

Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Palembang

Ayu Andini Ovianti, Nurmala HAK, Zuraidah, Ari Azhari
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
Korespondensi: ariazhari_uin@radenfatah.ac.id

Abstract: This research is motivated by the existence of regulations made and implemented by the Ministry of Religion in advancing the best service for the community. Based on this background, in this study there are two formulations of the problem, namely 1) How is the Implementation of One-Stop Integrated Services (PTSP) in the Religious Affairs Office (KUA) Palembang City, 2) What are the Community Views of One-Stop Integrated Services (PTSP) in Palembang City Religious Affairs Office (KUA). The method used in this study is a qualitative method which is descriptive by collecting data obtained from interviews and documentation at institutions as well as the community and taking samples from 6 (six) Offices of Religious Affairs (KUA) in the city of Palembang, namely 1) KUA Ilir Timur II, 2) KUA Ilir Barat I, 3) KUA Seberang Ulu I, 4) KUA Sukarami, 5) KUA Kalidoni, 6) KUA Sematang Borang. The results obtained in this study are the implementation of the One-Stop Integrated Service (PTSP) in the Palembang City Religious Affairs Office, making the service flow good and structured in such a way that later it can provide services that are fast, easy, precise, and according to needs. by going through a clear flow and of course minimizing illegal levies and in the view of the community the implementation of services in the Office of Religious Affairs (KUA) is very helpful. This is because the existence of this service can benefit the community because it can make it

easier for the community to request and receive services properly, quickly and easily.

Keywords: Effectiveness, Service, Office of Religious Affairs

Abstrak: Pada penelitian ini di latar belakang dengan adanya peraturan yang dibuat dan dilaksanakan oleh Kementerian Agama dalam memajukan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini terdapat dua rumusan masalah, yakni 1) Bagaimana Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Palembang, 2) Bagaimana Pandangan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif yang bersifat dekriptif dengan pengumpulan data yang didapat dari wawancara dan dokumentasi pada lembaga dan juga masyarakat dan mengambil sampel pada 6 (enam) Kantor Urusan Agama (KUA) di kota Palembang yaitu 1) KUA Ilir Timur II, 2) KUA Ilir Barat I, 3) KUA Seberang Ulu I, 4) KUA Sukarami, 5) KUA Kalidoni, 6) KUA Sematang Borang. Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu dengan adanya penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang ada di Kantor Urusan Agama Kota Palembang menjadikan alur pelayanan yang baik dan tersusun dengan sedemikian rupa agar nantinya dapat memberikan pelayanan yang cepat, mudah, tepat, dan sesuai keperluan dengan melalui alur yang jelas dan tentunya meminimalisis pungutan liar dan dalam pandangan masyarakat penerapan pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) sangatlah membantu. Sebab, dengan adanya pelayanan ini dapat menguntungkan bagi masyarakat karena bisa mempermudah

masyarakat dalam meminta dan menerima pelayanan dengan baik, cepat dan mudah.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Kantor Urusan Agama

Pendahuluan

Pernikahan ialah sunnatullah yang pada dasarnya berguna untuk seluruh makhluk ciptaan Allah, maupun untuk umat manusia, hewan, ataupun tumbuh-tumbuhan. Perkawinan merupakan sesuatu di tunjuk oleh Allah SWT yang menjadi perjalanan untuk umat-Nya untuk bertumbuh kembang, dan melangsungkan kehidupan. Terkadang ada sebagian penulis menyebutkan perkawinan yang bermakna pernikahan. Menurut bahasa Indonesia, pernikahan asal mulanya dari bahasa “kawin” dengan pengertian pengertian membangun rumah tangga bersama beda jenis; berhubungan intim ataupun bersenggama dengan lawan jenis. Sedangkan dalam istilah “kawin” di pergunakan secara umum, bukan sekedar bagi makhluk-Nya akan tetapi diperuntukkan juga terhadap hewan dan tumbuhan yang memperlihatkan dengan cara generatif menjadi alamiah. Selain itu, pernikahan hanya dipergunakan bagi manusia sebab mengandung keaslian menurut hukum nasional, adat istiadat ataupun yang paling utama berdasarkan agama. Arti nikah memiliki makna ikatan dan akad, sebab dalam sebuah perkawinan memiliki proses ijab (menyerahkan pihak wanita kepada pihak pria) dan kabul (penyerahan pihak pria kepada pihak wanita). Kemudian, nikah juga di maknakan sebagai bersetubuh.

Kemudian adapula pendapat syarak: pernikahan merupakan akad serah terima antara pria dan wanita yang bertujuan untuk memberikan kepuasan maupun untuk membentuk suatu keluarga yang menciptakan sakinah dan juga menciptakan kesejahteraan pada masyarakat. Menurut pakar fiqih berpendapat, nikah/zawwaj merupakan akad didalamnya menyeluruh bermakna tazwij ataupun nikah.¹

¹ Tihami dan Sohari Sahrani, *Fiqih Munakahat: Kajian Fiqih Nikah Lengkap*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2010) 6-8

Menurut arti, nikah dimaknai “bercampur” (dhomu), “berhubungan intim” (wat’i) dimaknai “akad” (akad) kemungkinan kedua kata ini karna kata pernikahan yang terdapat di Al-Qur’an memiliki dua pengertian itu. Kata nikah yang memiliki arti berhubungan intim terdapat di dalam Qs. Al-Baqarah: 223 yaitu sebagai berikut:

نِسَاؤُكُمْ حَرْثٌ لَّكُمْ ۖ فَاتُوا حَرْثَكُمْ أَنَّى شِئْتُمْ ۖ وَقَدِّمُوا لِأَنفُسِكُمْ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّكُمْ
مُلَفُؤُهُ ۗ وَيَبَشِّرِ الْمُؤْمِنِينَ

“istrimu adalah ladang bagimu. Maka, datangilah ladangmu itu (bercampurlah dengan benar dan wajar) kapan dan bagaimana yang kamu sukai. Utamakanlah (hal yang terbaik) untuk dirimu. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa kamu (kelak) akan menghadap kepada-Nya. Sampaikanlah kabar gembira kepada orang – orang mukmin. (Qs. Al-Baqarah: 223)²

Adapula pengertian nikah dengan memiliki arti akad (perjanjian yang kokoh) terdapat didalam Qs. An-Nissa:22. Dan adapula menurut bahasa memiliki makna lafazh nikah yaitu berkumpul atau menindas. Kemudian menurut beberapa kamus dalam bahasa yang saling berkaitan dengan makna nikah tanakabatil asyjar (pohon perkawinan) nakahal matharu al-ardha (hujan menikahi bumi) kedua arti tersebut memiliki makna yang saling bergantung.³

Agama Islam melihat pernikahan sebagai perjanjian yang sakral dan menjadi makna sebagai beribadah kepada Allah SWT, mencontoh nabi Muhammad tentunya dengan keikhlasan, bertanggung jawab, dan mentaati semua ketentuan-ketentuan yang ada. Menurut Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 1 pasal 1 tahun 1974 tentang Perkawinan memberikan makna pernikahan yakni ikatan lahir dan batin antara seorang laki-laki dan seorang perempuan sebagai suami

² Kenenag, *Al-Qur'an QS Al-Baqarah:223*

³ Moh. Ali Wafa, *Hukum Pernikahan Di Indonesia Sebuah Kajian Dalam Hukum Islam Dan Hukum Materil*, (Tangerang Selatan: YASMI, 2018) 29

istri yang bertujuan untuk membentuk keluarga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.

Pada dasarnya manusia tidak bisa berkembang tanpa adanya ikatan perkawinan. Sebab, perkawinan inilah yang nantinya menjadi penyebab manusia memiliki anak. Perkawinan ini dilaksanakan dengan tujuan supaya manusia mempunyai keluarga yang sah secara agama dan negara untuk menciptakan rumah tangga yang bahagia dunia dan bahagia di akhirat yang di ridhai Allah SWT.⁴ Tentunya penjelasan ini sudah banyak di jelaskan di dalam Al-Qur'an yakni:

وَأَنْكِحُوا الْأَيَامَىٰ مِنْكُمْ وَالصَّالِحِينَ مِنْ عِبَادِكُمْ وَأَمْوَالِكُمْ لِنَ يَكُونُوا فُقَرَاءَ يُعْزِمُهُمُ اللَّهُ مِنَ فَضْلِهِ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ

“dan nikahkanlah orang-orang yang sendirian diantara kalian, dan orang-orang yang layak dikawinkan dari hamba sahayamu yang pria dan hamba sahayamu yang wanita, jika mereka miskin Allah akan memampukan mereka dengan kurunia-Nya dan Allah Maha Luas (pemberian-Nya) lagi Maha Mengetahui.”(QS. An-Nuur/24 :32).⁵

Menurut bahasa Indonesia, pernikahan dasarnya dari kata “kawin” dengan memiliki arti membangun sebuah rumah tangga, berhubungan intim ataupun bersenggama dengan lawan jenis. Pernikahan ini pun dimaknai sebagai “perkawinan” yang berasal dari kata nikah dan berdasarkan bahasa memiliki arti menyatukan, saling melimpahkan dan dipakai buat makna persetubuhan dan juga digunakan untuk arti akad nikah. Perkawinan ini mengandung aspek terhadap akibat hukum, melaksanakan perkawinan adalah saling memperoleh terhadap hak-hak dan tanggung jawab juga berkeinginan melangsungkan berhubungan intim yang didasari dengan saling kerja sama. Sebab pernikahan ini tergolong dalam pengamalan agama, dengan itu didalamnya mengandung makna menantikan keridhaan Allah Swt.⁶

⁴ Aisyah Ayu Musyafah, “Perkawinan Dalam Perspektif Filosofis Hukum Islam”, dalam Jurnal *Crepido* Vol.2 No.1 (November 2020) 111-112

⁵ Kenenag, *Al-Qur'an QS An Nur:32*

⁶ Abdul Rahman Ghozali, *fiqh Munakahat*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013) 5 dan 7

Perkawinan adalah sebuah istilah yang hampir setiap hari di dengar dalam setiap pembicaraan maupun dalam digital atau elektronik. Namun kebanyakan orang ketika di tanyakan apa itu perkawinan, orang akan berfikir terlebih dahulu untuk menjawab hal tersebut dengan tepat. Menurut Sayuti Thalib, makna pernikahan ialah bentuk kesepakatan yang suci dan kokoh untuk hidup bersama-sama untuk membentuk rumah tangga yang bahagia, saling menyayangi, dan tentram.⁷

Menurut syara', *fuqaha* sudah banyak memberikan berbagai definisi. Pada dasarnya secara umum di artikan akad zawaj merupakan kepemilikan terhadap sesuatu melalui jalan yang di syariatkan oleh agama. Karena maksudnya, dalam pendapat tradisi manusia menurut syara ialah menghalalkan hal tersebut. Ini tidak hanya merupakan misi dari pernikahan (zawaj) yang utama dalam islam. Tujuan paling utama ialah menjaga generasi, gen manusia, dan mendapatkan ketentraman jiwa karna cinta dan kasih sayang tersalurkan. Bukan hanya itu pula pasangan merupakan sebuah peristirahatan pada saat keadaan letih, keduanya dapat mensalurkan cinta dan kasih sayang selayaknya pasangan.⁸ Sebagaimana yang telah di firmankan Allah Swt:

وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِتَسْكُنُوا إِلَيْهَا وَجَعَلَ بَيْنَكُمْ مَوَدَّةً وَرَحْمَةً إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِقَوْمٍ
يَتَفَكَّرُونَ

"Dan diantara tanda-tanda kebesaran-Nya adalah Dia menciptakan untukmu istri-istri dari jenismu sendiri, supaya kamu cenderung dan merasa tentram padanya, dan dijadikan-Nya diantaramu rasa kasih sayang. Sesungguhnya semuanya itu demikian benar-benar terhadap tanda-tanda bagi kaum yang berfikir."(QS. Ar-Rum/30:21)⁹

Ibnu Qayyim Al- Jauziyyah di kitabnya I'lamul Muwaqqiin memberikan penjelasan bahwa tujuan perkawinan ini ialah menjaga

⁷Anwar Rachman dkk, *Hukum Perkawinan Indonesia Dalam Perspektif Hukum Perdata, Hukum Islam, Dan Hukum Administrasi*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2020) 5-6

⁸ Abdul Aziz Muhammad Azzam dan Abdul Wahhab Sayyed Hawwas, *Fiqh Munakahat*, (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2019) 36

⁹ Kemenag, *Al-Qur'an QS Ar Rum:21*

keberlangsungan manusia dan juga melahirkan keturunan. Hal ini juga secara hakikat dijadikan alasan yang disyariatkannya sebuah pernikahan¹⁰

Bahkan Islam pula menandai tujuan pernikahan lebih dari itu yaitu dengan meletakkan hak-hak dan tanggung jawab bagi keduanya. Makna zawaj pada dasarnya lebih merekomendasikan nilai dari tujuan tersebut, yakni suatu akad yang memperbolehkan hubungan intim dan memberikan bantuan antara pria dan perempuan maupun memberikan batasan terhadap hak – hak dan kewajiban antar keduanya.

Dari keterangan yang ada diatas sudah sangat jelas nikah diucapkan pada dua arti yakni akad perkawinan dan berhubungan intim seorang laki-laki maupun seorang perempuan yang sudah menjadi pasangan suami istri. Nikah bagi syarak ini artinya tidak keluar dari kedua arti tersebut.¹¹

Dalam Pasal 7 ayat 1 Kompilasi Hukum Islam menyatakan pernikahan hanya bisa dibuktikan dengan adanya akta nikah yang dibuat oleh PPN. Sebab jika suatu saat nanti terjadi hal yang tidak diinginkan maka bukti akta nikah ini menjadi bukti yang paling akurat. Al-Qur'an dan Hadits tidak mengatur secara rinci tentang hal ini. Namun didasarkan urgensi tersebut, maka diaturlah baik didalam Undang-Undang pernikahan ataupun dalam Kompilasi Hukum Islam (KHI)¹²

Selain dari itu, perkawinan merupakan sebuah kejadian hukum mengakibatkan tanggung jawab bagi setiap pihak yang terikat dengannya maupun segala sebab yang muncul akibat dari adanya perkawinan ini. Sebab itu, pencatatan pernikahan adalah suatu hal penting didalam rangka mewujudkan kepastian hukum pada semua pihaknya. Maka segala keputusan, peraturan, Undang-Undang semuanya mengandung kemudahan dalam melindungi kemaslahatan umat. Oleh

¹⁰ Rafida Ramelan dan Rama Amanda Amelia, "Childfree ditinjau dari hak reproduksi perempuan dan hukum perkawinan islam", dalam Jurnal *Usroh* Vol.6 No.2 (Desember 2022) 129

¹¹ Abdul Aziz Muhammad Azzam dan Abdul Wahhab Sayyed Hawwas, *Fiqh Munakahat*, (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2019) 37-38

¹² Afiful Huda, "Pencatatan Perkawinan Perspektif Maqashid Al-Syari'ah", dalam Jurnal *Pikir* Vol.4 No.2 (November 2018) 3

karnanya secara metodologi, pencatatan perkawinan ini dapat dilihat beberapa metode yaitu dari metode masalah mursalah dimana apa yang baik menurut akal juga selaras dan sejalan dengan tujuan syara ataupun bahkan dalam metode sadd al-dzari'ah dimana suatu metode yang dilontarkan oleh para ahli huku Islam sebagai tindakan preventif dalam menghadapi perubahan 'illat (sebab) dengan tetap mengacu pada tujuan syara.¹³

Jika dikaji lebih lanjut, kewajiban pencatatan perkawinan ini bermaksud untuk melindungi setiap kepentingan antar individu sehingga nantinya dapat tercipta ketertiban dalam hukum. Jika dikaitkan dengan adanya nikah sirri, adanya pengharusan mencatatkan perkawinan di pegawai pencatat nikah agar nantinya ketika terjadi hal-hal yang buruk bisa diselesaikan berdasarkan hukum yang berlaku karna pada dasarnya tidak jarang dari perkawinan tersebut menimbulkan suatu masalah.¹⁴

Pencatatan perkawinan itu merupakan sebuah perbuatan yang nantinya memiliki dampak hukum sebagai ketentuan hukum positif dan juga nantinya akan memberikan legalitas atau kepastian dalam hukum yang ada disebuah pernikahan serta nantinya akan bersifat mengikat antara kedua pasangan suami istri yang akan tercatat dalam Undang-Undang juga akan tercatat di Kantor Urusan Agama Kecamatan dimanapun mereka nanti akan tinggal kemudian barulah nanti terbentuknya akta nikah.

Pembahasan

Prosedur Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Palembang

Berbicara masalah prosedur / pelaksanaan /pun penerapan dalam hal ini penerapan diartikan sebagai perbuatan yang mempraktekkan suatu teori, metode, dll dalam mencapai tujuan

¹³ Arif Marsal dan Ryna Parlyna, "Pencatatan Perkawinan: Antara Rukun Nikah dan Syarat Administratif", dalam Jurnal *An-nur* Vol. 4 No.1 (2015) 49

¹⁴ Abdul Halim, "Pencatatan Perkawinan Menurut Hukum Islam", dalam Jurnal *Al-Mabhats* Vol.5 No.1 (Juni 2020) 15

tertentu dan untuk sebuah kepentingan. Dalam hal penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dimaksud ini adalah penerapan dari prosedur lama menjadi ke prosedur baru. Artinya, mengubah tata letak dan alur pelayanan yang lama menjadi tata letak dan alur pelayanan yang baru yang lebih tersusun dan nantinya dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanannya.

Salah satu cara agar dapat terwujudnya pelayanan publik yang nantinya mampu memberikan peningkatan citra baik lembaga bagi masyarakat yaitu dengan menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pemberian pelayanan terpadu satu pintu adalah sebuah tindakan terbaru yang ditetapkan pemerintah dalam memberikan aksesibilitas yang dapat memudahkan publik dengan mendapatkan layanan yang sesuai.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan pemberian pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan diawasi oleh sistem pengendalian manajemen. Hal ini berkaitan dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, dimana nantinya akan di proses dan diberikan pada masing-masing bagian yang dimaksudkan sehingga semua bentuk pelayanan melewati satu pintu saja dan nantinya tercipta pelayanan yang efektif, cepat, tepat, mudah, pasti, transparan, dan akuntabel yang mana ini sudah menjadi tujuan dari PMA Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama dan KMA 118 Tahun 2010 tentang Program Percepatan melalui Penyelenggaraan Layanan Unggulan di Kementerian Agama.

Dapat diuraikan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah suatu bentuk pengembangan efektivitas pelayanan publik karena nantinya unit-unit pelayanan akan terintegrasi dalam satu sistem, meningkatkan kinerja pelayanan, mempercepat estimasi waktu dan memangkas anggaran, serta nantinya dapat meminimalisir praktik pungutan liar yang terdapat dalam pelayanan publik.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini selain dilaksanakan untuk Kementerian Agama juga di laksanakan untuk Kantor Urusan Agama (KUA). Sebab pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di

Kantor Urusan Agama ini ada tentunya karena ketetapan Peraturan Menteri Agama (PMA) tersebut dan juga merupakan intruksi atau perintah langsung dari Kanwil dan Kemenag. Peraturan tersebut diterima 100% oleh pihak Kantor Urusan Agama (KUA) karena peraturan tersebut nantinya akan membantu instansi Kantor Urusan Agama (KUA) ini dalam memberikan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Dilihat pada Tahun ini yaitu Tahun 2023 efektivitas dari pelayanan terpadu satu pintu yang ada di Kantor Urusan Agama sudah mencapai 80% dan terlaksanakan dengan baik. Ini pula dilihat dari salah satu KUA yang ada di Palembang yaitu di KUA Kec. Sematang Borang dimana pada KUA tersebut merupakan KUA percontohan atau KUA yang telah ter repitalisasi.

Adapun penjelasan dari para petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Palembang terhadap penerapan PTSP yaitu sebagai berikut:

1. Kantor Urusan Agama Kec. Ilir Timur II

Pada pernyataan narasumber I (Dewi) melihat bagaimana penerapan PTSP yang ada di KUA Kec. Ilir Timur II tentu ini merupakan hal yang baru bagi pegawai terutama bagi masyarakat Sebab pelayanan yang sebelumnya amatlah jauh berbeda dari pelayanan yang diterapkan saat ini. Penerapan pelayanan terpadu saat ini jauh lebih optimal dari penerapan sebelumnya dan tersusun dengan baik dimana masyarakat tidak lagi kebingungan dalam berurusan di KUA. Contohnya; untuk pelayanan rekomendasi nikah maka masyarakat hanya perlu menunggu 30 menit – 1 jam penyelesaian berkas tentu ini menjadi hal yang memudahkan bagi masyarakat ataupun ketika ada pelayanan yang memerlukan waktu lebih dari 1 hari dan memerlukan staff ahli di bidangnya maka petugas PTSP lah yang akan menjadwalkan pertemuan antara keduanya. Hal ini tentu

menjadi sebuah penerapan yang menguntungkan bagi penerima layanan dan pemberi layanan.¹⁵

Pernyataan narasumber II (Tajuddin) menyatakan bahwa penerapan yang ada di KUA Kec. Ilir Timur II ini sudah sesuai dengan apa yang di tetapkan pemerintah dan sudah berjalan 80% dengan baik. Hal ini tentu sejalan dengan apa yang diharapkan pemerintah dalam mengoptimalkan layanan publik terbaik bagi masyarakat.¹⁶

2. Kantor Urusan Agama Kec. Ilir Barat I

Narasumber I (Hukaila) mengatakan bahwa penerapan layanan publik di Kantor Urusan Agama Kec. Ilir Barat I ini sudah dilaksanakan berdasarkan dengan peraturan yang ada. Sistem dalam penerapan pelayanan yang ada di KUA Kec. Ilir Barat I ini adalah masyarakat yang datang yang membutuhkan pelayanan langsung menghadap kebagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang telah disediakan. Narasumber I juga mengatakan bahwasannya penerapan pelayanan terpadu satu pintu di KUA Kec. Ilir Barat I ini sudah mencapai 80% efektif dan terlaksana dengan baik.¹⁷

Adapula pernyataan narasumber II (Rahma) yaitu yang mana menambahkan apa yang telah dijelaskan oleh narasumber I dimana ketika masyarakat meminta layanan maka masyarakat ditanya terlebih dahulu ingin meminta pelayanan apa atau mengurus surat apa. Jika dirasa layanan yang dibutuhkan masyarakat diharuskan untuk menemui langsung staff dibidangnya maka akan diarahkan kepada staff tersebut tetapi

¹⁵ Data diperoleh dari hasil wawancara dan penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang dengan petugas PTSP Ibu Dewi Iliantina pada Tanggal 21 Maret 2023

¹⁶ Data diperoleh dari hasil Wawancara dan Penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang dengan petugas PTSP Bapak Tajuddin pada Tanggal 21 Maret 2023

¹⁷ Data diperoleh dari hasil Wawancara dan Penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang dengan petugas PTSP Ibu Hukaila pada Tanggal 3 April 2023

jika hal tersebut dapat diselesaikan di bagian pelayanan terpadu satu pintu saja maka masyarakat akan langsung memperoleh jawaban dari pihak petugas PTSP yang ada.¹⁸

3. Kantor Urusan Agama Kec. Seberang Ulu I

Narasumber I (Fitria) mengatakan bahwasannya di KUA Kec. Seberang Ulu I pada mulanya pelaksanaan PTSP ini diterima dengan 100% namun ada sedikit keberatan dalam menerimanya karena keterbatasan fasilitas dan juga SDM. Dengan beriringan waktu pihak KUA pun perlahan memperbaiki apa yang menjadi penghambatnya. Melihat dari standarnya Penerapan pelayanan terpadu satu pintu untuk di KUA Kec. Seberang Ulu I ini sudah mencapai 75%.¹⁹

Kemudian narasumber II (A. Firdaus) pun memberikan pernyataan sekaligus menambahkan apa yang telah di sampaikan narasumber I yaitu yang mana pada alur pelayanan yang ada di KUA Kec. Seberang Ulu I ini telah diterapkan sesuai terhadap apa yang telah di putuskan oleh Kementrian Agama dalam meningkatkan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat.²⁰

4. Kantor Urusan Agama Kec. Sukarami

Narasumber I (Susi) mengatakan bahwa penerapan PTSP ini sudah tersusun langsung dari Kementrian Agama dan pihak KUA hanya menjalankan apa yang telah di perintahkan pemerintah.

¹⁸ Data diperoleh dari hasil Wawancara dan Penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang dengan petugas PTSP Ibu Rahma Riyanti pada Tanggal 3 April 2023

¹⁹ Data diperoleh dari hasil Wawancara dan Penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang dengan petugas PTSP Ibu Fitria Ramadhona pada Tanggal 30 Maret 2023

²⁰ Data diperoleh dari hasil Wawancara dan Penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang dengan petugas PTSP Bapak Ahmad Firdaus pada Tanggal 30 Maret 2023

Hal ini lah menjadikan penerapan pelayanan yang ada di KUA terlaksana dengan baik.²¹

Adapun narasumber II (Titi) mengatakan bahwa adanya pelayanan satu pintu ini sangatlah membantu KUA dan juga masyarakat yang mana KUA Kec. Sukarami ini adalah Kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak dan terus meningkat disetiap tahunnya. Tentunya penerapan yang ada ini telah tersusun dengan sedemikian baik dan melihat dari persennya KUA Kec. Sukarami ini telah mencapai 80% keberhasilan dalam menjalankan pelayanan publik yang prima.²²

5. Kantor Urusan Agama Kec. Kalidoni

Narasumber I (A. Khomsi) mengatakan bahwasannya penerapan pelayanan ini ada Untuk mengkoordinasikan supaya nantinya tahu kemana mereka harus meminta pelayanan terhadap apa yang diajukan dan agar tercipta pelayanan yang cepat, tepat dan terarah dan masyarakat tidak akan bertanya-tanya lagi.²³

Kemudian narasumber II (Syafaruddin) menyatakan bahwasannya penerapan pelayanan terpadu satu pintu yang ada saat ini terbilang sangat efektif bagi masyarakat dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan meminimalisir terjadinya pungutan liar sebab ketika penerapan pelayanan ini dilaksanakan, masyarakat tidak bisa menerobos antrian karena harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan. Hal ini juga menjadikan 80% pelayanan yang ada dapat berjalan dengan baik

²¹ Data diperoleh dari hasil Wawancara dan Penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarami Kota Palembang dengan petugas PTSP Ibu Susi Sriana pada Tanggal 3 April 2023

²² Data diperoleh dari hasil Wawancara dan Penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarami Kota Palembang dengan petugas PTSP Ibu Titi Oktarina Sambadha pada Tanggal 3 April 2023

²³ Data diperoleh dari hasil Wawancara dan Penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kalidoni Kota Palembang dengan petugas PTSP Bapak Ahmad Khomsi pada Tanggal 3 April 2023

sesuai dengan apa yang telah di tujukan oleh Kementerian Agama.²⁴

6. Kantor Urusan Agama Kec. Sematang Borang

Narasumber I (Samilul'in) mengatakan bahwa dalam penerapan pelayanan terpadu satu pintu yang ada didalam KUA Kec. Sematang Borang ini sudah terlaksana dengan sangat baik ini di dukung KUA ini merupakan KUA percontohan dari pada KUA lain dalam kata lain KUA yang telah ter repitalisasi. program yang telah diberikan oleh Kemeterian Agama ini sangatlah menunjang kemajuan yang sangat signifikan Ini lah mengapa KUA Kec. Sematang Borang merupakan KUA satu – satu nya yang mendapatkan sumber bantuan dari kemenag untuk perkembangan pelayanan publik kepada masyarakat.²⁵

Kemudian narasumber II (Magdalena) juga memberikan pernyataan bahwasannya penerapan pelayanan sudah sesuai dengan apa yang diterapkan Kemenag pada KUA yaitu setiap permintaan masyarakat akan diselesaikan dalam satu pintu namun jika nantinya memerlukan untuk langsung menemui staff bagian maka petugas PTSP lah yang akan menjadwalkan kapan harus menemui staff bagian. Sehingga dengan adanya penerapan PTSP ini memberikan kemudahan dalam segala aspen dan dapat memangkas waktu dengan sangat baik juga dapat berjalan dengan semestinya.²⁶

Melihat dari pernyataan petugas PTSP di tiap – tiap KUA maka Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan program dari Kementerian Agama.

²⁴ Data diperoleh dari hasil Wawancara dan Penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kalidoni Kota Palembang dengan petugas PTSP Bapak Syafaruddin pada Tanggal 3 April 2023

²⁵ Data diperoleh dari hasil Wawancara dan Penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang dengan petugas PTSP Bapak Salamul'in pada Tanggal 6 April 2023

²⁶ Data diperoleh dari hasil Wawancara dan Penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang dengan petugas PTSP Ibu Magdalena Sri Utami pada Tanggal 30 Maret 2023

Hal ini menunjukkan bahwasannya program ini memberikan perubahan pada alur pelayanan masyarakat yang ingin mengajukan permohonan. Adapun alur pelayanan tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Masyarakat mendatangi Kantor Urusan Agama Kota Palembang dengan membawa berkas sesuai dengan kebutuhan
2. Lalu masyarakat menyampaikan maksud dari kedatangannya serta menyerahkan berkas kepada pihak petugas Front Office PTSP
3. Berkas yang telah diterima oleh petugas Front Office PTSP KUA Kota Palembang akan di periksa kelengkapan awal berkas pengajuan permohonan berdasarkan checklist kelengkapan dokumen. Selanjutnya petugas memberikan jawaban, jika:
 - a. Dokumen lengkap. Maka selanjutnya petugas akan memproses dan menginput dokumen tersebut dan juga mengecek tanda terima dokumen dan memberikan paraf serta mencantumkan estimasi tanggal penyelesaian layanan.
 - b. Dokumen tidak lengkap. Maka selanjutnya petugas mengembalikan dokumen kepada pemohon dan memberikan print out checklist yang lengkap sesuai dengan kebutuhan permohonan agar nantinya dapat mengecek ulang sebelum melakukan pemeriksaan awal dokumen.
4. Setelah berkas dinyatakan lengkap, selanjutnya berkas diantar ke ruangan yang dituju untuk selanjutnya diproses sesuai dengan kebutuhannya
5. Setelah berkas ditangani oleh ruangan yang telah dituju. Maka selanjutnya berkas dikembalikan ke petugas PTSP KUA Kota Palembang dan disimpan
6. Ketika masyarakat yang bersangkutan pengajuan permohonan datang kembali untuk mengambil berkas. Maka petugas akan menanyakan tanda terima yang telah diperoleh yang bersangkutan ketika pengajuan. Setelah sesuai antara tanda terima dan berkas
7. Selanjutnya petugas front office PTSP mencatat dan mengarsipkan dokumen yang akan diambil oleh yang bersangkutan di buku tanda terima

Dilihat dari alur pelayanan diatas maka jika di pertegas susuan dari alur pelayanan adalah sebagai berikut:

1. *One day service*

One day service adalah sebuah bentuk pelayanan dokumen yang bisa diselesaikan dalam waktu satu hari. lazimnya pelayanan ini memerlukan waktu sekitar 30 s.d. 120 menit per dokumen. Adapun dokumen yang dapat diselesaikan dalam satu waktu atau One day service yaitu penyampaian surat masuk, rekomendasi nikah, surat keterangan belum menikah untuk calon TNI / PORLI, dan lain sebagainya.

2. *Non one day service*

Layanan non one day service adalah sebuah bentuk layanan yang dalam plaksanaannya memerlukan waktu yang lebih lama atau lebih dari satu hari. Adapun dokumen yang termasuk dalam no day service yaitu; layanan zakat, wakaf, dll.

3. *E-Office / Layanan berbasis Web*

Pada PTSP di Kantor Urusan Agama Kota Palembang aplikasi E-Office yang sudah berjalan yaitu aplikasi bagi masyarakat yang menggunakan aplikasi layanan via Whats App maupun via Web yang nantinya setiap pertanyaan atau hal yang dibutuhkan masyarakat akan langsung dijawab secara otomatis. Maka dar itu dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan adanya aplikasi – aplikasi tersebut Pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama Kota Palembang dapat dijalankan dengan baik dan secara efektif maupun efesien karena dapat diakses bagi semua pihak berdasarkan dengan kebutuhannya.

Tidak hanya itu terdapat beberapa pelayanan yang mengharuskan masyarakat menemui langsung pihak staff di ruangan seksi bagian, contohnya masyarakat yang akan berkonsultasi mengenai Waris atau tujuan yang lainnya maka diharuskan untuk langsung menemui staff yang memahami hal tersebut karena tidak semua petugas memahami hal – hal

tersebut. Dari penjelasan ini maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tugas PTSP di KUA Kota Palembang ialah untuk mengkonfirmasi ke ruang saksi bagian yang akan dituju dan menjawab pertanyaan apakah benar sudah ada kesepakatan untuk bertemu dengan yang bersangkutan, jika nantinya telah disetujui oleh pihak staff bagian maka petugas PTSP akan memberitahukan kepada masyarakat yang berkepentingan agar bisa langsung memasuki ruang seksi bagian ataupun hanya menunggu di lobby saja.

Dalam pelayanan terpadu ini tentu saja ada yang menjadi penghambat jalannya penggunaan layanan yaitu contohnya ketika masyarakat ingin meminta rekomendasi nikah maka terkadang jaringan dari pusat terganggu. hal ini tentunya menjadi penghambat pelayanan yang ada. Oleh karena itu, pihak Kantor Urusan Agama Kota Palembang sudah menganalisis jika terjadi hal tersebut yaitu ketika masyarakat yang meminta rekomendasi nikah tersebut terhambat jaringan maka tindakan yang di ambil petugas PTSP dengan cara meng input data secara manual. Artinya setiap permasalahan yang ada dalam PTSP sudah di pertimbangkan dengan sebaik mungkin dan agar nantinya tidak akan ada masyarakat yang akan menunggu terlalu lama dalam mendapatkan pelayanan.

Dari beberapa uraian diatas maka dapat ditarik sebuah kesimpulan yaitu pelayanan tidak hanya satu arah saja melainkan dua arah yakni pelayanan eksternal kepada masyarakat dan pelayanan internal terhadap staff bagiannya. Adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di KUA Kota Palembang dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat karena seluruh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan penyesuaian terhadap kebutuhan bagi masyarakat.

Kendala masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kantor Urusan Agama (KUA) kota Palembang

Definisi pelayanan pada dasarnya adalah sebuah aktivitas seseorang, kelompok ataupun organisasi dalam memenuhi

kebutuhab baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Pelayanan disini berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam semua bidang dan ini merupakan sebuah tugas dan fungsi administrasi negara.

Adapun kendala masyarakat terhadap PTSP di Kantor Urusan Agama Kota Palembang ini yaitu:

1. Kualitas sumber daya manusia yang perlu ditingkatkan kembali. Hal ini berkaitan dengan adanya keluhan dari pelayanan publik, yang mengatakan bahwa pelayanan masih apa adanya, tidak maksimal dilaksanakan, sehingga perlu pelatihan dan pendidikan bagi petugas PTSP tersebut.
2. Kurangnya sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Palembang terutama pada KUA Ilir Timur II, Ilir Barat I, Seberang Ulu I, Sukarami, Kalidoni masih dianggap kurang, sehingga dapat mengurangi kualitas pelayanan masyarakat kepada masyarakat. Hal ini memberikan kesan bahwa sarana dan prasarana perlu ditambah.
3. Adanya sebagian tugas yang diberikan tidak sesuai dengan bidangnya. Hal ini terjadi, seringkali disebabkan kurangnya jumlah pegawai yang ada. Sehingga banyak yang rangkap jabatan.
4. Dalam beberapa kasus, sering terjadi kurangnya komunikasi antar pegawai. Hal ini disebabkan adanya perbedaan kecakapan yang berbeda antar pegawai, sehingga seakan akan pegawai bekerja secara sendiri sendiri, tidak ada pegawai lain yang dapat diajak berdiskusi, memecahkan persoalan yang terjadi dilapangan.
5. Masih kurang tertibnya sistem administrasi.
6. Tidak ada lagi harmonisasi kerja, beberapa pegawai berjalan sendiri-sendiri, tidak ada lagi koordinasi, sehingga mempersulit untuk dapat kerjasama terutama dalam menangani kualitas pelayanan masyarakat yang lebih cepat dan profesional.
7. Indikasi adanya oknum pejabat yang menggunakan salah wewenang dapat berakibat pada terhambatnya pelayanan

publik/masyarakat. Dikhawatirkan dapat menghilangkan kepercayaan Masyarakat

8. Masih kurangnya komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan, dan sebaliknya ini dapat menghambat terjadinya pelayanan publik yang maksimal dan berkualitas pada Dinas Pekerjaan Umum.

Setelah melihat kendala masyarakat terhadap PTSP di Kantor Urusan Agama Kota Palembang maka adanya upaya dalam mengatasi kendala yang ada yaitu sebagai berikut:

1. Dengan memberikan kesempatan terhadap peningkatan SDM pegawainya.
2. Pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi. Faktor ini cukup mendorong pegawai yang bersangkutan untuk lebih giat bekerja secara profesional. Serta dapat membangkitkan motivasi kepada pegawai yang lain untuk ikut rajin bekerja. Yang pada akhirnya, faktor ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat yang diberikan oleh kantor ini.
3. Pemberian disiplin pegawai yang lebih tinggi, dalam arti mampu dan mau menyelesaikan tugasnya, meski harus menambah jam kerjanya. Faktor disiplin ini dapat dikatakan sebagai faktor utama dalam pencapaian pelayanan masyarakat, terutama pada kasus pelayanan yang langsung berhadapan dengan masyarakat. Ketepatan waktu menjadi ukuran keberhasilan kinerja pegawainya.
4. Meningkatkan kinerja dalam hal komunikasi dua arah antar atasan dan bawahan. Hal ini, dapat menciptakan iklim kerja yang kondusif dan harmonis, sehingga meningkatkan kinerja pegawai, yang akhirnya mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang profesional pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Tanah Bumbu.²⁷

Dari penjelasan yang telah dijelaskan di atas mengenai kendala masyarakat dan upaya instansi dalam menyelesaikan

²⁷ Data diperoleh dari hasil wawancara dan penelitian di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Palembang

kendala yang terjadi. Maka terciptalah pendapat masyarakat terhadap adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Urusan Agama Kota Palembang yaitu sebagai berikut:

1. Kantor Urusan Agama Kec. Ilir Timur II

Narasumber I (Hadi) dan narasumber II (Nafisah) mengatakan bahwa dengan adanya pelayanan terpadu satu pintu ini sangat lah membantu masyarakat apalagi untuk kaum milenial zaman sekarang karena pelayanan ini bisa diakses tanpa harus ke KUA. Hal ini juga menjadikan pelayanan ini terbaik. Tentu ini sangatlah memudahkan masyarakat dan dapat menerima pelayanan dengan cepat.²⁸

2. Kantor Urusan Agama Kec. Ilir Barat I

Narasumber I (Toni) mengatakan tentu saja dengan adanya penerapan pelayanan yang seperti ini sangat membantu masyarakat apalagi untuk masyarakat yang masih baru dalam mengurus keperluan seperti berkas pekawinannya dan lain sebagainya.

Narasumber II (Safwan) mengatakan bahwa penerapan ini sangat baik karna dapat memangkas waktu menjadi lebih cepat dan juga dengan pelayanan petugas yang sangat baik masyarakat pun merasa sangat terbantu apalagi dengan adanya ini ketika ingin menemui staff ahlinya maka petugas PTSP dengan sigap memberikan respon yang baik dan juga menjadwalkan pertemuan dengan staff ahlinya.²⁹

3. Kantor Urusan Agama Kec. Seberang Ulu I

Narasumber I (Rohim) mengatakan bahwa untuk masyarakat yang mayoritasnya menginginkan waktu yang

²⁸ Data diperoleh dari hasil Wawancara dan Penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang dengan masyarakat Bapak Hadi dan Ibu Nafisah pada Tanggal 21 Maret 2023

²⁹ Data diperoleh dari hasil Wawancara dan Penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang dengan masyarakat Bapak toni dan Bapak Safwan pada Tanggal 3 April 2023

singkat pelayanan ini memberikan hal yang terbaik dimana dapat memberikan pelayanan yang tepat juga membantu masyarakat dengan sangat cepat.

Kemudian narasumber II (Zakaria) mengatakan adanya Pelayanan ini masyarakat tidak lagi merasa kebingungan dalam meminta pelayanan di KUA sebab semuanya telah tersusun dengan sedemikian rupa sehingga masyarakat baik yang sudah berumur ataupun belum berumur merasa dapat memahi dengan baik apa yang disampaikan oleh petugas PTSP.³⁰

4. Kantor Urusan Agama Kec. Sukarami

Narasumber I (Iskandar) mengatakan bahwa dengan adanya pelayanan ini maka masyarakat tidak lagi menerobos masuk untuk bertemu dengan staff ahlinya karena penerapan sekarang semua yang akan menemui staff ahli ataupun yang memiliki kepentingan staff ahli harus mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada pihak petugas PTSP.

Narasumber II (Zulkifli) mengatakan dengan adanya penerapan pelayanan ini sangatlah membantu masyarakat dalam segala aspek dan tentunya dengan telah diterapkannya pelayanan ini masyarakat juga bisa lebih tertib dalam mengantri.³¹

5. Kantor Urusan Agama Kec. Kalidoni

Narasumber I (Rudy) dan narasumber II (Andi) mengatakan bahwasanya dengan adanya pelayanan terpadu satu pintu ini masyarakat merasa terbantu sekali sebab pelayanan yang sekarang sudah bisa di akses di websait juga mempercepat proses pelayanan. Hal ini tentu sangat menguntungkan bagi masyarakat yang juga bekerja karena tidak lagi kebingungan

³⁰ Data diperoleh dari hasil Wawancara dan Penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang dengan masyarakat Bapak Rohim dan Bapak Zakaria pada Tanggal 30 Maret 2023

³¹ Data diperoleh dari hasil Wawancara dan Penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarami Kota Palembang dengan masyarakat Bapak Iskandar dan Bapak Zulkifli pada Tanggal 3 April 2023

dalam mengatur waktu untuk meminta pelayanan kepada pihak KUA.³²

6. Kantor Urusan Agama Kec. Sematang Borang

Narasumber I (Ari) dan narasumber II (Budi) mengatakan bahwasanya dengan adanya pelayanan ini masyarakat sangat amat terbantu dari berbagai aspek dan tentunya lebih terarah dengan baik kemana mereka harus meminta pelayanan. Dan dengan pelayanan ini juga masyarakat juga bisa dapat menerima pelayanan yang cepat, tepat dan tentunya tidak bertele- tele.³³

Akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi sudah menjadi kata kunci yang semakin penting. Dilihat dari persepektif masyarakat hal yang menjadi penting dalam pelayanan ialah adanya suatu standar pelayanan yang jelas yaitu pelayanan apa yang menjadi haknya, siapa yang bisa mendapatkannya, apa persyaratannya, dan bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Disamping fokus pada pelayanan tersebut, karekteristik pelayanan berbasis masyarakat adalah bebuah bentuk pelayanan yang mana masyarakat ikut serta atau berpartisipasi terhadap pelayanan tersebut. Bentuk dari partisipasi tersebut adalah sebagai pelaku utama dan bertanggung jawab kepada lembaga pelayanan dalam suatu perencanaan. Pada intinya pelayanan berbasis masyarakat tersebut memperoleh “partnership” antar lembaga pelayanan dan masyarakat itu sendiri.

Melihat dari pembahasan sebelumnya sudah jelas bahwasannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan dengan baik, cepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan tidak bertele- tele

³² Data diperoleh dari hasil Wawancara dan Penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kalidoni Kota Palembang dengan masyarakat Bapak Rudy dan Bapak Andi pada Tanggal 3 April 2023

³³ Data diperoleh dari hasil Wawancara dan Penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang dengan masyarakat Bapak Ari dan Bapak Selamat pada Tanggal 6 April 2023

dan nantinya juga masyarakat tidak akan kebingungan lagi harus melakukan langkah awal apa yang harus diambil.

Dari bagaimana pandangan masyarakat terkait adanya penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Urusan Agama peneliti telah melakukan wawancara langsung kepada masyarakat. Yang mana dari hasil wawancara tersebut peneliti dapat mengambil 1 (satu) kesimpulan yaitu masyarakat menyampaikan bahwa adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini sangatlah dapat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan. 80% mengatakan bahwa adanya pelayanan terpadu satu pintu menjadi sangat baik, 10% mengatakan pelayanan menjadi baik dan 10% mengatakan pelayanan sudah cukup baik. Hal ini sudah jelas bahwasannya apa yang diinginkan pemerintah tercapai dan berjalan dengan semestinya.

Tentu saja ketika masyarakat merasa terbatu dengan adanya Pelayanan ini maka ini sudah menjadi kunci yang paling penting terlaksana nya peraturan yang telah dibuat. Kepuasan pelayanan yang telah diselenggarakan PTSP di Kantor Urusan Agama Kota Palembang ini tidak semata dirasakan oleh para masyarakat saja melainkan didukung juga dengan pernyataan dari pihak internal kantor Kemanag dan juga tentunya pada KUA kota Palembang. Sebagian besar pegawai Kantor Urusan Agama Kota Palembang memberikan pernyataan bahwa, (1) dengan adanya PTSP ini di KUA seluruh pelayanan yang diberikan dapat dilaksanakan dengan cepat, mudah, tepat, dan sesuai dengan keperluannya. (2) adanya pelayanan terpadu ini menjadikan seluruh pelayanan menjadi lebih jelas dan memudahkan masyarakat. (3) dengan adanya pelayanan ini dapat mewujudkan masyarakat yang ramah akan peraturan dan prosedur pelayanan kantor. Sehingga tidak akan ada lagi masyarakat yang memasuki ruangan kantor secara bebas. (4) dengan adanya PTSP ini dapat meminimalisir penggunaan waktu pelayanan sehingga staff di seksi bagian tidak perlu membuang-buang waktu hanya untuk melayani panduan ataupun permohonan masyarakat yang sebenarnya dapat diselesaikan melalui PTSP.

Pemaparan yang disampaikan demikian ini menandakan bahwasanya adanya program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di KUA Kota Palembang sangatlah memberikan kemudahan dan dapat membantu masyarakat dalam pelayanan yang cepat sehingga pelayanan yang ada dapat tersusun dengan sedemikian rupa.

Kesimpulan

Prosedur Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Palembang merupakan hal yang baru bagi Kantor Urusan Agama itu sendiri. Hal ini menjadi terobosan baru untuk menciptakan kemajuan layanan yang prima. Dengan adanya prosedur Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang ada di Kantor Urusan Agama Kota Palembang menjadikan alur pelayanan yang baik dan tersusun dengan sedemikian rupa agar nantinya dapat memberikan pelayanan yang cepat, mudah, tepat, dan sesuai keperluan dengan melalui alur yang jelas dan tentunya meminimalisasi pungutan liar. Kendala masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Palembang merupakan suatu hal yang paling utama dalam pelaksanaan pelayanan ini. Dalam pandangan masyarakat pelaksanaan pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) yang telah diperbaiki dari waktu ke waktu sangatlah membantu. Sebab, dengan adanya pelayanan ini dapat menguntungkan bagi masyarakat karena bisa mempermudah masyarakat dalam meminta dan menerima pelayanan dengan baik, cepat dan mudah.

Penulis memberikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan bagi penanggung jawab PTSP yaitu harapannya nanti mampu mengadakan perbaikan yang berkala dalam jangkauan perbulan sebab aspek demikian dapat memahami bagaimana pemberian layanan yang terus dikembangkan terhadap PTSP agar menyediakan peningkatan dalam aksesibilitas layanannya. Kemudian bagi petugas PTSP diharapkan adanya kinerja yang telah dilakukan dapat dipertahankan secara tepat maupun efektif kemudian kedepannya untuk mampu mengalami peningkatan mutu pemberian layanan dengan begitu menyediakan kebijakan dengan semaksimal mungkin. Dan untuk

peneliti selanjutnya dalam membahas mengenai PTSP bisa memakai teori pengukuran efektivitas lain selain yang telah digunakan dalam skripsi ini agar bisa menambah pengetahuan dan sudut pandang terkait ke efektifan pola Pelayanan Satu Pintu pada suatu lembaga atau instansi.

Bibliografi

- Azzam, Abdul Aziz Muhammad dan Abdul Wahhab Sayyed Hawwas, *Fiqh Munakahat*, Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2019
- Arifin, Gus dan Sundus Wahidah, *Ensiklopedia Fiqih Wanita Pembahasan Lengkap A-Z Fiqih Wanita Dalam Pandangan Empat Madzab*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2018
- Shomad, *Hukum Islam Fenormaam Prinsip Syariah Dalam Hukum Indonesia*, Jakarta: kencana, 2017
- Tihami dan Sohari Sahrani, *Fiqh Munakahat: Kajian Fiqih Nikah Lengkap*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2010
- Wafa, Moh. Ali, *Hukum Pernikahan Di Indonesia Sebuah Kajian Dalam Hukum Islam Dan Hukum Materil*, Tangerang Selatan: YASMI, 2018
- Nur, Irma "Peranan Kantor Urusan Agama Dalam Sistem Pengelolaan Administrasi Pernikahan di Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, Skripsi", : FSH UIN Alauddin Makasar, 2018
- Pulambar, Agus, "Nikah Online Perspektif Imam Syafi'i dan Imam Ahmad Bin Hambal", : Skripsi, : FSH UIN Raden Intan, 2021
- Rahmadani, Annisa, "Persepsi Masyarakat Tentang Dispensasi Nikah Dalam Perspektif Hukum Islam Studi Pada Desa Jatimulyo Kecamatan Jatiagung Kabupaten Lampung Selatan", Skripsi, : FSH UIN Raden Intan, 2020
- Ramadhani, Miftha, "Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Merbau Mataram Lampung Selatan", Skripsi, : Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2022
- Amelia, Rafida, Rama Amanda Amelia. "Childfree ditinjau dari hak reproduksi perempuan dan hukum perkawinan islam", dalam Jurnal Usroh Vol.6 No.2 (Desember 2022)
- Benuf, Kornelius, Muhamad Azhar. "Metode Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mnegurai Permasalahan Hukum Kontemporer", dalam Jurnal Gema Keadilan Vol.7 Edisi I (Juni 2020)
- Jamili, Muhammad. "Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pelayanan Pernikahan dan Permohonan Pernikahan di Kantor Urusan

- Agama (KUA) Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin”, dalam Jurnal Al Lidara Balad, Vol.2 No.2 (Desember 2020)
- Julir, Nenah. “Pencatatan Perkawinan di Indonesia Perspektif Ushul Fiqh”, dalam Jurnal Ilmiah Mizani Vol. 4 No. 1 (2017)
- Aeni, Siti Nur. “Syarat Nikah dan Cara Daftarnya, Bisa Melalui Online”, *Kata Data*, 6 September, 2021, diakses 20 Februari 2023. <https://katadata.co.id/safrezifitra/berita/6135cab8140e4/syarat-nikah-dan-cara-daftarnya-bisa-melalui-online>
- Kurniawan, “Sejarah KUA, dari Lembaga Kepenghuluan Pra Kemerdekaan sampai Kantor Urusan Agama”, *Kemenag*, 30 Mei, 2021, diakses 02 Maret 2023. <https://kemenag.go.id/read/sejarah-kua-dari-lembaga-kepenghuluan-pra-kemerdekaan-sampai-kantor-urusan-agama>