dan sebagai pembantu pegawai pencatat nikah (P3N) di kantor urusan agama serta menjalankan fungsi-fungsi lain yang di mandatkan kepadanya.

a. Bidang pencatatan nikah

Dari penelitian yang dilakukan kepada pihak KUA dan masyarakat selaku penyelenggaraan dan penerima layanan, pelayanan pencatatan nikah dilakukan oleh P3N meliputi penerimaan kehendak nikah secara langsung dari masyarakat, pendataan secara administrasi pada formulir mode N1-N10 dan pelaporan kehendak nikah kepada kantor urusan agama untuk dicatat pada buku NB, serta membantu PPN melakukan pemeriksaan kehendak nikah. Tetapi Ada sebagian masyarakat yang ingin mengurusnya sendiri dengan langsung menghadap kepada PPN yang ada di kantor urusan agama, mengingat pasal (5) PMA No.11 tahun 2007 tentang pencatatan nikah membolehkan hal tersebut, sehingga kehendak nikah bisa di laporkan langsung kepada P3N atau ke kantor urusan agama. akan tetapi di mayoritas masyarakat di kecamatan wuluhan masih lebih memilih melaporkannya kepada P3N karna dirasa lebih praktis dan mudah dari pada mengurusnya sendiri ke KUA.

Pelaksanaan tugas dibidang pencatatan nikah merupakan kompetensi utama yang harus di jalankan oleh P3N sebagaimana fungsinya yakni membantu PPN dalam pencatatan nikah sebagaimana yang tertera pada pasal 1 ayat (4) PMA No. 11 tahun

2007 tentang pencatatan nikah yang menyebutkan bahwa “Pembantu Pegawai Pencatat Nikah adalah anggota masyarakat tertentu yang diangkat oleh Kepala Kantor Departemen Agama kabupaten/kota untuk membantu tugas-tugas PPN di desa tertentu”. Selanjutnya, Proses pencatatan nikah dilakukan oleh P3N dengan tahapan penerimaan kehendak nikah secara langsung dari masyarakat, pendataan catin pada formulir mode N1-N10 dan melaporkan data-data tersebut kepada pihak kantor urusan agama untuk di catat pada buku NB, tahapan pencatatan nikah yang dilakukan sudah sesuai dengan PMA. No. 11 tahun 2007 tentang pencatatan nikah “pasal (5) ayat 1 Pemberitahuan kehendak menikah disampaikan kepada PPN, di wilayah kecamatan tempat tinggal calon isteri. Dan ayat 2 Pemberitahuan kehendak nikah dilakukan secara tertulis dengan mengisi Formulir Pemberitahuan N1-N10”³⁶. Hal tersebut dilakukan oleh P3N guna memudahkan pemeriksaan kehendak nikah dan memudahkan masyarakat yang akan melangsungkan pencatatan nikah. Kemudian untuk waktu penyelesaian secara khusus mengenai pencatatan nikah sendiri juga sudah sesuai dengan PP Nomor 9 Tahun 1975 pasal 3 ayat 2, yaitu: “Pemberitahuan tersebut dalam ayat (1) dilakukan sekurang-kurangnya 10 (sepuluh) hari kerja sebelum perkawinan dilangsungkan” dimulai dari proses pengajuan kehendak nikah (oleh P3N atas kepentingan catin) yang secara

³⁶ PMA. No. 11 Tahun 2007 Tentang Pencatatan Nikah.

prosedur wajib dilaksanakan minimal 10 (sepuluh) hari kerja sebelum dilaksanakannya proses akad nikah sampai diterbitkannya produk dari pelayanan pencatatan nikah tersebut dalam bentuk buku nikah. Hal tersebut dikarenakan agar pihak KUA dapat melihat kelengkapan dan kecocokan berkas-berkas yang diajukan sehingga tidak terjadi kesalahan cetak dan penulisan yang akan dicantumkan pada produk pelayanan.

Dengan demikian dapat disimpulkan pembantu pegawai pencatat nikah (P3N) di wilayah kerja kantor urusan agama kecamatan wuluhan sudah melaksanakan tugas di bidang pencatatan nikah sesuai dengan ketentuan yang ada dan prosedur pencatatan nikah dalam PMA No. 11 tahun 2007 Tentang Pencatatan Nikah, meliputi penerimaan kehendak nikah dari masyarakat , pendataan secara administrasi, pemeriksaan nikah dan diterbitkannya akta nikah

b. Bidang sosial keagamaan

Bidang sosial agama, merupakan program kerja KUA wuluhan yang tujuannya memberikan pembinaan dan pemahaman keagamaan kepada masyarakat. adapun programnya meliputi keluarga sakinah, ziswaf, penyuluhan agama, kemasjidan , haji, hisab ruqyah dan produk halal. pelaksanaan tugas di bidang sosial keagamaan dilakukan secara eksis dan konsis oleh P3N hanya pada program penyuluhan agama dan ziswaf, dari sekian program yang ada hanya pada dua bidang itulah yang dilakukan secara terus-

menerus dan berkesinambungan. sedangkan pada bidang lainya akan dilakukan jika program tersebut sedang di selenggarakan oleh KUA maupun instansi terkait yang melibatkan P3N. Pada pelaksanaanya metode/cara yang dilakukanya dengan mengedepankan pendekatan secara persuasif dan penyuluhan secara langsung kepada masyarakat dan kelompok masyarakat. hal demikian dilakukanya setiap 2 (dua) minggu sekali dengan bergiliran dari kelompok yang satu dengan yang lainya, adapun agendanya yakni ceramah agama khusus pada program penyuluhan agama, sedangkan sosialisasi, pemantauan dan pemeliharaan yang melibatkan masyarakat khusus pada ziswaf

Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N) menurut aturan yang ada tidak memiliki kewenangan bertugas selain membantu dalam hal pencatatan nikah, akan tetapi hal demikian tidak berlaku di wilayah kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Wuluhan, adapun yang metarbelakangi hal itu yakni kebijakan kepala KUA selaku pemegang kekuasaan tertinggi di sektor keagamaan memfungsikan keberadaan P3N selain sebagai pembantu PPN dalam pencatatan nikah juga sebagai ujung tombak pelaksana terealisasinya program kerja KUA salah satunya bidang sosial kegamaan. Program penyuluhan agama merupakan tugas tambahan yang dijalankan P3N yang tujuannya ” Memberikan pemahaman dan sosialisasi kepada masyarakat akan pengetahuan agama”³⁷, Pelaksanaan dan cara yang

³⁷ Program kerja KUA Wuluhan Bidang Sosial Keagamaan Tahun 2017

dilakukan oleh P3N yakni dengan melibatkan diri kepada kelompok-kelompok masyarakat, dengan agenda pertemuan setiap 2 (dua) minggu sekali secara bergantian dari kelompok yang satu dengan kelompok lain yang kegiatannya yakni pemberian ceramah agama. Cara yang dilakukan oleh P3N sesuai dengan dengan program kerja KUA wuluhan bidang sosial keagamaan pada sub program penyuluhan agama yang tujuannya dari program tersebut yaitu memberikan pemahaman keagamaan kepada masyarakat guna mencegah pemahaman radikalisme. Selanjutnya pada bidang ziswaf, tujuan dari program ziswaf sebagaimana yang tertera pada kajian teori yaitu “Sosialisasi zakat infaq dan sodaqoh, pembinaan masyarakat tentang sadar zakat, dan wakaf, pendataan tanah wakaf se-Kecamatan Wuluhan, pembuatan AIW, membuat brosur tentang persyaratan dan proses pencatatan Wakaf”³⁸. Pelaksanaan tugas pada bidang Ziswaf dilakukan oleh P3N dengan melakukan pendekatan persuasif, sosialisasi akan kesadaran ziswaf, pemeliharaan harta wakaf dan masjid serta pemantauan yang melibatkan langsung dengan masyarakat terhadap perkembangan harta wakaf. Cara yang dilakukan oleh P3N sesuai dengan program Ziswaf yang mana tujuannya yaitu memberikan kesadaran kepada masyarakat terhadap ziswaf serta mendata dan mengawasi perkembangan harta wakaf.

³⁸ Program kerja KUA Wuluhan Bidang Sosial Keagamaan Tahun 2017

Demikian dapat di ketahui bahwa pelaksanaan tugas di bidang sosial keagamaan sudah sesuai dengan standar pencapaian kinerja yang ada. Akan tetapi dari (7) tujuh program yang ada P3N hanya melaksanakannya pada bidang penyuluhan agama dan ziswaf hal demikian karna kedua program tersebut yang dapat terus menerus dilakukan serta fungsinya lebih dibutuhkan oleh masyarakat, sedangkan kelima program selanjutnya akan dilakukan oleh P3N bilamana program tersebut sedang di selenggarakan oleh KUA contohnya bidang haji, keluarga sakinah, produk halal, hisab ruqyah yang biasanya sifatnya seminar secara umum.

c. Bidang kesejahteraan rakyat

Setelah dikeluarkan dan berlakunya instruksi Direktorat Jenderal (Dirjen) Bimas Islam No. DJ.II/113/2009 tentang Penggunaan Dana PNPB-NR dan Penataan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N), maka keberadaan P3N ada pada naungan pemerintah desa dengan jabatan sebagai pembantu kepala urusan kesejahteraan rakyat dan pembantu pegawai pencatat nikah di kantor urusan agama. P3N pada bidang kesejahteraan rakyat yakni sebagai pembantu pelaksana program (jika program tersebut sedang dilaksanakan) kepala urusan kesra. Dari delapan program yang ada P3N hanya di wenagkan secara khusus pada dua program yaitu membantu dalam hal kematian dan kesehatan masyarakat. peranan P3N dalam program kesehatan masyarakat yakni membantu dalam

penyediaan tempat dan sosialisasi, sedangkan di bidang kematian maka peranan pembantu kesra/ P3N merawat jenazah hingga penguburan.

Pelaksanaan tugas bidang kesejahtraan rakyat dilakukan oleh P3N dengan cara membantu dan melaksanakan apa yang diperintahkan kaur kesra misalkan pada penyelenggaraan kegiatan kesehatan masyarakat maka peranan P3N yaitu menyediakan tempat dimana program tersebut akan di laksanakan serta sosialisasi kepada masyarakat akan di selenggarakan program kesehatan masyarakat ,adapun cara dilakukan oleh P3N sesuai dengan peraturan bupati kepupaten jember No. 38 tahun 2007 tentang perangkat desa pasal 9 ayat (6) (enam) menerangkan bahwa “Membantu Melaksanakan pembinaan di bidang pendidikan, kebudayaan, keluarga berencana, kesehatan masyarakat, tempat-tempat ibadah dan membantu dalam hal perijinan”.³⁹ Peneliti menyimpulkan bahwa Peranan P3N pada bidang kesehatan masyarakat telah sesuai dengan program kesehatan masyarakat yaitu P3N memberikan sosialisasi/ pemberiathuan kepada masyarakat guna meningkatkan angka kesadaran masyarakat untuk bersedia hadir pada program kesehatan masyarakat, serta penyediaan tempat guna memudahkan tim kesehatan dan masyarakat menyelenggarakan program tersebut, sedangkan untuk tempat penyelenggaraan program kesehatan dilaksanakan di rumah P3N

³⁹ Perda Kab Jember No. 38 Tahun 2007 Tentang Perangkat Desa.

sebagai pos pusat kesehatan yang diselenggarakan oleh Kaur Kesra, hal demikian guna memudahkan masyarakat untuk datang selanjutnya karna P3N merupakan tokoh yang keberadaanya sudah diketahui luas oleh masyarakat. Kemudian pada bidang kematian peranan dan cara yang dilakukan oleh P3N selaras dengan peraturan Bupati Kabupaten Jember No. 38 tahun 2007 Tentang Perangkat Desa pasal 9 ayat 1 (satu) “Membantu pencatatan kematian dan segala sesuatu yang berhubungan dengan kematian serta pendataan tentang nikah talak dan rujuk”⁴⁰. Peneliti menemukan bahwa pelaksanaan pada hal kematian dilakukan oleh P3N dengan mendatangi pihak yang sedang mengalami hal tersebut (atas pemberitahuan dari masyarakat), langkah berikutnya menanyakan kepada pihak yang bersangkutan bagaimana keinginan selanjutnya proses pemakaman dilakukan, kemudian mencatat peristiwa tersebut dan melaporkanya kepada kepala kesra untuk dicatat di buku induk tentang jumlah masyarakat desa. Dari sekian program yang ada dua program ini yang sering dilakukan oleh P3N, karna untuk terrealisasinya program tersebut perlu keterlibatan dan peranan P3N.

Pelaksanaan tugas di bidang kesejahtraan rakya sudah dilakukanya dengan standar pencapaian kinerja, dari berbagai program yang ada P3N hanya di wenagkan membantu dalam hal kematian dan penyelenggraan kesehatan masyarakat. hal demikian karna P3N

⁴⁰ Perda Kab Jember No. 38 Tahun 2007 Tentang Perangkat Desa.

dianggap mampu dan memumpuni di bidang tersebut, hanya kedua program tersebut yang amat sering di selenggarakan oleh kaur kesra dan masyarakat cenderung lebih memerlukannya, sehingga demi baik dan terrealisasinya program tersebut perlu keterlibatan P3N diperlukan.

2. Faktor –faktor yang menjadi pengaruh dalam menjalankan tugas

a. Faktor pendukung

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat maupun yang mendukung proses pelayanan publik, diantaranya:

Motivasi (dorongan), motivasi/ dukungan dari rekan kerja dan pimpinan dirasa hal yang sangat mendukung dalam bekerja, yang terjadi antara P3N dengan karyawan lainya di KUA wuluhan saling memotifasi agar berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan, hal demikian dilakukanya pada kesempatan-kesempatan tertentu terkadang jika mereka sedang bertemu dan saling bercengkrama, sedangkan motivasi yang dilakukan oleh pimpinan dilakukanya pada saat peretemun langsung dan evaluasi kerja serta di waktu-waktu yang memungkinkan.

Ada beberapa model atau metode pemberian motivasi salahsatunya model hubungan manusia, yakni manajer memotivasi dengan cara memberikan kebutuhan dan membuat mereka merasa

penting keberadaanya.⁴¹ Dari teori motivasi peneliti melihat bahwa ini sesuai dengan gambaran motivasi yang terjadi Kantor Urusan Agama Kecamatan Wuluhan, motivasi yang dilakukan dengan pemberian support antara karyawan yang satu dengan yang lainnya, sedangkan motivasi yang dilakukan pimpinan ke karyawan pada saat pertemuan pembahasan evaluasi kinerja.

Dapat diketahui bahwa motivasi menduduki peranan penting bagi P3N, motivasi yang dilakukan dengan pemberian support/dukungan antara karyawan yang satu dan lainnya dirasa hal yang efektif guna meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal demikian selaras dengan maksud dan tujuan motivasi bahwa motivasi merupakan proses psikologi yang menjadikan seseorang bertindak hal tertentu.

Faktor selanjutnya yaitu *kepemimpinan*. Kepemimpinan bagi P3N merupakan hal yang dirasa penting dan pola kepemimpinan yang efektif dirasa faktor penunjang bagi pencapaian kinerja dan pelaksanaan tugas yang ada. seperti kepemimpinan yang dilakukan oleh kepala KUA Wuluhan maupun kepala desa di Kecamatan Wuluhan, pemimpin kedua instansi tersebut berusaha menerapkan sistem kepemimpinan dengan pola kekeluargaan sehingga hubungan antara pemimpin dan karyawan lainnya saling terbuka dalam hal apapun, baik itu pelaporan kerja maupun pengambilan kebijakan selalu melibatkan anggota lainnya.

⁴¹ Dr. Wilson Bangun, SE, M.Si., *Intisari Manajemen*, (Bandung: 2008), 117.

Gaya kepemimpinan merupakan faktor penentu terhadap kinerja kinerja karyawan dalam suatu lembaga, menurut Miftah thohah dalam bukunya “kepemimpinan dalam manajemen”, ada dua macam gaya kepemimpinan yakni: “gaya kepemimpinan otokratis dan demokratis”. Adapun yang dimaksud dengan gaya kepemimpinan otokratis yaitu gaya kepemimpinan yang di dasarkan atas kekuatan posisi dan penggunaan otoritas sedangkan kepemimpinan demokratis merupakan gaya kepemimpinan yang mengikut sertakan pengikut dalam pemutusan masalah dan pengambilan kebijakan.⁴² Peneliti menemukan, bahwa Kepemimpinan yang berlangsung di Kantor Urusan Agama dan pemerintah desa dirasakan oleh P3N serta karyawan lainnya merupakan kepemimpinan yang sifatnya kekeluargaan, hal demikian sama dengan kepemimpinan yang sifatnya demokratik yaitu pemimpin berusaha mendorong anggota untuk lebih baik lagi dalam meningkatkan kinerja mereka, memberikan pandangan dan hasil yang diperoleh, mengembangkan inisiatif dan memelihara komunikasi. Dalam hal ini umumnya pemimpin yang efektif adalah orang yang mempunyai motifasi yang besar selain penguasaanya terhadap teknik-teknik kepemimpinan.

Bahwa kepemimpinan yang berlangsung di Kantor Urusan Agama dan Pemerintah Desa berlangsung dengan baik, sedangkan gaya

⁴² Miftah Thohah, *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, Jakarta:(PT.Raja Grafindo Persada, 2007),49-50.

kepemimpinan yang diterapkan merupakan pola kepemimpinan kekeluargaan/ demokratis. Gaya kepemimpinan tersebut dirasa baik dan sesuai dengan karakter masyarakat kecamatan wuluhan yang pada umumnya yang lebih condong kepada permusawaratan.

kemudian *kompensasi/upah*. Tujuan dari semua pekerja dalam mencurahkan segala tenaga, pikiran, waktu tidak lain untuk mendapatkan kompensasi/upah yang mencukupi kebutuhan. Kompensasi/upah yang diterima P3N berupa hak untuk mengelola aset kas desa yang wujudnya berupa tanah sawah dan uang vii/balas jasa dari masyarakat yang sifatnya serta jumlahnya tidak menentu. Kedua hal tersebut merupakan sumber pendapatan P3N selama menjabat dan menjalankan tugas. Mayoritas dari 25 (duapuluh lima) P3N yang ada di kecamatan wuluhan merasakan bahwa upah yang diterima dirasa kurang dan masih tidak mencukupi kebutuhan yang ada, sehingga mereka harus bekerja sampingan demi terpenuhinya kebutuhan mereka.

Kompensasi merupakan salahsatu fungsi yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, karna kompensasi merupakan aspek yang paling sensitif di dalam hubungan kerja. Ada banyak sekali macam-macam kompensasi yang bisa diterima karyawan, salahsatunya kompensasi secara finansial dan non finansial, kompensasi finansial contohnya uang/gaji, uang intensif, uang lembur dan lain sebagainya, sedangkan non finansial contohnya: asuransi kesehatan, hak untuk cuti,

hak ijin kepentingan mendesak, fasilitas kerja dan lain sebagainya.⁴³ Peneliti menemukan bahwa Kompensasi yang diterima P3N tidak sesuai dengan jenis pengupahan sebagaimana teori diatas yang umumnya pekerja mendapat upah secara tunai maupun non tunai tiap bulanya, adapun upah yang diterima P3N berupa hak untuk mengelola dan memanfaatkan tanah kas desa ditambah lagi terkadang mendapatkan vii/ uang balas jasa dari masyarakat sebagai imbalan atas jasanya yang sifat dan jumlahnya tidak menentu, pengupahan yang diterima oleh P3N tidak sesuai dengan UU No. 13 tahun 2003 Tentang Tenagakerja salahsatunya pasal 88 ayat (1) “Setiap pekerja/buruh berhak memperoleh penghasilan yang memenuhi penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”.⁴⁴ Hal demikian bertentangan dengan apa yang sedang berlangsung dan dirasakan oleh P3N di wilayah kerja KUA wuluhan, P3N hanya mendapatkan upah berupa hak mengelola tanah kas desa dan vii/uang balas jasa dari masyarakat yang kesemuanya dirasa masih kurang dan tidak mencukupi kebutuhan P3N, adapun alasan mengatakan bahwa upah yang diterima tidak mencukupi, karna luas lahan sawah yang diterima hanya 800m² yang akan meghasilkan panen tiap tiga bulan sekali dengan pendapatan yang tidak dapat di prediksi, selanjutnya vii/uang balas jasa akan didapat dari

⁴³ Marwansyah, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, (Bandung: ALFABETA, 2012),276.

⁴⁴ Sekretariat Negara RI. UU No. 13 Tahun 2003 Tentang Tenagakerja.

masyarakat yang bersedia memberi serta jumlah dan sifatnya tidak menentu.

Kompensasi bagi P3N merupakan faktor pendukung, Akan tetapi hal demikian tidak sesuai dengan tujuan umum dari pekerja yaitu mendapatkan penghasilan/upah yang layak. Gambaran tersebut sesuai dengan keadaan yang dirasakan oleh P3N yang bertugas di wilayah kerja KUA wuluan dengan gaji yang sifatnya tidak menentu, sehingga untuk mensiasati hal tersebut P3N melakukan trobosan lain demi terpenuhi kebutuhannya. Walaupun kompensasi yang tidak menentu dan jumlahnya masih dirasa kurang hal demikian tidak menjadikannya melakukan substitute/keluar dari pekerjaan, adapun yang melatarbelakanginya adanya rasa ikhlas dan ditanamkannya keiklasan untuk melayani masyarakat dan mensyiarkan syariat islam.

b. Faktor penghambat

Dalam kegiatan administrasi perkantoran maupun penyelenggaraan pelayanan publik tidak luput dari faktor penghambat, hal demikian sebagaimana yang dirasa dan terjadi di wilayah kerja KUA wuluan. Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya pemalsuan data oleh catin yang hendak melangsungkan pencatatan nikah di kantor urusan agama kecamatan wuluan. keabsahan data dalam prose pencatatan

nikah merupakan tanggung jawab P3N, karna hal tersebut akan menentukan sah dan tidaknya perkawinan menurut peraturan yang berlaku dan syariat islam khususnya. pemalsuan data yang sering dilakukan oleh masyarakat pada bagian setatus pernikahan dan setatus wali, hal demikian sering dijumpai dan merupakan hal yang sangat vital sekali bagi proses adminitrasi pencatatan nikah. Adapun cara yang sering dilakukan oleh P3N untuk titik amanya dengan melakukan penyelidikan serta adanya surat pernyataan dari pihak yang bersangkutan sehingga bisa dilangsungkan pencatatan nikah.

Faktor selanjutnya yang dirasa sering menghambat yakni masyarakat yang sukar di kondisikah, misalkan pada kegiatan posyandu, penyuluhan keluarga sakinah, dan program-program lain yang memerlukan keterlibatan masyarakat, yang mana ada sebagian masyarakat enggan untuk datang. Hal itu tidak lain juga di pengaruhi oleh angka kesadaran masyarakat yang kurang dan tidak peduli terhadap kegiatan tersebut. Hal demikian menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi dari pihak terkait dan mungkin juga dari faktor internal masyarakat.

3. Pandangan Masyarakat kecamatan Wuluhan terhadap kinerja P3N dalam pelayanan publiik.

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia,

proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi Pelayanan sebagai berikut:⁴⁵

Dimensi *tangibel*, dimensi tangible ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, dan komunikasi yang mudah.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh P3N di wilayah kerja KUA wuluan sudah menerapkan dimensi Tangibel beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan staf KUA dan P3N saat melaksanakan tugas pelayanan sudah rapi dan baik, kemudahan dalam proses pelayanan yang cepat dan bisa dilangsungkan kapan saja selama 24 jam khusus P3N dan jam 08.00 WIB hingga 16.00 WIB khusus pelayanan di KUA wuluan, kedisiplinan pegawai

⁴⁵ Dr.H.Zaenal Mukarom,M.Si.,Muhubudin Wijaya Laksana, S.Sos., M.Si.,*membangun Kinerja Pelayanan Publik*,(Bandung:CV.Pustaka Setia,2016),222.

dalam melakukan pelayanan sudah baik dan penyelesaian pelayanan selalu tepat waktu, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan mudah di akses masyarakat tinggal telfon P3N atau menghampiri ke rumahnya lalau menyampaikan keperluanya maka akan di tindak lanjuti olehnya.

Kedua adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan benar..

Pelayanan publik yang dilakukan oleh P3N di wilayah kerja KUA wuluhan sudah menerapkan dimensi *reliability*. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan P3N dalam melayani pengguna layanan baik dalam pencatatan nikah maupun sosial keagamaan, P3N di wilayah kerja KUA wuluhan dapat memberikan pelayanan secara baik dan tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat hal demikian di tunjukkan ketika masyarakat membutuhkan pelayanan dalam bentuk permohonan kehendak nikah, bidang sosial keagamaan, bidang kesejahtraan rakyat, surat menyurat semua dilakukan dengan cepat dan segera terselesaikan.

Responsiviness (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Tidak Membiarkan

konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas sehingga menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Pelayanan publik yang dilakukan P3N di wilayah kerja KUA wuluhan sudah menerapkan dimensi Responsiviness. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat contohnya dalam hal pencatatan nikah ketika masyarakat menyampaikan keperluannya yaitu permohonan pencatatan nikah maka disini P3N langsung mendatanginya kerumah dan melakukan adminitrasi pencatatan nikah dan melaporkanya ke pihak KUA, selain pencatatan nikah pada hal kematian juga dilakukanya dengan responsif ketika mendengar atau adanya laporan dari masyarakat P3N langsung menuju ke lokasi warga yang mati dan mengikuti keinginan pihak serta mencatat pristiwa tersebut untuk dilaporkan ke kaur kesra. dalam dimensi ini antara lain P3N merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, melakukan pelayanan dengan cepat, melakukan pelayanan dengan tepat, memberikan pelayanan dengan cermat, melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Dapat disimpulkan bahwa respon /daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan

kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Dimensi *Assurance*, pelayanan publik dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.

Pelayanan publik P3N di wilayah kerja KUA wuluhan sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain P3N memberikan jaminan dan kejelasan dalam prosedur, prosedur yang harus dilakukan oleh masyarakat dalam hal permohonan kehendak nikah yaitu mendatangi P3N untuk menyampaikan kehendaknya. Selanjutnya mengenai persyaratan pencatatan nikah, persyaratan pencatatan nikah telah tertera pada formulir mode N1-N10 yang ada di kantor urusan agama sehingga pada saat pendaftaran nikah masyarakat membawa sebagaimana yang di butuhkan dalam hal persyaratan misalkan ktp, kk, pas foto, ijazah terahir dan lain sebagainya, kemudian jadwal pelaksanaan untuk di kantor urusan agama pelayanan dilakukan mulai jam 08.00-16.00 WIB, sedangkan pelayanan yang di lakukan oleh P3N (di kediamannya)

berlangsung selama 24 jam. Hal tersebut sudah sesuai dengan temuan di lapangan dimana masyarakat sudah mengetahui jadwal tersebut, dan memandang baik jadwal pelayanannya bahkan dianggap sigap. Kemudian mengenai biaya nikah , setelah keluarnya PMA No. 48 tahun 2014 khusus biaya nikah yang dilakukan di KUA biaya Rp. 0,00. Sedangkan nikah dilura KUA Rp. 600.000.

Assurace adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Prosedur, persyaratan, dan biaya pelayanan merupakan hal utama yang harus jelas dan di penuhi oleh penerima pelayanan dan di bakukan kejelasanya oleh penyelenggara pelayanan. Masyarakat memandang bahwa kinerja P3N sudah baik dilihat dari dimensi ini, proses , alur dan persaaratan telah dipahami masyarakat.

Dan yang terahir yaitu dimensi *emphaty*. Pada dimensi *emphaty* Penyelenggara layanan harus cepat menyesuaikan terhadap tuntutan, keinginan, dan aspirasi masyarakat yang dilayani. yaitu kecermatan pegawai dalam melayani keinginan pengguna layanan.

Pada dimensi ini masyarakat memandang bahwa P3N dapat melayani apa yang di butuhkan masyarakat maupun pimpinan mereka. Hal demikian sebagaimana yang dijelaskan bahwa penyelenggara layanan harus cepat menyesuaikan dengan segala tuntutan P3N melakukan segala yang di minta masyarakat selagi hal tersebut

memumpuni untuk dilakukan walaupun permintaan tersebut bukan menjadi tupoksinya Misalkan ketika peranannya dibutuhkan dalam hal memimpin kegiatan selamatan desa maupun kegiatan sosial agama lainnya masyarakat memandang P3N dapat melayani sesuai keinginan masyarakat. selain itu peranan dalam membantu pejabat pemerintah desa juga dipandang baik misalkan ketika kepala dusun melibatkan peranan P3N untuk membantu dalam penarikan pajak dari masyarakat dilakoninya dengan baik dan sesuai yang di harapkan.

Demikian bahwa Penilaian kualitas emphaty pada pelayanan publik yang dilakukan P3N sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan dan mampu memenuhi segala tuntutan dan keinginan penerima layanan mengingat peranannya selain sebagai pembantu pencatat nikah juga sebagai pembantu kaur kesra dan fungsional lainnya.

IAIN JEMBER

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah memaparkan berbagai data pada bab pertama hingga bab akhir sekripsi ini, maka dapat di tarik kesimpulan sebagaimana berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan tugas Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N)

Setelah dikeluarkan dan berlakunya instruksi Direktorat Jenderal (Dirjen) Bimas islam No. DJ.II/113/2009 tentang Penggunaan Dana PNPB-NR dan Penataan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N). Maka keberadaan P3N di wilayah kerja KUA wuluhan di SK oleh Kepala Desa sebagai Pembantu Kepala Urusan Kesejahteraan Rakyat (KESRA) dan tetap menjalankan tugasnya sebagai Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N) di Kantor Urusan Agama. Dari sekian tugas yang diberikan, baik pencatatan nikah, sosial keagamaan dan kesejahteraan rakyat P3N mampu melaksanakanya dengan baik.

a. Pelaksanaan sebagai Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N)

) Pelaksanaan program secara utuh dilakoninya pada bidang Pencatatan Nikah yang meliputi penerimaan kehendak nikah, pemeriksaan dan pelaporan kehendak nikah kepada PPN.

) Pada bidang sosial keagamaan P3N hanya melaksanakan secara konsisten pada program penyuluhan agama, kemasjidan dan ziswaf karna kedua program itulah yang pelaksanaannya lebih di butuhkan masyarakat,

b. Pelaksanaan tugas sebagai Pembantu Kepala Kesejahteraan Rakyat (KESRA)

) Pada program bidang kesejahteraan rakyat (KESRA) P3N hanya di wenangkan secara khusus membantu pada program pencatatan nikah, kematian dan kesehatan masyarakat, hal demkian karna P3N dianggap mampu dan memumpuni di bidang tersebut.

2. faktor yang mendukung dan menghambatnya P3N

a. Faktor pendukung

) Motivasi, motifasi kerja dilakukan oleh P3N yang satu dengan lainnya dengan memberikan semangat dan dukungan untuk bekerja ikhlas dalam melayani masyarakat, dan dilakukan pula secara formal oleh kepala KUA maupun kepala desa setiap 4 (empat) bula sekali guna mengevaluasi kinerja masing-masing eslon.

) Kepemimpinan, kepemimpinan yang diterapkan sangat mendukung dalam pencapaian kinerja, gaya kepemimpinan yang demokratis sangat cocok diterapkan di lingkungan kerja P3N.

-) Kompensasi, kompensasi yang diterima secara pasti tiap bulanya tidak ada sehingga P3N hanya mendapatkan berupa vii/uang balas jasa dari masyarakat dan hak pengelolaan tanah kas desa.

b. Faktor penghambat

-) Pemalsuan data kehendak nikah, pemalsuan data terkadang dilakukan oleh masyarakat khususnya mengenai setatus perkawinan, asal-usul cati dan lain sebagainya.
-) Masyarakat yang sukar di kondisikan, hal demikian sering terjadi pada penyelenggaraan posyandu, sosialisasi, pelatihan dan kegiatan lain yang melibatkan masyarakat.

3. Pandangan Masyarakat Kecamatan wuluhan terhadap kinerja P3N

- a. Tangibles, P3N mampu memberikan layanan sesuai dengan kopetensinya
- b. Realibility, P3N mampu memberikan pelayanan cepat dan tepat
- c. Responsiveness, P3N mampu merespon kebutuhan masyarakat
- d. Assurance, P3N memberikan kepastian pada prosedur dan biaya pelayanan
- e. Emphathy, P3N mempunyai jiwa kepedulian terhadap kepentingan dan kebutuhan masyarakat.

B. Saran-saran

1. Bagi KUA Wuluhan

Hendaknya kepala KUA wuluhan melakukan trobosan baru supaya keberadaan P3N tetap seperti yang dahulu murni milik kemenag, bukan di SK oleh kepala desa sehingga status honorium yang diterimanya menjadi jelas.

2. Bagi pemerintah desa

Hendaknya kepala desa selaku pemegang kekuasaan tertinggi di wilayah kerja P3N, memberikan pelatihan guna peningkatan keprofesionalan P3N mengingat fungsionalnya ada pada dua lembaga pemerintah (pemerintah desa dan kantor urusan agama).

3. Bagi Masyarakat

Hendaknya masyarakat tetap memfungsikan keberadaan P3N baik dalam pelayanan pencatatan nikah, sosial keagamaan dan kesejahteraan rakyat, Melihat kinerja dan pelayanan yang dilakukan sudah baik, sehingga rantai pelayanan publik di kecamatan wuluhan dapat terstruktur dan menyeluruh.

BIODATA PENULIS



A. DATA PRIBADI

Nama : **MUHAMAD FAISAL WIJAYA**
Jenis kelamin : laki-laki
Tempat/tanggal lahir : Jember/ 19 Juli 1995
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Dusun Sentong RT/RW 001/018 Desa Karang Anyar
Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember
Telp : 0822-3013-0059
E.mail : faisalwijayaaa@Gmail.com

B. PENDIDIKAN FORMAL

- ⌋ SD N Karanganyar 01
- ⌋ SMP N 01 Ambulu
- ⌋ SMA BIMA Ambulu
- ⌋ IAIN Jember

C. PENDIDIKAN NON FORMAL

- ⌋ Magang mandiri di kantor pertanahan jember
- ⌋ Magang mandiri di kantor kementrian agama jember
- ⌋ Magang mandiri di kantor pengadilan negeri
- ⌋ Pendidikan Mengemudi

D. PENGALAMAN ORGANISASI

- ⌋ Ketua Pusat informasi konseling remaja (PIK-R) Kecamatan Ambulu
- ⌋ Anggota BUS MANIA Cominity

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Ahmad Saebani, Beni. 2013. *Fiqh Munakahat 1*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Anwar Prabu, .2014. *Evaluasi Kinerja SDM*,. Bandung: PT Refika Aditma.
- Afrizal. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo persada.
- Djam'an Satori. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABET.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Organisasi Dan Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Irsan, Koesparmono. 2016. *Hukum Tenaga Kerja*, Jakarta: ERLANGGA
- Jamal, . 2015. *Paradigma Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Kasiram. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif*. Malang: UIN-MALIKI Press.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. 2007. Jakarta: PT. Penerbitan Balai Pustaka.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mukarom, Zainal. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: CV.pustaka setia
- Marwansyah, *Manajemen Sumberdaya Manusia*,. 2012. Bandung: ALFABETA.
- Meldona, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, 2009. Malang: UIN-Malang press
- Poltak Sinambela, Lijan. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Pfeffer, Jeffrey. 2008. *Paradigma Baru Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Amara Books
- Praswoto, Andi. 2011, *Memahami Metode-Metode Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Sutrisno Edy. 2016. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta : KENCANA

Thohah, Miftah. 2007. *Kepemimpinan Dalam Manejemen*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada

Tsauri,Sofyan. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jember: STAIN Jember Press.

Winardi, J. 2007. *Motivasi Dan Pemotivasian Dalam Manajemen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Wilson Bangun.2008.*Intisari Manajemen*.Bandung: PT.Refika Aditma 2008.

Wijayanti, Sri hapsari.2013.,*Bahasa Indonesia*.Jakarta: PT.Raja Grafindo persada.

Yunus,Mahmud.2007. *Kamus Bahasa Arab*.Jakarta: PT Mahmud Yunus

Undang-undang :

UU No. 22 tahun 1946 Tentang Pencatatan NTCR

UU No. 1 tahun 1974 Tentang Perkawinan

UU No. 13 tahun 2003 Tentang Tenaga Kerja

UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah :

PP No. 9 tahun 1975 Tentang Pelaksanaan UU No. 1 tahun 1974

Peraturan Menteri :

Peraturan Menteri Agama. No. No. 2 Tahun 1989 Tentang Pembantu Pegawai Pencatat Nikah

Peraturan Menteri Agama No.11 tahun 2007 Tentang Pencatatan Nikah

Peraturan Menteri Agama No. 39 tahun 2012 Tentang Tata Kerja Dan Tata Kelola Kantor Urusan Agama

Peraturan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Per/62 /M.Pan/6/2005 Tentang Jabatan Fungsional Penghulu dan Angka Kreditnya

Peraturan daerah jember

Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 6 Tahun 2006 Tentang Pemerintah Desa

Peraturan Bupati Kabupaten Jember No. 38 Tahun 2007 Tentang Perangkat Desa

Keputusan menteri

Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara No.63/kep/M.PAN/7/tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Surat Edaran Menteri Agama Nomor : D/Kep. 002/02/1990 Tentang Pelaksanaan Peraturan Menteri Agama Negara RI No. 2 Tahun 1989 Tentang Pembantu Pegawai Pencatat Nikah

Instruksi dirjen

Instruksi Dirjen Bimas Islam No. DJ.II/113/2009 tentang penggunaan dana PNBPNR dan Penataan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah P3N

Instruksi Dirjen Bimas Islam No. DJ.II/1/2015 Tentang Pengangkatan P3N

Internet:

www.bps.go.id

www.infojemberjlc.com

IAIN JEMBER

Foto-Foto Kegiatan Penggalian Data Di Wilayah Kerja KUA Wuluhan Kabupaten Jember

1. Observasi di kantor KUA Wuluhan



2. Observasi wilayah kerja KUA Wuluhan



3. Observasi pencatatan nikah oleh PPN/P3N

a. Peneliti membantu penerimaan kehendak nikah di KUA Wuluhan



b. Penerimaan dan pemeriksaan kehendak nikah oleh P3N



c. Pencatatan nikah dan akad nikah oleh PPN dan P3N



4. Observasi kegiatan sosial keagamaan yang dilakukan oleh P3N di wilayah kerja KUA Wuluhan

a. Kegiatan penyuluhan Agama



b. Kegiatan pembinaan kemasjid dan ziswaf



c. Kegiatan manasiq haji (kiri), penyuluhan keluarga sakinah (kanan) di KUA Wuluhan



5. Kegiatan posyandu/ kesehatan masyarakat



6. Wawancara

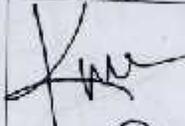
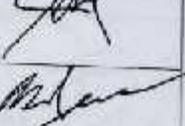
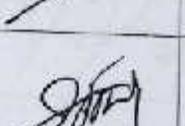


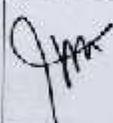
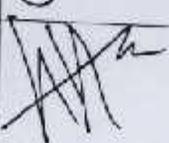
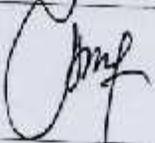
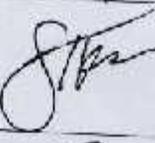
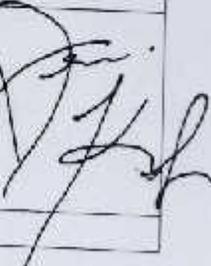


IAIN JEM

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

NAMA : MUHAMAD FAISAL WIJAYA
NIM : 083131025
Fakultas : Syariah/ IAIN Jember
JURUSAN/PRODI : Hukum Islam/ Al-Ahwal Al-Syakhsiyah
JUDUL PENELITIAN : POTRET PELAYANAN PUBLIK PEMBANTU PEGAWAI
 PENCATAT NIKAH (P3N) DI WILAYAH KERJA KANTOR
 URUSAN AGAMA KABUPATEN JEMBER.

| No | Tanggal | Jenis kegiatan | Objek | TTD |
|----|------------|--|--|--|
| 1 | 05-12-2016 | Silaturahmi dan penyerahan surat permohonan ijin penelitian ke KUA wuluhan | Kepala KUA wuluhan |  |
| 2 | 10-12-2016 | Obserfasi wilayah kerja KUA wuluhan | Wilayah teritorial kecamatan wuluhan |  |
| 3 | 25-12-2016 | Obserfasi profil masyarakat kecamatan wuluhan dan akses transportasi. | Wilayah eritorial kecamatan wuluhan |  |
| 4 | 26-12-2016 | Obserfasi dan dokumentasi kantor KUA wuluhan | Kantor KUA wuluhan |  |
| 5 | 02-01-2017 | Wawancara tentang tupoksi dan kewenangan P3N | Martoyo P3N dusun krajan taman sari |  |
| 6 | 03-01-2017 | Wawancara tentang pencapaian kinerja P3N | A.solch, S.Pd.I/ penghulu KUA wuluhan |  |
| 7 | 06-01-2017 | Wawancara tentang bagaimana cara pelaksanaan tugas | M.Anwarudin/ P3N krajan wetan desa tanjungrejo |  |
| 8 | 10-01-2017 | Wawancara cara pelaksanaan tugas | Drs.Muhid P3N demangan desa kesilir |  |
| 9 | 15-02-2017 | Wawancara tentang hak-hak yang diterima P3N | Ali Gufron, S.Pd.I P3N desa glundengan |  |

| | | | | |
|----|------------|---|--|---|
| 9 | 18-01-2017 | Wawancara kewenangan yang diberikan kepada P3N | Sugeng EK, kaur kesra desa kesilir |  |
| 10 | 20-01-2017 | Wawancara pandangan tentang kinerja P3N dan bagaimana pelaksanaan tugas khususnya program kerja KUA | Drs.H.sultonudin, M.III/ kepala KUA wuluhan |  |
| 11 | 22-01-2017 | Wawancara faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja | Suroto P3N krajan desa lojejer |  |
| 12 | 23-01-2017 | Wawancara solusi jika ada hal yang menghambat dalam pelaksanaan tugas | malumud, P3N krajan desa ampel |  |
| 13 | 25-01-2017 | Wawancara respon masyarakat terhadap keberadaan P3N | Imam suhadak dan Iyib P3N desa ampel |  |
| 14 | 01-02-2017 | Wawancara Pandangan Masyarakat Terhadap Kinerja P3N | Heru susanto /masyarakat. |  |
| 15 | 06-02-2017 | Wawancara bagaimana pelaksanaan tugas P3N | Supriyadi/ masyarakat. |  |
| 16 | 07-02-2017 | Wawancara tentang pelaporan kehendak nikah oleh P3N | Siti sulikah/ JFU KUA wuluhan |  |
| 17 | 09-02-2017 | Wawancara vii/balas jasa yang diberikan masyarakat | M.hasim/ masyarakat. |  |
| 18 | 10-02-2017 | Wawancara pelaksanaan tugas pada bidang kesra | Andre wijaya/masyaraka t. |  |
| 19 | 14-02-2017 | Wawancara pelaksanaan tugas pada bidang kesehatan masyarakat | Sri harimurti dan dian apriani/ petugas kesehatan pukesmas |  |

Jember, 21 Maret 2017

Mengetahui

Kepala KUA Wuluhan



Drs. H. Sulton nudin., M.HI.
NIP. 19660408 200003 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN WULUHAN**

Jalan Pahlawan No. 85 Wuluhan, Jember
Telepon (0336) 621456;
Website: www.jember.kemenag.go.id

Nomor: B.077/Kua.13.32.25/Pw.01/03/2017

Yang bertanda tangan dibawah ini, kami:

1. Nama : Drs. H. Sulton Nudin,-M.HI
2. NIP : 19660408 200003 1 002
3. Pangkat/golongan : Pembina - IV/a
4. Jabatan : Kepala Kantor Urusan Agama Kec. Wuluhan Kab.Jember

Menerangkan bahwa Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Jember di bawah i.ii:

Nama : Muhamad Faisal Wijaya.
Tempat tanggal lahir : Jember, 19 Juli 1995
Jurusan : Syariah
Prodi : Al-Ahwal Al-Syakhsiyyah
Alamat : Dsn. Sentong RT.01 RW.18 Karanganyar Ambulu Jember

Telah melaksanakan penelitian Skripsi dengan judul "Potret Pelayanan Publik Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N) di wilayah kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk menjadikan maklum.



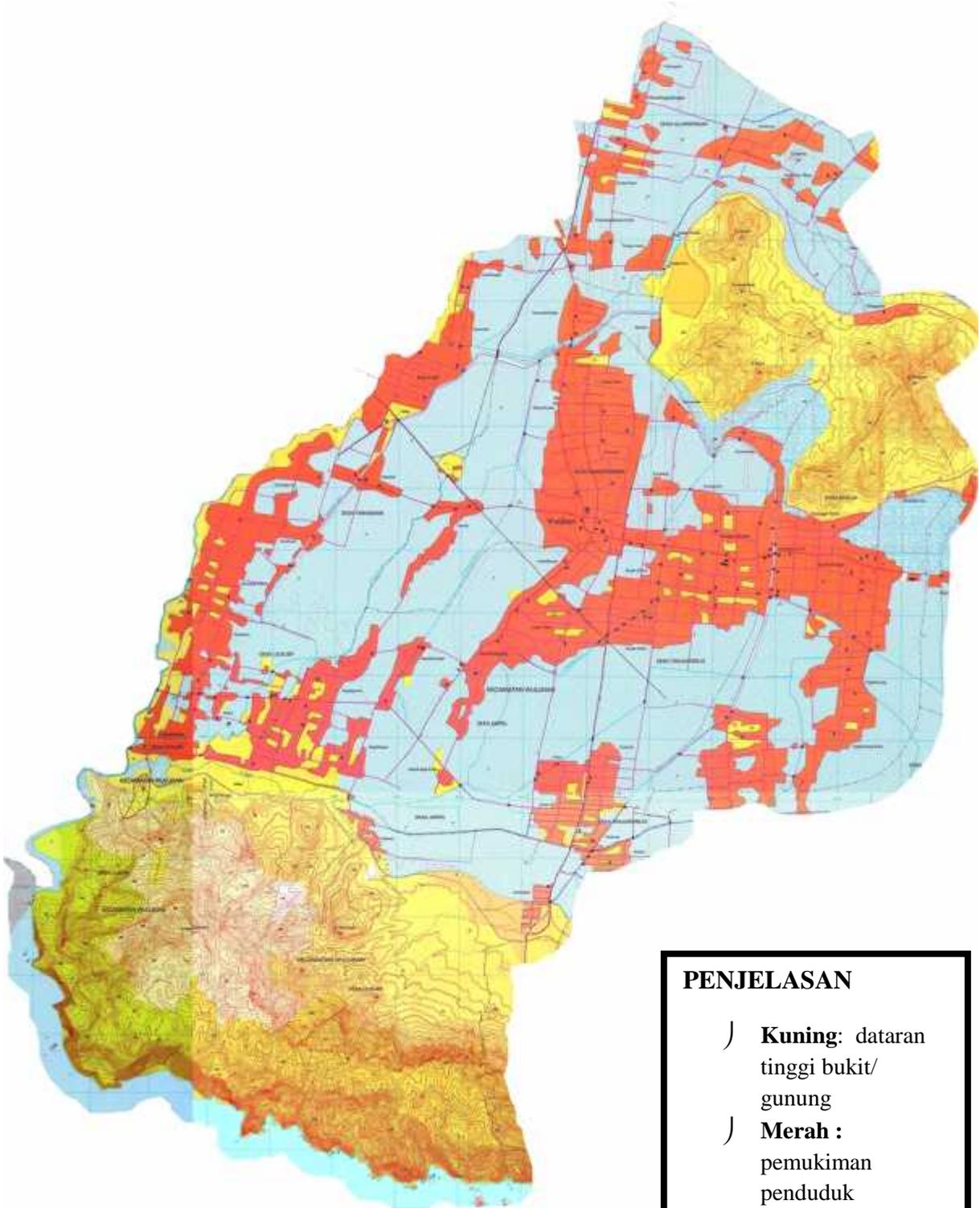
Jember, 21 Maret 2017
Kepala,

Sulton Nudin

MATRIK PENELITIAN

| Judul | Variabel | Sub variabel | Indikator | Sumber data | Metode penelitian | Fokus penelitian |
|---|---|---|--|--|--|---|
| Potret Pelayanan Publik Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N) Di Wilayah Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember | Pelayanan publik yang dilakukan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan tugas dan fungsi P3N di wilayah kerja KUA wuluhan 2. Faktor yang menjadi pengaruh dalam menjalankan tugas 3. Pandangan masyarakat terhadap kinerja P3N | <ol style="list-style-type: none"> a. Bidang pencatatan nikah b. Bidang sosial keagamaan c. Bidang kesejahteraan rakyat <ol style="list-style-type: none"> a. Faktor internal b. Faktor Eksternal <ol style="list-style-type: none"> a. Tangibles (kopetensi) b. Realibilitiy (pelayanan yang tepat) c. Respopnsif (respon) d. Assurace (kepastian) e. empathty (kepedulian) | <p>A. Data primer</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ P3N ✓ Masyarakat ✓ Kepala KUA ✓ Kaur kesra ✓ Kepala desa <p>B. Data sekunder</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Buku ✓ Jurnal ✓ Undang-undang ✓ Peraturan pemerintah ✓ Peraturan mentri | <ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis penelitian : Studi Kasus 2. Pendekatan penelitian : Deskriptif kualitatif 3. Metode pengumpulan data: <ol style="list-style-type: none"> a. Wawancara b. Observasi c. Dokumentasi 4. Analisis data: Deskripsi Kualitatif 5. Keabsahan data: Triagulasi Sumber | <p>Fokus penelitian</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pelaksanaan tugas dan fungsi P3N di wilayah kerja KUA wuluhan 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam menjalankan tugas 3. Bagaimana pandangan masyarakat terhadap kinerja P3N dalam pelayanan publik |

PETA KECAMATAN WULUHAN (Wilayah kerja P3N)



PENJELASAN

-) **Kuning:** dataran tinggi bukit/ gunung
-) **Merah :** pemukiman penduduk
-) **Biru :** lahan pertanian
-) **Biru muda:** Laut
-) **Hijau :** hutan
-) **Garis hitam :** jalan