

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk membantu atau memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses layanan barang, jasa, dan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Untuk itu pada tahun 2009 pemerintah telah menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai acuan dan dasar hukum penyelenggara layanan mulai dari tingkat kementerian sampai tingkat lurah atau desa.

Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Pelayanan publik yang disebutkan dalam Undang-Undang terdiri dari jenis layanan: pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan administratif. Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pemberi layanan yang berwujud fisik, seperti layanan air bersih, listrik, dan telepon. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang diberikan oleh unit layanan berupa sarana dan prasarana yang mendatangkan manfaat bagi penerima layanan dalam waktu tertentu, seperti jasa pengiriman surat, pelayanan kesehatan, dan pelayanan pendidikan. Selain barang dan jasa salah satu jenis layanan yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan administratif yaitu pelayanan yang diberikan berupa pencatatan, penelitian, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya.

Secara umum kualitas pelayanan publik di Indonesia semakin meningkat dari tahun ke tahun. Menurut *The Global Economy* (2019), kualitas pelayanan publik Indonesia berada di peringkat 82 dari 176 negara, sedangkan 5 (lima) negara teratas dengan pelayanan terbaik adalah Finlandia, Norwegia, Belanda, Swedia dan Jerman (Sasongko, 2020). Johan Wolfgang Von Goethe Seorang filsuf, budayawan, dan kritikus terkenal asal Jerman pada saat itu, mengatakan “mereka yang tidak bergerak maju maka akan bergerak mundur” (Sasongko 2020). Dengan kata lain, jika orang tidak memajukan dan meningkatkan kemampuannya, maka mereka akan tertinggal dan tergilas oleh perkembangan yang pesat. Demikian pula, pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah (pemerintah pusat dan daerah). Pelayanan publik pemerintah harus selalu ditingkatkan untuk mengikuti kebutuhan dan perubahan masyarakat yang dinamis. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dicapai melalui berbagai inovasi dengan memanfaatkan sumber daya dan teknologi informasi yang ada

Pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam penyelenggaraan negara dan menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintah dalam melayani masyarakat. Efektivitas dan efisiensi pelayanan publik secara langsung berdampak pada kesejahteraan dan kepuasan warga negara. Di era modern ini, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat, menuntut adanya inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam setiap aspek penyelenggaraan pelayanan, termasuk dalam bidang administrasi keagamaan. Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai garda terdepan dalam pelayanan urusan keagamaan, memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, salah satunya adalah pelayanan perizinan nikah.

Pelayanan perizinan nikah di KUA merupakan salah satu layanan yang memiliki dampak signifikan bagi masyarakat. Proses ini tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan persyaratan administratif, tetapi juga menyangkut aspek sakral dan emosional bagi calon pengantin. Oleh karena itu, kualitas pelayanan perizinan nikah menjadi sangat penting untuk memastikan pengalaman yang positif dan memuaskan bagi masyarakat. Namun, seringkali pelayanan perizinan nikah dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti prosedur yang rumit, waktu tunggu yang lama, kurangnya informasi yang jelas, dan kurangnya interaksi yang memadai antara petugas dan calon pengantin.

Dalam konteks ini, pendekatan tradisional yang cenderung berfokus pada transaksi dan pemenuhan persyaratan administratif semata, dirasa kurang relevan untuk memenuhi ekspektasi masyarakat saat ini. Perlu adanya perubahan paradigma dalam memberikan pelayanan publik, dari pendekatan yang berpusat pada penyedia layanan (*provider-centric*) menuju pendekatan yang berpusat pada pengguna layanan (*user-centric*). Salah satu pendekatan yang relevan dan menjanjikan adalah *Public Service Logic*

*Public Service logic* merupakan paradigma yang menekankan pada nilai yang diciptakan bersama (*co-creation of value*) antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan perizinan nikah, PSL memandang bahwa nilai tidak hanya terletak pada dokumen izin nikah yang diterbitkan, tetapi juga pada keseluruhan pengalaman dan interaksi yang dirasakan oleh calon pengantin selama proses perizinan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip PSL, KUA dapat mengembangkan pelayanan perizinan nikah yang lebih responsif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan serta harapan calon pengantin.

Kecamatan Bangkala, sebagai salah satu wilayah dengan tingkat pernikahan yang cukup tinggi, memiliki KUA yang memegang peranan penting dalam melayani masyarakat terkait perizinan nikah. Mengingat pentingnya kualitas pelayanan perizinan nikah dan potensi penerapan PSL, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana prinsip-prinsip *Public Service logic* dapat diterapkan dalam pelayanan perizinan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala. Hasil penelitian nantinya diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan model pelayanan publik yang lebih baik, khususnya dalam konteks pelayanan keagamaan.

Pelayanan yang optimal kepada masyarakat diperlukan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, partisipasi aktif masyarakat luas juga turut membantu tercapainya pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, mesin pemerintah harus lebih kuat dan responsif untuk menawarkan layanan di berbagai bidang dan sektor.

Keterampilan dan reaksi ini dapat diperoleh Menyederhanakan prosedur dan aliran layanan. Sehingga yang membutuhkan layanan kami dapat merasakan kemudahan, kelancaran dan keamanan. Pelayanan yang baik dan optimal akan memberikan kontribusi bagi tercapainya tujuan pembangunan Negara: pejabat publik yang taat hukum, modern, beradab, demokratis, adil, makmur, dan beretika yang merupakan landasan lembaga negara.

Pelayanan publik yang baik sangat penting untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan membangun pemerintahan yang responsif. Pelayanan perizinan nikah yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan komponen penting dari layanan publik. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pencatatan pernikahan umat Islam di Indonesia, KUA sangat penting untuk memastikan bahwa pernikahan yang dilakukan di masyarakat memiliki keabsahan hukum dan memenuhi peraturan agama dan negara (Arif, 2019).

Administrasi pernikahan masih menghadapi banyak tantangan, termasuk birokrasi yang rumit, informasi yang tidak transparan, dan kekurangan fasilitas dan sumber daya manusia (SDM) untuk memberikan pelayanan terbaik (Sari & Rahayu, 2021). Oleh karena itu, pendekatan baru diperlukan untuk mengembangkan layanan perizinan nikah di KUA. Salah satu pendekatan yang diperlukan adalah penggunaan *Konsep Service-Dominant Logic* (SDL).

Layanan Publik *Konsep Service-Dominant Logic* (SDL) adalah paradigma dalam pemasaran dan manajemen layanan yang menekankan bahwa interaksi antara penyedia layanan dan pengguna layanan menciptakan nilai (Vargo & Lusch, 2004). Sedangkan *Public Service Logic* (PSL) adalah sistem berbasis nilai yang berfokus pada keterlibatan dan pengalaman pengguna layanan (Osborne et al., 2015). Metode ini sangat relevan untuk pelayanan publik, termasuk di KUA, karena menitikberatkan pada penciptaan nilai bersama, atau nilai bersama antara petugas dan masyarakat. SDL telah terbukti meningkatkan kepuasan pengguna layanan dengan memberikan pengalaman yang lebih fleksibel, sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan responsif (Osborne, 2020).

Permasalahan dalam Pelayanan Perizinan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Meskipun fungsi utama KUA adalah pencatatan pernikahan, masih ada banyak masalah dalam praktiknya. Beberapa masalah umum yang sering terjadi di KUA Kecamatan Bangkala adalah sebagai berikut:

Prosedur yang Sulit dan Sedikit Digitalisasi, Pendaftaran pernikahan masih dilakukan secara manual, yang memperlambat proses administrasi dan meningkatkan kemungkinan kesalahan pencatatan. Selain itu, masyarakat harus datang langsung ke kantor untuk mendapatkan informasi dan layanan karena kurangnya integrasi antara

sistem pencatatan KUA dan lembaga lain seperti Dukcapil, yang menghambat efisiensi. Keterbatasan Sumber Daya Manusia dan Fasilitas yaitu:

- 1) Petugas KUA sering kali memiliki beban kerja yang tinggi karena hanya ada sedikit pegawai yang menangani perizinan pernikahan.
- 2) Petugas kurang dilatih tentang pelayanan berbasis pelanggan (*customer-oriented service*) dan penggunaan teknologi untuk mengatur pernikahan.
- 3) Fasilitas layanan di KUA, seperti ruang tunggu dan layanan khusus untuk orang tua atau disabilitas, masih kurang dan belum memenuhi standar pelayanan prima (Rahman, 2021).

Kurangnya Transparansi dan Akses Informasi, Banyak calon pengantin tidak tahu tentang persyaratan administrasi pernikahan, biaya, dan proses perizinan. Tidak ada sistem umpan balik masyarakat yang efektif untuk mengevaluasi dan meningkatkan layanan KUA.

Kurangnya Pendidikan dan Kesadaran Masyarakat tentang Legalitas Pernikahan, banyak masyarakat masih menikah secara siri tanpa mengurus dokumen resmi, yang berisiko terhadap hak-hak pasangan dan anak. KUA juga tidak memberi tahu masyarakat tentang pentingnya legalitas pernikahan dan bagaimana hal itu berdampak pada hukum Islam dan negara (Zahro, 2022).

Pentingnya Implementasi PSL dalam Pelayanan KUA, Implementasi *Public Service Logic* (PSL) dapat menjadi solusi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan perizinan nikah di KUA Kecamatan Bangkala. Beberapa komponen PSL yang penting yang dapat diterapkan dalam situasi ini meliputi:

Nilai Kolaboratif (Penciptaan Nilai Bersama)

- 1) Kantor Urusan Agama (KUA) tidak hanya menyediakan layanan tetapi juga berpartisipasi dalam proses administrasi pernikahan melalui digitalisasi dan sistem informasi yang transparan.
- 2) Menurut (Osborne et al., 2015). Penggunaan aplikasi pendaftaran nikah online dapat mempercepat proses dan mengurangi antrean di KUA. Layanan Berorientasi Pengguna (*Customer-Oriented Service*): Layanan yang lebih fleksibel dan ramah pengguna dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mengurus perizinan nikah. Ini juga dapat membantu petugas berkomunikasi dengan lebih baik tentang konsultasi dan bimbingan pranikah. Inovasi dan Teknologi dalam Layanan Publik
- 3) Penggunaan situs web dan media sosial KUA untuk menyediakan informasi dan menerima pertanyaan masyarakat.
- 4) Penggunaan sistem umpan balik digital untuk memungkinkan masyarakat untuk menilai layanan yang mereka terima (Radnor et al., 2016). Kolaborasi dengan Lembaga Terkait:
- 5) KUA dapat bekerja sama dengan Dukcapil untuk mempercepat integrasi data kependudukan dalam proses perizinan nikah.
- 6) Bekerja sama dengan penyuluh agama dan lembaga sosial untuk mengajarkan calon pengantin tentang pendidikan pranikah.

Berdasarkan informasi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pelayanan perizinan nikah di KUA Kecamatan Bangkala masih menghadapi sejumlah masalah. Ini termasuk prosedur yang rumit, ketidakjelasan, dan kekurangan tenaga kerja dan fasilitas. Pendekatan *Public Service Logic* (PSL) dapat menjadi solusi inovatif untuk mengatasi masalah ini dan mengembangkan pelayanan publik yang didasarkan pada nilai, interaksi, dan pengalaman pengguna.

KUA dapat menjadi lembaga pelayanan yang lebih efisien, responsif, dan berbasis teknologi dengan menerapkan PSL. Ini akan memungkinkan mereka untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan nikah dan meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, pernikahan yang memenuhi persyaratan agama dan hukum menjadi lebih mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu elemen fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Dalam konteks pelayanan keagamaan, Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki peran penting dalam memberikan layanan perizinan nikah yang tidak hanya bersifat administratif tetapi juga melibatkan aspek keagamaan dan sosial. Kualitas layanan perizinan nikah di KUA menjadi salah satu indikator keberhasilan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi keagamaan.

Namun, dalam praktiknya, layanan perizinan nikah di KUA Kecamatan Bangkala masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa permasalahan yang sering muncul meliputi proses birokrasi yang panjang, kurangnya informasi yang jelas terkait persyaratan pernikahan, rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam memahami regulasi pernikahan, serta keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi dalam mendukung proses pelayanan. Kondisi ini menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan dan berpotensi menurunkan citra serta kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keagamaan.

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek utama dalam fungsi pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta menjamin hak-hak sipil warga negara. Dalam konteks pelayanan keagamaan, Kantor Urusan Agama (KUA) berperan penting dalam menyelenggarakan layanan administrasi pernikahan yang tidak hanya bersifat formal dan legalistik, tetapi juga menyentuh nilai-nilai sosial dan spiritual. Sebagai ujung tombak pelayanan keagamaan di tingkat kecamatan, kualitas layanan yang diberikan oleh KUA memiliki dampak langsung terhadap kepuasan masyarakat dan legitimasi institusi pemerintah.

Pelayanan perizinan nikah merupakan salah satu bentuk layanan yang paling sering diakses oleh masyarakat di KUA. Namun demikian, proses pelayanan ini seringkali dipahami secara sempit sebagai proses birokratis yang bersifat satu arah, masyarakat sebagai pengguna jasa yang pasif, dan petugas KUA sebagai penyedia layanan tunggal. Paradigma ini mencerminkan pendekatan lama dalam pelayanan publik yang berbasis pada model *Traditional Public Administration* dan *New Public*

*Management* yang lebih menekankan pada prosedur dan efisiensi, bukan pada relasi dan kolaborasi.

Seiring perkembangan teori dan praktik pelayanan publik, muncul pendekatan baru yang dikenal dengan *Public Service Logic* (PSL). PSL menekankan bahwa nilai dalam pelayanan publik tidak hanya diciptakan oleh pemerintah, tetapi diko-produksi (*co-produced*) oleh masyarakat sebagai aktor aktif. Nilai pelayanan muncul dari proses interaksi antara penyedia dan pengguna layanan, bukan dari hasil akhir semata. Dalam konteks pelayanan perizinan nikah, pendekatan ini mengajak petugas KUA dan masyarakat untuk bersama-sama menciptakan nilai melalui komunikasi, partisipasi, dan pemahaman bersama.

Penerapan pendekatan *Public Service Logic* menjadi sangat relevan untuk dianalisis dalam pelayanan nikah di KUA Kecamatan Bangkala, sebuah wilayah yang memiliki karakteristik sosial dan budaya tersendiri. Kajian ini penting untuk mengungkap sejauh mana logika layanan publik berbasis kolaborasi dapat diimplementasikan dalam sistem layanan keagamaan yang selama ini cenderung formalistik. Dengan memahami proses, tantangan, dan dinamika di lapangan, diharapkan penelitian ini mampu memberikan kontribusi terhadap perbaikan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam membangun pelayanan keagamaan yang humanis, inklusif, dan berbasis nilai bersama.

Pelayanan perizinan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bangkala masih menghadapi berbagai permasalahan seperti birokrasi yang kompleks, keterbatasan informasi, kurangnya partisipasi masyarakat, serta keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi, yang berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan publik. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan penerapan pendekatan inovatif yang tidak hanya berfokus pada penyedia layanan tetapi juga melibatkan pengguna layanan dalam proses penciptaan nilai. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana penerapan *Public Service logic* dalam pelayanan perizinan nikah di KUA Kecamatan Bangkala dapat membentuk model layanan yang lebih efisien, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat ?

## 1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang subjek penelitian dan membantu dalam menemukan area penelitian yang perlu diteliti lebih lanjut. Penulis dapat membandingkan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian yang sudah ada, hasil penelitian dan relevansi dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti terdahulu.

**Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Judul, Penulis,tahun	Fokus penelitian	Hasil Penelitian	Metode Penelitian
1	<b>Layanan Pelaksanaan Akad Nikah di Kantor Urusan Agama</b>	Efektivitas dan hambatan layanan akad nikah selama	Perubahan signifikan dalam layanan, kurangnya	Kualitatif, studi deskriptif (wawancara,

	<p><b>Medan Marelan (Studi Efektivitas dan Hambatannya pada masa Pandemi Covid-19),</b> Alfi Syahri, Mutiara Nasution, Aulia Putri, 21 Jun 2021</p>	pandemi Covid-19	layanan online dan akses informasi	observasi, dokumentasi)
2	<p><b>Mencoba mendapatkan selebar kertas dari Balai Kota? Ketersediaan, aksesibilitas, dan administrasi pernikahan kantor pendaftaran,</b> Rebecca Probert, Stephanie Pywell, Rajnaara C. Akhtar, 3 Apr 2022</p>	Ketersediaan, aksesibilitas, dan administrasi pernikahan di Inggris dan Wales	Terbatasnya opsi slot, biaya tambahan, dan masalah administratif	Penelitian empiris
3	<p><b>Logika layanan yang dominan sebagai elemen mendasar dari kepuasan pelanggan. Perspektif Pemasaran,</b> Ronald Ariel Gutiérrez Gutiérrez, Carlos Manuel Gómez-Rudy. 29 Desember 2023</p>	Logika layanan dominan dalam kepuasan pelanggan dan strategi pemasaran	69 dokumen diidentifikasi; logika layanan dominan adalah kunci dalam pemasaran	Tinjauan literatur, analisis dengan Bibliometrix dan VOSViewer
4	<p><b>Logika nilai untuk inovasi layanan: implikasi berbasis praktik untuk logika dominan layanan</b> Eric Lindhult, Koteshwar Chirumalla, Pejvak Ogazhi , 19 Jan 2018</p>	Logika dominan layanan dalam inovasi layanan	Kompleksitas dan kesenjangan layanan dalam logika nilai	Penelitian interaktif dan interpretatif, metodologi penelitian tindakan dialogis
5	<p><b>Perubahan apa yang dibawa oleh</b></p>	Perkembangan logika dominan	Fokus pada keterlibatan	Analisis teoritis

	<p><b>“logika dominan layanan” ke pemasaran?</b> Tebor Jechigmond, 1 Jan 2019</p>	layanan dalam pemasaran	konsumen dan pengembangan model	
6	<p><b>Logika dominan layanan: reaksi, refleksi dan penyempurnaan,</b> Robert F. Lusch, Stephen L. Vargo, 1 Sep 2006</p>	Pengembangan logika dominan layanan dalam konteks nilai bersama	Penciptaan dan produksi bersama nilai, integrasi sumber daya	Pendekatan konseptual
7	<p><b>Memikirkan Kembali Desain CRM Sosial: Perspektif Logika Dominan Layanan</b> Hong-Mei Chen, Stephen L. Vargo, 1 Januari 2014</p>	Logika dominan layanan untuk desain CRM sosial	Fokus pada nilai bersama dan keterlibatan pelanggan	Penelitian teoretis dan desain
8	<p><b>Dinamika proposisi nilai: wawasan dari logika dominan layanan,</b> Christian Kowalkowski, 15 Februari 2011</p>	Proposisi nilai dalam logika dominan layanan	Keseimbangan nilai tukar dan nilai yang digunakan, pentingnya hubungan pelanggan	Analisis konseptual
9	<p><b>Resistensi Pasar terhadap Model Bisnis yang Berfokus pada Layanan yang Inovatif: Wawasan dari Logika Dominan Layanan</b> Jörg Freiling, Sven M. Laudien, Kathrin Dressel, 16 November 2011</p>	Resistensi pasar terhadap model bisnis berbasis layanan	Resistensi terhadap transisi dari logika barang ke logika layanan	Penelitian kualitatif, studi kasus
10	<p><b>Peningkatan layanan pencatatan perkawinan di kantor urusan agama kecamatan Sayung untuk</b></p>	Peningkatan layanan pendaftaran pernikahan di kantor agama	Kualitas layanan rendah, tidak ada standar layanan minimum	Penelitian kualitatif deskriptif (wawancara, observasi, dokumentasi)

<p><b>memberikan kejahtereraan social,</b> Sri Wahyuningsih, 4 Sep 2017</p>			
---	--	--	--

## 1.2 Tinjauan Teori

### a) Paradigma Pelayanan Publik dan *New Public Management* (NPM)

Paradigma pelayanan publik telah mengalami evolusi dari pendekatan birokrasi tradisional yang menekankan pada kepatuhan terhadap aturan dan prosedur, menuju pendekatan yang lebih berorientasi pada pasar dan efisiensi melalui *New Public Management* (NPM) (Osborne & Gaebler, 1992). NPM menekankan pada desentralisasi, kompetisi, dan akuntabilitas kinerja. Namun, implementasi NPM seringkali dikritik karena kurang memperhatikan aspek sosial dan kualitas pengalaman pengguna layanan (Hood, 1991). Maka dari itu konsep service logic dapat menjadi solusi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan public atau pelayanan izin nikah di kantor urusan agama kecamatan bangkala, PSL dapat menjadi paradigma yang relevan untuk di terapkan.

### b) *Public Service Logic* (PSL)

*Public Service Logic* (PSL) adalah pendekatan konseptual dalam ilmu administrasi publik yang memandang pelayanan publik bukan hanya sebagai produk atau hasil birokrasi, tetapi sebagai proses penciptaan nilai bersama (*co-creation of value*) antara penyedia layanan (pemerintah) dan pengguna layanan (masyarakat). Pendekatan ini sangat berbeda dari model *tradisional New Public Management* (NPM) yang cenderung menganggap warga negara sebagai pelanggan pasif.

### c) Pelayanan Perizinan Nikah dan Tantangannya

Pelayanan perizinan nikah merupakan salah satu layanan penting yang diberikan oleh KUA. Meskipun memiliki prosedur standar, implementasinya seringkali menghadapi tantangan, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur, waktu tunggu yang lama, dan kurangnya transparansi informasi (Kementerian Agama RI, 2018). Penelitian oleh beberapa akademisi juga menyoroti pentingnya peningkatan kualitas pelayanan perizinan nikah agar dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi calon pengantin (Misrawi, 2015).

### d) Peran Teknologi dalam Pelayanan Perizinan Nikah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menawarkan peluang signifikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, termasuk pelayanan perizinan nikah. Implementasi sistem informasi yang terintegrasi dapat mempermudah proses pendaftaran, verifikasi data, dan penerbitan dokumen, sehingga mengurangi waktu tunggu dan potensi kesalahan administratif (Kumar & Mittal, 2018). Selain itu, pemanfaatan platform digital dapat meningkatkan aksesibilitas informasi dan

memfasilitasi komunikasi antara KUA dan calon pengantin. Studi oleh Setiawan et al. (2020) menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi berbasis web dalam pelayanan perizinan nikah dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan mengurangi beban kerja petugas.

### e) Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna

Pengukuran kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna merupakan aspek penting dalam mengevaluasi efektivitas suatu layanan publik. Beberapa model telah dikembangkan untuk mengukur kualitas pelayanan, seperti *SERVQUAL* (Parasuraman et al., 1988) yang berfokus pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam konteks pelayanan perizinan nikah, pengukuran kepuasan pengguna dapat memberikan umpan balik yang berharga bagi KUA untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Penelitian oleh Tjiptono (2014) menekankan pentingnya mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam sektor jasa, yang relevan untuk diterapkan dalam konteks pelayanan publik seperti perizinan nikah.

#### 1. Layanan Perizinan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA)

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan lembaga yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan layanan perizinan nikah bagi umat Islam di Indonesia. Layanan perizinan nikah yang diselenggarakan oleh KUA mencakup beberapa aspek administratif dan hukum, di antaranya:

- 1) Pendaftaran pernikahan, Pencatatan dan pengumpulan dokumen administratif.
- 2) Pemeriksaan dokumen, Validasi dokumen yang diajukan oleh calon pengantin.
- 3) Pelaksanaan akad nikah, Pemberian bimbingan dan pelaksanaan proses pernikahan sesuai dengan ketentuan syariat Islam dan hukum negara.
- 4) Pencatatan dan pengarsipan, Penerbitan dokumen resmi pernikahan seperti buku nikah.

#### 2. Layanan Pasca Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA)

- 1) Legalisasi Buku Nikah  
Jika pasangan memerlukan salinan atau legalisasi buku nikah untuk keperluan hukum, seperti pengajuan visa, pindah domisili, atau administrasi kependudukan.
- 2) Duplikat Buku Nikah  
Jika buku nikah hilang, rusak, atau terbakar, pasangan bisa mengajukan permohonan duplikat buku nikah dengan menyertakan bukti pernikahan dan surat kehilangan dari kepolisian.
- 3) Konsultasi dan Bimbingan Keluarga Sakinah  
KUA menyediakan layanan pembinaan keluarga, seperti konseling pernikahan, bimbingan keluarga sakinah, atau mediasi konflik rumah tangga.

- 4) Perubahan atau Pembedulan Data Bila terdapat kesalahan data di buku nikah (seperti nama, tanggal lahir, atau NIK), pasangan bisa mengajukan permohonan perubahan atau pembedulan.
- 5) Pencatatan Perceraian atau Rujuk (bagi yang bercerai dan rujuk) Meskipun proses perceraian dicatat di pengadilan agama, KUA juga mencatat rujuk dan menyimpan data terkait untuk pasangan yang menikah secara sah di KUA sebelumnya.

**Gambar 1. 1 Sop Kua Kec.Bangkala**

KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BANGKALA		Nomor Sop					
		Tanggal Pembuatan					
		07 Oktober 2013					
		Tanggal Revisi					
		Tanggal Efektif					
		02 Januari 2014					
		Disahkan Oleh					
		Kasi Binmas Kecamatan Bangkala					
<b>SOP PELAYANAN ADMINISTRASI REKOMENDASI NIKAH</b>							
<b>Dasar Hukum</b>		<b>Kualifikasi Pelaksanaan</b>					
1. Undang-undang nomor 1 tahun 1974 tentang Perkawinan 2. PMA nomor 11 tahun 2007 tentang pencatatan nikah		1. Kepala KUA 2. Pengadministrasi NR 3. Penerima Tamu					
<b>Materi Pokok :</b>		<b>Peralatan /Kelengkapan</b>					
1. Lurah /Kepala Desa 2. Pembantu Pegawai Pencatatan Nikah (PPNN)		Ruang TU,ATK, Komputer,Printer,Mesin TIK (Lemari arsip,Filing Kabinet).					
<b>Peringatan</b>		<b>Pencatatan dan Pendataan.</b>					
Bagi calon yang tidak memenuhi persyaratan rekomendasi nikah, tidak dapat melaksanakan pernikahan di luar kecamatan sebelum masalah di perbaiki rekomendasi nikah dengan melampirkan persyaratan tertentu.							
No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku		K. R. C.
		Penerima Tamu	Pengadministrasi NR	Kepala KUA	Persyaratan Kelengkapan	Waktu	
1	Menyampaikan Sasaran Pelayanan Nikah				1. Calon Penerima Nikah 2. NR,N2,N3,N4,N5 3. Berkas Laka	1 Menit	Terdapatnya pemohonan rekomendasi
2	Penerima/akumulasi berkas Rekomendasi				1. NR,N2,N3,N4,N5 2. Berkas Laka	2 Menit	Terdapatnya berkas yang memenuhi syarat
3	Pemeriksaan/Pengumpulan				1. NR,N2,N3,N4,N5 2. Berkas Laka 3. ATK Nama Kewarganegaraan	5 Menit	Terdapatnya berkas yang memenuhi syarat
4	Verifikasi Data Calon				1. Lembar Rekomendasi yang telah di isi	5 Menit	Terdapatnya dokumen yang memenuhi syarat
5	Pemeriksaan/pengecekan Rekomendasi				1. Lembar Rekomendasi yang telah di isi	1 Menit	Terdapatnya dokumen yang memenuhi syarat
6	Pengumpulan/ Pengumpulan				1. Lembar Rekomendasi yang telah di isi	1 Menit	Terdapatnya dokumen yang memenuhi syarat

Sumber : KUA Kecamatan Bangkala

Dalam konteks ini, kualitas layanan perizinan nikah sangat bergantung pada efektivitas interaksi antara petugas KUA dan masyarakat. Menurut penelitian Arif (2019), beberapa permasalahan yang sering muncul dalam layanan perizinan nikah di KUA adalah:

1. Prosedur yang panjang dan birokratis.
2. Kurangnya informasi yang jelas terkait persyaratan nikah.
3. Terbatasnya akses masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi.
4. Rendahnya tingkat responsivitas petugas terhadap kebutuhan masyarakat.

**A. Teori Layanan dalam Pelayanan Publik**

Pelayanan publik telah mengalami transformasi signifikan dalam beberapa dekade terakhir, berpindah dari paradigma tradisional berbasis administrasi birokratis menuju pendekatan yang lebih dinamis dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Osborne et al. (2015) memperkenalkan *Service Framework* (Kerangka Kerja Layanan) sebagai pendekatan yang menekankan pada sifat pelayanan publik yang kompleks dan berorientasi pada proses penciptaan nilai bersama (*co-creation of value*). Dalam konteks ini, pelayanan publik tidak lagi dipandang sebagai produk atau hasil akhir yang disediakan oleh pemerintah, melainkan sebagai proses berkelanjutan yang melibatkan partisipasi aktif dari pengguna layanan (warga). pengembangan pelayanan perizinan nikah di KUA Kecamatan Bangkala melalui pendekatan *public service logic* (PSL) berpotensi menciptakan model pelayanan yang lebih responsif, transparan, dan berbasis nilai. Dengan memperhatikan ketujuh elemen *Public Service Logic* yang dikemukakan oleh Osborne et al. (2015), KUA dapat membangun sistem pelayanan yang berfokus pada kebutuhan masyarakat dan berorientasi pada pengalaman pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan kebijakan pelayanan publik yang lebih baik di masa mendatang.

Berikutnya tujuh model *public service logic* (PSL) yaitu :

1. **System**

Elemen sistem dalam *Konsep Public Service Logic* mencakup struktur, kebijakan, dan regulasi yang mengatur proses pelayanan. Dalam konteks pelayanan perizinan nikah, sistem yang efektif memungkinkan proses pengajuan dan penyelesaian perizinan berjalan dengan lancar dan tanpa hambatan. Sistem yang baik harus mampu menjamin kejelasan prosedur, ketersediaan informasi, dan mekanisme pengawasan untuk memastikan kualitas layanan yang konsisten.

2. **Embed**

Konsep embed mengacu pada kemampuan sistem pelayanan untuk menyatu dengan kebutuhan dan konteks masyarakat. Dalam pelayanan perizinan nikah, embed dapat diterapkan melalui pendekatan personalisasi layanan, di mana kebutuhan individu dalam pengajuan perizinan diperhatikan secara spesifik. Misalnya, dengan memberikan pilihan metode pengajuan (online atau offline) dan menyesuaikan waktu pelayanan dengan ketersediaan masyarakat.

3. **Relationship**

Hubungan antara penyedia layanan dan pengguna layanan merupakan elemen penting dalam *Public Service Logic*. Dalam konteks pelayanan perizinan nikah, pembangunan hubungan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. KUA dapat memperkuat hubungan ini dengan meningkatkan keterbukaan informasi, memberikan layanan yang ramah, serta melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

4. **Value**

*Value* dalam *Public Service Logic* mengacu pada manfaat yang dirasakan oleh pengguna layanan. Dalam pelayanan perizinan nikah, value dapat diukur dari kemudahan akses, kecepatan proses, dan kepastian hasil. KUA perlu

memastikan bahwa setiap tahapan proses pelayanan memberikan manfaat yang nyata dan terukur bagi masyarakat, sehingga menciptakan pengalaman positif dan kepercayaan yang lebih tinggi terhadap institusi.

5. **Co-Production**

*Co-production* adalah keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pelayanan. Dalam konteks perizinan nikah, masyarakat dapat dilibatkan dalam proses administrasi, pengumpulan dokumen, hingga pengawasan pelaksanaan layanan. Keterlibatan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat rasa memiliki dan tanggung jawab bersama dalam menjaga kualitas layanan

6. **Innovation**

Elemen inovasi dalam *Public Service Logic* menekankan pada pentingnya pengembangan metode dan teknologi baru dalam pelayanan. Dalam konteks pelayanan perizinan nikah, inovasi dapat berupa pengembangan sistem informasi berbasis digital, penggunaan teknologi kecerdasan buatan (AI) untuk pengolahan data perizinan, atau penerapan tanda tangan digital untuk mempercepat proses administrasi. Penerapan inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, mempercepat waktu pelayanan, dan meminimalkan risiko kesalahan administrasi. Selain itu, inovasi juga memungkinkan peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan teknologi.

7. **Experience**

Pengalaman pengguna (*experience*) menjadi elemen kunci dalam *public service logic*. Dalam pelayanan perizinan nikah, pengalaman positif dapat diciptakan melalui interaksi yang ramah, kemudahan dalam mengakses informasi, serta kejelasan dalam proses administrasi. Pengalaman yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap KUA dan mendorong partisipasi aktif dalam proses pelayanan. Selain itu, KUA juga dapat melakukan survei kepuasan pelanggan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan memastikan bahwa pengalaman pengguna tetap terjaga pada tingkat yang optimal.

Berdasarkan tujuh elemen dari teori *Public Service Logic*, Stephen Osborne., S.P et al. (2015), yang dapat digunakan untuk menilai layanan publik dari berbagai aspek seperti sistem, inovasi, nilai, hingga pengalaman pengguna. Setiap elemen disertai dengan indikator utama yaitu :

1. **SYSTEM** (Sistem Layanan Publik)

Indikator:

- a. Koordinasi antar unit/instansi
- b. Keterpaduan proses kerja
- c. Fleksibilitas struktur organisasi

2. **EMBED** (Kontekstualisasi dalam Lingkungan Sosial)

Indikator:

- a. Relevansi layanan dengan nilai lokal
- b. Responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat
- c. Penyesuaian dengan norma budaya

### 3. *RELATIONSHIP* (Hubungan dan Jaringan)

Indikator:

- a. Kualitas interaksi antara pemangku kepentingan
- b. Tingkat kepercayaan dan komunikasi
- c. Keberlanjutan hubungan

### 4. *VALUE* (Penciptaan Nilai)

Indikator:

- a. Dampak sosial dari layanan
- b. Kepuasan pengguna
- c. Nilai tambah bagi masyarakat

### 5. *INNOVATION* (Inovasi dalam Layanan)

Indikator:

- a. Penggunaan teknologi baru
- b. Pengembangan metode pelayanan
- c. Dukungan terhadap ide baru

### 6. *CO-PRODUCTION* (Ko-Produksi)

Indikator:

- a. Partisipasi aktif masyarakat dalam perencanaan/pelaksanaan
- b. Kolaborasi antara pengguna dan penyedia layanan
- c. Frekuensi keterlibatan publik

### 7. *EXPERIENCE* (Pengalaman Pengguna)

Indikator:

- a. Persepsi kualitas interaksi
- b. Kemudahan akses
- c. Responsivitas terhadap keluhan

Dalam mengkaji pelayanan perizinan nikah di KUA Kecamatan Bangkala, penelitian ini menggunakan pendekatan 7 model *Public Service Logic (PSL)* dari Stephen Osborne.,S.P et al. (2015).

### 1. *Public Service Logic (Stephen Osborne.,S.P)*

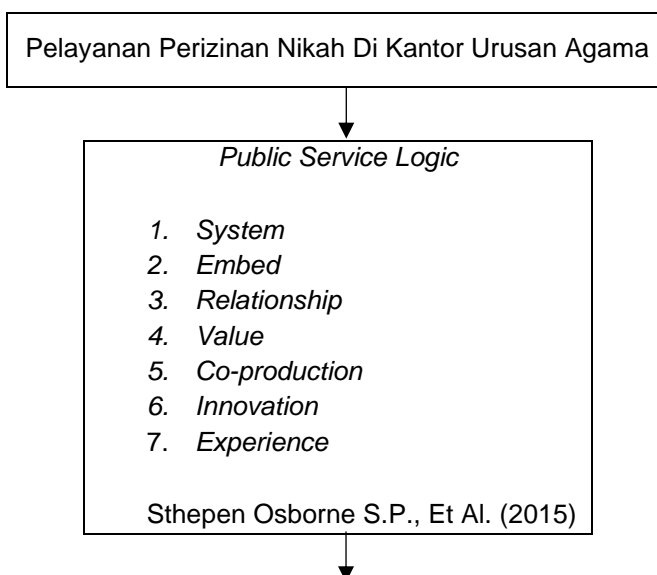
Sementara itu, pendekatan Osborne melengkapi *public service logic* dengan kerangka kerja yang lebih spesifik untuk pelayanan publik. Osborne memperkenalkan tujuh elemen penting dalam *Service Framework*, yaitu *System, Embed, Relationship, Value, Innovation, Co-production, dan Experience*, yang secara konkret dapat digunakan untuk menstrukturkan reformasi layanan publik secara holistik. Osborne menegaskan bahwa pelayanan publik bukan sekadar transaksi administratif, tetapi merupakan proses dinamis berbasis interaksi dan pengalaman warga negara.

Dengan demikian, integrasi teori Osborne membentuk fondasi teoritis yang kuat untuk memahami dan mereformasi pelayanan perizinan nikah di KUA menjadi lebih efisien, partisipatif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat modern.

Kerangka teori ini akan digunakan sebagai dasar untuk menganalisis dan mengembangkan strategi peningkatan pelayanan perizinan nikah di KUA Kecamatan Bangkala. Dengan memahami dan mengaplikasikan setiap elemen dalam kerangka teori PSL. Diharapkan proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Selanjutnya, gambar kerangka teori yang merangkum ketujuh elemen tersebut akan disajikan untuk memperjelas hubungan antar elemen dalam layanan perizinan nikah.

**Gambar 1.2**  
**Kerangka pikir**



*Public Service Logic* Pelayanan Perizinan Nikah  
KUA Efektif Dan Berkelanjutan

Sumber : diolah oleh peneliti (2025)

Kerangka pikir peneliti ini di dasarkan pada model *Public Service Logic* yang di kembangkan oleh Sthepen Osborne.,S.P et al.(2015). Pelayanan perizinan nikah di KUA Kecamatan Bangkala melalui pendekatan *Public Service Logic* berpotensi menciptakan model pelayanan yang lebih responsif, transparan, dan berbasis nilai. Dengan memperhatikan ketujuh elemen *Public Service Logic* yang dikemukakan oleh Sthepen Osborne S.P., et al. (2015),

### 1.3 Tujuan Dan Manfaat

#### 1.3.1

#### Tujuan

Penelitian mengenai *Public Service Logic* dalam pelayanan perizinan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bangkala memiliki beberapa tujuan utama, di antaranya:

1. **Menganalisis Efektivitas Sistem Pelayanan**  
Menilai sejauh mana sistem pelayanan yang diterapkan di KUA Kecamatan Bangkala telah mampu memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses perizinan nikah.
2. **Mengidentifikasi Faktor Pendukung dan Penghambat**  
Mengungkap faktor-faktor yang mendukung serta menghambat proses pelayanan perizinan nikah, termasuk dari segi kebijakan, teknologi, dan sumber daya manusia.
3. **Mengembangkan Strategi Inovasi dalam Pelayanan**  
Merumuskan strategi pengembangan layanan berbasis inovasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan perizinan nikah di KUA Kecamatan Bangkala.
4. **Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Co-Production**  
Mendorong keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan perizinan nikah guna menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih inklusif dan responsif.
5. **Meningkatkan Kualitas Pengalaman Pengguna**  
Menyusun langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam proses pengajuan dan penerbitan perizinan nikah, dengan memperhatikan aspek kemudahan, kecepatan, dan kejelasan prosedur.

#### 1.3.2

#### Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang nyata bagi berbagai pihak, baik secara praktis maupun akademis, sebagai berikut:

1. **Manfaat Teoritis**

Memberikan kontribusi bagi pengembangan teori *Public Service Logic* dalam konteks pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan perizinan nikah di Indonesia dan Menjadi referensi akademis bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan publik.

2. **Manfaat Praktis**

Memberikan panduan bagi KUA Kecamatan Bangkala dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan nikah melalui penerapan konsep PSL yang dikembangkan oleh Srhepen Osborne.,S.P dengan menggunakan 7 model *Public Service Logic* dan Membantu pengambil kebijakan dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis inovasi dan keterlibatan masyarakat (*co-production*).

## **BAB II METODE PENELITIAN**

### **2.1 Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam serta memaparkan gambaran menyeluruh tentang data yang dikumpulkan dari objek penelitian, yaitu *public service logic* dalam pelayanan perizinan nikah di kantor urusan agama kecamatan bangkala. Penelitian ini bertujuan untuk memahami penerapan *public service logic* (PSL) dalam pelayanan perizinan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bangkala. *Public Service Logic* (PSL) adalah teori yang dikembangkan untuk menjelaskan dinamika penciptaan nilai dalam pelayanan publik. Dalam PSL, pengguna layanan tidak dipandang sebagai penerima pasif, melainkan sebagai mitra aktif dalam proses penciptaan nilai. Konsep ini dikembangkan oleh Stephen Osborne S.P., et. al. (2015). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada proses, makna, dan pengalaman yang dialami oleh para pihak yang terlibat dalam layanan perizinan nikah.

### **2.2 Desain Penelitian**

Creswell (2018) mengemukakan beberapa pendekatan dalam penelitian kualitatif, diantaranya yakni penelitian kualitatif studi kasus, penelitian fenomenologi, penelitian grounded, penelitian *theory*, dan penelitian *etnografi*. Penelitian ini menggunakan desain studi kasus, di mana peneliti melakukan analisis mendalam terhadap suatu kasus, yang dapat mencakup program, peristiwa, aktivitas, atau proses yang melibatkan satu atau lebih individu.

Desain penelitian studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber yang relevan dalam konteks wilayah, aktivitas, atau fenomena tertentu. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara sistematis sesuai dengan prosedur penelitian kualitatif dalam pendekatan studi kasus. Temuan penelitian akan disajikan dalam bentuk naratif atau deskriptif guna menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan. Dengan demikian, penggunaan desain studi kasus dalam penelitian ini dianggap tepat untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menganalisis partisipasi publik dalam penerapan *Public Service Logic* dalam pelayanan perizinan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bangkala.

### **2.3 Prosedur Penelitian**

#### **2.3.1 Informan Penelitian**

Penelitian ini akan melibatkan informan yang memiliki keterkaitan langsung serta peran signifikan terkait dengan partisipasi dalam pelayanan publik. Informan tersebut dipilih berdasarkan metode purposive sampling guna memastikan kesesuaian dengan kriteria yang relevan, sehingga dapat memberikan informasi, pemahaman, serta pengalaman empiris yang mendukung pengumpulan data dalam menjawab permasalahan penelitian ini. Berikut daftar informan pada penelitian ini:

1. Pegawai KUA yang terlibat langsung dalam layanan perizinan nikah.
2. Pasangan calon pengantin yang telah mengurus perizinan nikah
3. Tokoh masyarakat atau pemuka agama yang memiliki keterkaitan dengan layanan perizinan nikah
4. Masyarakat umum

Tabel 2. 1 Daftar Nama-nama Informan

Daftar Informan				
No	Pegawai	Calon pengantin	Tokoh masyarakat	Masyarakat
1.	Rostam, S.Ag (Kepala KUA)	Azis dan pasangan	Muhammad (Imam Desa)	Wiwin
2.	Barto, S.HI (Penghulu)	Irfan dan pasangan	Saripuddin (Imam desa)	Putra
3.	Abu bakar assidiq pabeta, S.HI (Administrator)	Ardi dan pasangan		Yunus
4.	Kasmawati, SE (administrator)	Dila dan pasangan		Sita
5.	Hj, Erni Zubair, S.Ag (Administrator)	Mantang dan pasangan		Pirman
6.	Kasmawati,S.H (Penyuluh)			
7.	Nurliah, S.Ag (Penyuluh)			
8.	Nur ni'mah Syam S.Sos (Penyuluh)			

Sumber : Peneliti 2025

### 2.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini akan dilaksanakan melalui pengumpulan data yang diantaranya adalah sebagai berikut:

#### 1. Wawancara

Peneliti akan melakukan wawancara secara lisan dengan informan yang telah ditentukan, dengan berpedoman pada panduan wawancara (*interview guide*) guna memastikan proses pengumpulan data yang sistematis dan terarah. Penggunaan panduan wawancara bertujuan untuk menjaga relevansi pertanyaan agar tetap berfokus pada topik partisipasi publik dalam program inklusi. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali informasi secara mendalam, memperoleh perspektif langsung dari informan, serta memastikan bahwa data yang dikumpulkan mendukung pencapaian tujuan penelitian secara komprehensif.

#### 2. Observasi

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan mencatat secara langsung berbagai aspek yang menjadi fokus kajian. Observasi ini bertujuan untuk mengumpulkan data secara empiris serta memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai permasalahan yang diselidiki dalam berbagai aktivitas yang berlangsung di lapangan. Creswell (2018) menegaskan bahwa keterlibatan langsung peneliti dalam observasi lapangan memungkinkan pengamatan terhadap perilaku dan interaksi yang terjadi di lokasi penelitian. Oleh karena itu, untuk memperkuat akuisisi data dan informasi, penelitian ini tidak hanya mengandalkan wawancara mendalam, tetapi juga menerapkan observasi sebagai metode pengumpulan data. Observasi dalam penelitian ini adalah staf Kantor Urusan agama yang memberikan pelayanan, masyarakat yang datang ke Kantor Urusan agama, interaksi masyarakat dan staf Kantor Urusan agama, serta proses pemberian pelayanan yang sedang terjadi.

### 3. Telaah Dokumen

Creswell (2014) menyatakan bahwa studi dokumen merupakan salah satu metode pengumpulan data yang mencakup proses identifikasi, pengumpulan, serta analisis terhadap berbagai jenis dokumen, baik dalam bentuk teks, gambar, maupun media elektronik. Metode ini bertujuan untuk mendokumentasikan seluruh aktivitas yang berlangsung selama penelitian guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif. Selain itu, studi dokumen berperan sebagai pelengkap dari metode observasi dan wawancara, sehingga dapat meningkatkan validitas temuan penelitian dengan menghadirkan bukti tambahan yang bersumber dari dokumen relevan dan terpercaya. Penelitian ini akan menelaah berbagai dokumen dan literatur yang relevan sebagai data pendukung untuk memperkuat temuan dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi. Peneliti akan mengumpulkan dan menelaah berbagai dokumen yang dianggap berkaitan dan relevan dengan partisipasi publik dalam program inklusi, kemudian dianalisis untuk memperoleh data dan informasi tambahan guna mendukung penelitian ini. Dokumen yang dikaji meliputi kebijakan nasional dan daerah terkait. Dengan demikian, telaah ini berfungsi sebagai referensi pelengkap untuk memperkaya dan mengonfirmasi hasil dari data primer yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi.

Berikut aturan dokumen perizinan nikah :

1. Undang-undang perkawinan No. 1 Tahun 1974.
2. Undang-undang No. 16 Tahun 2019 adalah perubahan atas undang-undang No.1 Tahun 1974 tentang perkawinan.
3. Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 30 Tahun 2024 tentang pencatatan nikah.
4. Instruksi Presiden (Inpres) No. 1 Tahun 1991 tentang Kompilasi Hukum Islam (KHI).
5. Peraturan presiden No. 25 tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
6. Keputusan direktur jenderal bimas islam No. 473 Tahun 2020 tentang petunjuk teknis pelayanan akan nikah.

#### Berikut susunan peraturan tentang pelayanan nikah :

UUD 1945 (Pasal 28B) → Hak membentuk keluarga

↓

UU No. 1/1974 → Hukum Perkawinan

↓

UU No. 16/2019 → Usia minimal nikah

↓

Inpres No. 1/1991 (KHI) → Syariat Islam (formal)

↓

PMA No. 30/2024 → Pencatatan nikah (regulasi teknis oleh Kemenag)

↓

KMA, SE Dirjen, Juknis → Pelaksanaan teknis di KUA

### 2.3.3. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif merupakan proses sistematis dalam mengelola dan menginterpretasikan data yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti wawancara, catatan lapangan, dan dokumen. Proses ini melibatkan pengorganisasian data ke dalam kategori tertentu, pemecahan informasi menjadi unit-unit yang dapat diidentifikasi, melakukan sintesis, mengungkap pola-pola yang muncul, serta menarik kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014: 12-14), terdapat tiga teknik utama dalam analisis data kualitatif, yaitu:

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merujuk pada proses seleksi, penyederhanaan, dan transformasi data yang diperoleh dari catatan lapangan, transkrip wawancara, serta dokumen terkait. Tahap ini dilakukan setelah data dikumpulkan, di mana transkrip wawancara dianalisis dan disortir guna mengidentifikasi informasi yang paling relevan dengan fokus penelitian. Dengan demikian, kondensasi data membantu peneliti dalam merumuskan temuan yang lebih terarah dan bermakna.

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah melalui proses kondensasi, data yang telah diseleksi kemudian disusun dan disajikan dalam bentuk yang lebih terstruktur, seperti matriks, grafik, atau narasi deskriptif. Penyajian data bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas terhadap fenomena yang diteliti, sehingga memudahkan peneliti dalam menginterpretasikan temuan serta mengidentifikasi hubungan antar variabel yang dianalisis.

## 3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Tahap akhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan, yang dimulai sejak awal pengumpulan data dan berlangsung secara iteratif. Pada tahap ini, peneliti berupaya menemukan pola, hubungan kausal, serta makna yang dapat diinterpretasikan dari data yang telah dikumpulkan. Kesimpulan yang diperoleh harus didukung oleh bukti yang kuat, sehingga dapat memberikan kontribusi akademik yang valid serta memiliki relevansi terhadap konteks penelitian.

### 2.3.4 Validitas dan Reabilitas Data

Validitas dan reabilitas data yang diimplementasikan dalam penelitian partisipasi publik dalam program inklusi adalah sebagai berikut:

#### 1. Validitas

- a. **Triangulasi Sumber Data:** Memakai berbagai data dari berbagai sumber untuk menyusun bukti yang berkorelasi dalam studi penelitian, seperti memeriksa bukti dari instansi, individu, narasumber dan pengguna layanan.
- b. **Member Checking:** Mengonfirmasi dan memverifikasi keakuratan temuan dengan membawa kembali hasil penelitian kepada individu, narasumber dan masyarakat pada lokus penelitian untuk memperoleh respon dan umpan balik tentang keakuratan dan kesesuaian data.
- c. **Deskripsi yang Kaya dan Detail:** Menyajikan temuan dengan deskripsi yang kaya dan detail serta terperinci sehingga dapat menjadikan pembaca dapat merasakan pengalaman langsung sesuai dengan kenyataan di lapangan.
- d. **Pengklarifikasi Bias Peneliti:** Merinci bias yang mungkin terjadi dan diketahui oleh peneliti ke dalam studi baik melalui wawancara maupun observasi, seperti keterangan, informasi, latar belakang dan pandangan narasumber untuk memastikan keterbukaan dan keobjektivitasan dalam analisis penelitian.

#### 2. Reabilitas

Realibitas data merupakan salah satu metode yang dapat mengukur ketepatan data pada penelitian kualitatif, apakah telah sesuai dengan data yang didapatkan dengan permasalahan yang ada pada fenomena yang terjadi di lapangan. Realibilitas dalam penelitian mengacu pada keandalan metode dengan alat ukur yang digunakan sehingga data dapat dipercaya dan diterapkan kembali tanpa ada perubahan signifikan.