

# **IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DI**

## **KEMENTERIAN AGAMA**

**( Studi kasus pada penerapan prinsip transparansi dalam PP Nomor 48 Tahun 2014 Tentang Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Departemen Agama di Kec.Pakem Kab.Sleman Yogyakarta )**

Panca setya wardani

### **ABSTRAK**

Peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 tentang penerimaan Negara bukan pajak adalah salah satu kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah dan kemenag untuk merevisi peraturan pemerintah yang sebelumnya yaitu peraturan pemerintah nomor 47 tahun 2004. Peraturan ini dibuat untuk menetapkan besaran biaya yang harus dibayarkan calon pengantin yang akan mendaftarkan pernikahannya baik di dalam KUA maupun di luar KUA. penelitian ini mengambil judul **“IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DI KEMENTERIAN AGAMA ( Studi kasus pada penerapan prinsip transparansi dalam PP Nomor 48 Tahun 2014 Tentang Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Departemen Agama di Kecamatan Pakem, Sleman, Yogyakarta )”**. Skripsi ini berusaha menjawab permasalahan yaitu bagaimana prinsip transparansi yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Pakem dalam mengimplementasi peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi dalam implemenasinya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah; wawancara, dokumentasi dan observasi. Yang menjadi unit analisisnya adalah pelaksana kebijakan dalam hal ini yaitu KUA Kecamatan Pakem beserta pihak-pihak yang terkait.

Berdasarkan hasil penelitian penulis mendapatkan fakta bahwa bahwa penerapan prinsip transparansi pada implementasi peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 sudah berjalan dengan baik. Hal ini bisa dilihat dari variabel-variabel tentang transparansi yang ada sudah terpenuhi, mulai dari Akses informasi kebijakan dan pelayanan publik, Ketepatan informasi yang tersedia, Kejelasan informasi yang disampaikan, Kecepatan penyampaian informasi, Sikap aparatur, Keterbukaan aparatur terkait pembiayaan dan Mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran. Kemudian untuk faktor yang mempengaruhi sebenarnya lebih cenderung mengarah kepada faktor ekonomi yang ada pada masyarakat di Kecamatan Pakem. Namun

sebenarnya hal ini bisa saja diatasi jika masyarakat bersedia melangsungkan pernikahannya di dalam KUA karena tidak akan dikenakan biaya.

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan maka, ada hal yang masih harus diperbaiki oleh aparat KUA Kecamatan Pakem, yaitu dari segi sarana dan prasarana agar dioptimalakan agar mesyarakat merasa lebih nyaman jika melaksanakan pernikahannya di dalam kantor.

## PENDAHULUAN

### A. Latar belakang masalah

Tanggung jawab pemerintah Indonesia pada masa kini dirasa masih banyak kekurangan dalam memperbaiki kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan Negara pasca reformasi 1998, khususnya dalam pelayanan sektor publik guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*.

Dalam mengembangkan praktik *good governance*, pemerintah perlu mengambil dan menggunakan strategi yang jitu. Luasnya cangkupan persoalan yang dihadapi, kompleksitas dari setiap persoalan yang ada, serta keterbatasan sumber daya dan kapasitas pemerintah dan juga non pemerintah untuk melakukan pembaharuan praktik *good governance*, mengharuskan pemerintah mengambil pilihan yang strategis dalam memulai pengembangan praktik *good governance*. Pembaharuan praktik *good governance*, yang dalam banyak hal masih mencirikan *bad governance*, dapat dilakukan bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan *good governance* di Indonesia adalah melalui pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik yang mencirikan nilai-nilai yang selama ini melekat pada *good governance* itu sendiri.<sup>1</sup>

Menurut *World Bank dan United Nation Development Program (UNDP)*, Orientasi pembangunan sektor publik adalah untuk menciptakan *good governance*.

---

<sup>1</sup> Dwiyanto,A. (2005) *mewujudkan good governance melalui pelayanan public* Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

*Good governance* di anggap sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administrasi, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and *political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha.

Untuk menuju praktik *good governance* haruslah menjalankan prinsip-prinsip *good governance* yang akan menjadi tolak ukur dari terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik. Prinsip-prinsip *good governance* tersebut adalah sebagai berikut: partisipasi masyarakat, penegakan hukum, transparansi, kesetaraan, daya tanggap, wawasan ke depan, akuntabilitas, pengawasan, efisiensi dan efektifitas, serta profesionalisme<sup>2</sup>

Dari pernyataan mengenai *good governance* yang dikemukakan di atas, nyatanya sejalan dengan apa yang dilakukan oleh pemerintah dan kementerian agama untuk mewujudkan *good governance* dalam tata kelola pemerintahannya, Hal ini terlihat dari revisi peraturan pemerintah yang terkait dengan transparansi dalam besaran tarif untuk pelaksanaan pernikahan, baik yang akan dilaksanakan di dalam maupun di luar Kantor urusan agama.

Pelaksanaan pernikahan yang sebelumnya diatur dalam peraturan pemerintah nomor 51 tahun 2000 dan ditegaskan kembali dengan peraturan pemerintah nomor 47

---

<sup>2</sup> Batubara, A. H. (2006). konsep good governance dalam konsep otonomi daerah. *analisis administrasi dan kebijakan* , 1-6.

tahun 2004 dengan tarif Rp30.000,00 per peristiwa yang dilangsungkan di KUA, sedangkan biaya pencatatan pernikahan yang dilangsungkan di luar KUA dan di luar jam kerja, sesuai dengan permintaan masyarakat, tidak diatur dalam peraturan pemerintah nomor 47 tahun 2004. Untuk tetap mengawasi dan mencatat peristiwa nikah sesuai tupoksinya, PPN atau wakil PPN (penghulu) memerlukan biaya tambahan transport dan biaya-biaya lainnya jika akan melangsungkan pernikahan di luar KUA dan atau di luar jam kerja. Dari sinilah munculnya pungutan-pungutan yang dinilai liar dan tidak memiliki payung hukum yang memadai<sup>3</sup>.

Setelah direvisinya peraturan pemerintah nomor 47 tahun 2004 dengan peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 yang berisi penetapan biaya pencatatan pernikahan di KUA pada jam dan hari kerja Rp0,00 (nol rupiah) dan apabila dilaksanakan di luar KUA dikenakan biaya Rp600.000,00.<sup>4</sup> Maka hal ini menjadi salah satu bentuk perwujudan *good governace* yang dilakukan oleh pemerintah khususnya dalam hal ini kementerian agama guna mewujudkan; (1) Semangat menjadikan KUA yang berintegritas dan terbebas dari gratifikasi, (2) Memperjelas keuangan yang dibayarkan masyarakat untuk biaya pernikahan, (3) Mengakomodir kepentingan, kompensasi, dan penghargaan kepada para penghulu yang menghadiri pernikahan di luar kantor atau luar jam kerja<sup>5</sup>

Kemudian dalam cara pembayaranyapun lebih jelas, karena diatur dalam PMA nomor 24 tahun 2014 BAB III Pasal 6 ayat (1) dikatakan bahwa Calon

---

<sup>3</sup> <http://bimasislam.kemenag.go.id/post/opini/pp-48-2014-dan-pma-24-2014-menuju-kua-berintegritas> di akses pada 27 oktober 20115 pukul 09.49 wib

<sup>4</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014

<sup>5</sup> PMA Nomor 24 Tahun 2014 BAB III Pasal 6

pengantin wajib menyetorkan biaya pernikahan atau rujuk ke rekening Bendahara Penerimaan sebesar Rp 600,000, pada Bank dan Pada ayat (2) Apabila kondisi geografis, jarak tempuh, atau tidak terdapat layanan Bank pada wilayah kecamatan setempat, calon pengantin menyetorkan biaya nikah atau rujuk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui PPS pada KUA Kecamatan. Jadi jelas bahwa pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak sebesar Rp 600.000, benar-benar dibayarkan dan terhindar dari penyalahgunaan atau terhindar dari prasangka buruk tuduhan gratifikasi yang bisa saja menimpa penghulu<sup>6</sup>.

Namun nyatanya, Seperti yang sudah di kemukakan oleh Kementerian Agama (Kemenag), mereka mengakui masih ada oknum KUA yang melakukan praktek pungli dan gratifikasi. Hal tersebut disampaikan oleh Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam Kemenag, beliau mengatakan selain di daerah Jawa Timur, praktek pungli dan gratifikasi KUA juga ditemukan di Sumatera Utara. Adapun keterlibatan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N) atau perangkat desa dalam praktek ini, di jelaskan bahwa keberadaan P3N sudah dihapus sejak tahun 2006. P3N boleh digunakan untuk daerah-daerah terpencil saja. Namun untuk kota besar seharusnya sudah tidak ada P3N. Adapun untuk pembinaan P3N menjadi tanggung jawab pemda setempat. Menurutnya, Seharusnya tidak boleh lagi. Tapi masih ditemukan memang, dan memang masih ada KUA yang nakal.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> <http://www.kemenag.go.id/index.php?a=artikel&id=26350> di akses pada 27 oktober 20115 pukul 09.49 wib

<sup>7</sup><http://nasional.republika.co.id/berita/nasional/umum/15/03/16/nlath7> diakses pada tanggal 27 oktober 2015 wib

Ditengah kenyataan seperti yang dikemukakan di atas ternyata masih ada KUA yang mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dalam menjalankan tupoksinya sebagai Organisasi publik yang bekerja melayani masyarakat. Salah satu contohnya adalah KUA Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman Yogyakarta yang menjadi juara KUA teladan tingkat Provinsi tahun 2014 dan menjadi juara tingkat Nasional KUA teladan tahun 2015. Tentunya hal ini tidak terlepas dari kerja keras para aparatur publik di KUA Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman Yogyakarta dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Terpilihnya KUA Kecamatan Pakem sebagai KUA teladan tingkat Nasional sudah seharusnya menjadi panutan bagi KUA yang lain untuk bekerja lebih baik lagi dalam melayani masyarakat dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* agar mampu merubah *image* KUA yang sebelumnya sering di anggap negatif oleh masyarakat karena beberapa oknum yang melakukan hal-hal yang kurang menyenangkan sehingga baik secara langsung maupun tidak langsung sudah mencemarkan nama baik para aparatur publik di KUA<sup>8</sup>

Dari latar belakang tersebut, maka penulis akan mengkajinya dalam sebuah skripsi yang berjudul” IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DI KEMENTERIAN AGAMA (Studi kasus pada penerapan prinsip transparansi dalam PP No 48 Tahun 2014 tentang tarif atas penerimaan negara bukan

---

<sup>8</sup> <http://bimasislam.kemenag.go.id/post/berita/ini-dia-program-unggulan-pemenang-anugerah-kua-teladan-tingkat-nasional-2015> di akses pada 27 oktober 2015 pukul 10.12 wib

pajak yang berlaku pada Kementerian Agama di KUA Kecamatan Pakem, Kabupaten Sleman, Yogyakarta)

## LANDASAN TEORI

### Pengertian Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah tindakan kolektif yang diwujudkan melalui kewenangan pemerintah yang *legitimate* untuk mendorong, menghambat, melarang atau mengatur tindakan private (individu atau lembaga swasta). Kebijakan publik memiliki dua ciri pokok. Pertama, dibuat atau diproses oleh lembaga pemerintahan atau berdasarkan prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah. Kedua, bersifat memaksa atau berpengaruh terhadap tindakan privat masyarakat luas<sup>9</sup>.

Sedangkan aspek kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah, mengapa mereka melakukan, dan hasil yang membuat sebuah kehidupan bersama tampil berbeda (*what government do, why they do it, and what difference it makes*)<sup>10</sup>.

Kebijakan publik sebagai arah tindakan dapat dipahami secara lebih baik bila dirincikan menjadi beberapa katagori. Katagori-katagori ini antara lain adalah tuntutan-tuntutan kebijakan (*policy demands*), keputusan-keputusan kebijakan (*policy*

---

<sup>9</sup> Simatupang, P. (2003). *Analisis kebijakan: Konsep Dasar dan Prosedur pelaksanaan*.

<sup>10</sup> Yuli Tirta Riandi El Anshori, E. d. (2012). Kebijakan Publik yang Partisipatif dan Komunikatif. *Jurnal Kebijakan Publik*, 59-141.



*decisions*), pernyataan-pernyataan kebijakan (*policy statement*), hasil-hasil kebijakan (*policy outouts*), dan dampak-dampak kebijakan (*policy outcomes*).

Tuntutan-tuntutan kebijakan (*policy decisions*) adalah tuntutan-tuntutan yang dibuat oleh aktor-aktor swasta atau pemerintah, ditunjukkan kepada pejabat-pejabat pemerintahan dalam suatu sistem politik. Tuntutan-tuntutan tersebut berupa desakan agar pejabat-pejabat pemerintahan mengambil tindakan atau tidak mengambil tindakan mengenai suatu masalah tertentu. Biasanya tuntutan-tuntutan ini diajukan oleh berbagai kelompok dalam masyarakat dan mungkin berkisar antara desakan secara umum bahwa pemerintah harus “berbuat sesuatu” sampai usulan agar pemerintah mengambil tindakan tertentu mengenai suatu persoalan.

Sementara itu, keputusan kebijakan publik (*policy demands*) didefinisikan sebagai keputusan yang di buat oleh pejabat-pejabat pemerintah yang mengesahkan atau memberi arah dan substansi kepada tindakan-tindakan kebijakan publik. Termasuk dalam kegiatan ini adalah menetapkan undang-undang, memberikan perintah-perintah eksekutif atau pernyataan-pernyataan resmi, mengumumkan peraturan-peraturan administratif atau membuat interpretasi yuridis terhadap undang-undang.

Sedangkan pernyataan-pernyataan kebijakan (*policy statements*) adalah pernyataan-pernyataan resmi atau artikulasi-artikulasi kebijakan publik. Yang termasuk dalam katagori ini adalah undang-undang legislatif, perintah-perintah dan dekrit presiden, peraturan-peraturan administratif, dan pengadilan, maupun pernyataan-pernyataan atau pidato-pidato pejabat-pejabat pemerintah yang

menunjukkan maksud dan tujuan pemerintah dan apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Hasil-hasil kebijakan (*policy outputs*) lebih merujuk pada “manifestasi nyata” dari kebijakan-kebijakan publik, yaitu hal-hal yang sebenarnya dilakukan menurut keputusan-keputusan dan pernyataan-pernyataan kebijakan. Dengan menggunakan kalimat yang lebih sederhana, hasil-hasil kebijakan dapat diungkapkan sebagai apa yang dilakukan oleh suatu pemerintah dan keberadaannya perlu dibedakan dari apa yang dinyatakan oleh pemerintah untuk melakukan sesuatu. Perbedaannya dengan dampak-dampak kebijakan (*policy outcomes*) yaitu dampak kebijakan lebih merujuk kepada akibat-akibat bagi masyarakat, baik yang diinginkan atau yang tidak diinginkan yang berasal dari tindakan atau tidak adanya tindakan pemerintah<sup>11</sup>.

### **Tahap – Tahap Kebijakan Publik**

Proses pembuatan kebijakan publik merupakan proses yang kompleks karena melibatkan banyak proses maupun variabel yang harus dikaji. Oleh karena itu beberapa ahli politik yang menaruh minat untuk mengkaji kebijakan publik membagi proses-proses penyusunan kebijakan publik kedalam beberapa tahap. Tujuan pembagian seperti ini adalah untuk memudahkan kita didalam mengkaji kebijakan publik. Namun demikian, beberapa ahli mungkin membagi tahap-tahap ini dengan urutan yang berbeda. Seperti misalnya tahap penilaian kebijakan seperti yang tercantum dalam bagan dibawah ini bukan berarti merupakan tahap akhir dari proses kebijakan publik, sebab masih ada satu tahap lagi yakni tahap perubahan kebijakan

---

<sup>11</sup> ibid

dan terminasi atau penghentian kebijakan. Tahap-tahap kebijakan publik adalah sebagai berikut:

- 1) Tahap penyusunan agenda, Dalam tahap ini para pejabat yang dipilih dan diangkat menempatkan masalah pada agenda publik. Sebelumnya masalah-masalah ini berkompetisi terlebih dahulu untuk masuk ke dalam agenda kebijakan. Pada akhirnya, beberapa masalah masuk ke agenda kebijakan para perumus kebijakan. Pada tahap ini suatu masalah mungkin yang tidak disentuh sama sekali, sementara masalah yang lain ditetapkan menjadi fokus pembahasan, atau ada pula masalah karena alasan-alasan tertentu ditunda untuk waktu yang lama.



- 2) Tahap formulasi kebijakan, Masalah yang telah masuk ke agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari beberapa alternatif atau pilihan

kebijakan yang ada. Sama halnya dengan perjuangan suatu masalah untuk masuk kedalam agenda kebijakan, dalam tahap perumusan kebijakan masing-masing alternatif bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang diambil untuk memecahkan masalah. Pada tahap ini masing-masing aktor akan “bermain” untuk mengusulkan pemecahan masalah terbaik.

- 3) Tahap adopsi kebijakan, Dari sekian banyak alternatif kebijakan yang ditawarkan oleh para perumus kebijakan, pada akhirnya salah satu dari alternatif kebijakan tersebut diadopsi dengan dukungan dari mayoritas legislatif, konsensus antara direktur lembaga atau keputusan peradilan.
- 4) Tahap implemetasi kebijakan, Suatu program kebijakan hanya akan menjadi catatan-catatan elit jika program tersebut tidak diimplementasikan. Oleh karena itu keputusan program kebijakan yang telah di ambil sebagai alternatif pemecahan masalah harus diimplementasikan, yakni dilaksanakan oleh badan-badan administrasi maupun agen-agen pemerintah ditingkat bawah. Kebijakan yang di ambil dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasikan sumber daya finansial dan manusia. Pada tahap implementasi ini berbagai kepentingan akan saling bersaing. Beberapa implementasi kebijakan mendapat dukungan para pelaksana ( implementors ) namun beberapa yang lain mungkin akan ditentang oleh para pelaksana.
- 5) Tahap evaluasi kebijakan, Pada tahap ini kebijakan yang telah dilaksanakan akan dinilai atau dievaluasi, untuk melihat sejauhmana kebijakan yang telah dibuat mampu memecahkan masalah. Kebijakan publik pada dasarnya

dibuat untuk meraih dampak yang diinginkan. Dalam hal ini, memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat. Oleh karena itu, ditentukanlah ukuran-ukuran atau kriteria-kriteria yang menjadi dasar untuk menilai apakah kebijakan publik telah meraih dampak yang diinginkan<sup>12</sup>.

### **Implementasi Kebijakan**

Implementasi kebijakan merupakan tahap krusial dalam proses kebijakan publik, sebab pada tahap implementasi inilah terdapat implikasi atau dampak dari kebijakan tersebut. Keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel yaitu : komunikasi, sumber daya, disposisi dan stuktur birokrasi. Oleh karena itu, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh variabel isi kebijakan dan lingkungan kebijakan. Dua hal ini harus didukung oleh hubungan antar organisasi, sumber daya organisasi dan karakteristik kemampuan agen pelaksana<sup>13</sup>.

Keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan dapat dievaluasi kemampuannya secara nyata dalam mengoprasikan program-program yang telah dirancag sebelumnya. Sebaliknya proses implementasi kebijakan di dievaluasi dengan cara mengukur dan membandingkan antara hasil akhir program-program tersebut dengan tujuan-tujuan kebijakan. Keberhasilan proses implementasi kebijakan sampai

---

<sup>12</sup> Winarno, B. (2012). *KEBIJAKAN PUBLIK (Teori, Proses dan Studi kasus)*. Yogyakarta: CAPS.

<sup>13</sup> Akib, H. (2010). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK(apa, mengapa dan bagaimana)*. Makasar: Universitas Negeri Makasar.

pada tercapainya hasil tergantung pada kegiatan program yang telah dirancang dan pembiayaan yang cukup<sup>14</sup>.

Ada empat faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan, yaitu: faktor komunikasi, sumber daya, struktur birokrasi dan disposisi.

#### 1) Faktor komunikasi

Dalam hal ini secara umum Edward membahas tiga hal penting dalam proses komunikasi kebijakan, yaitu transmisi, konsistensi dan kejelasan. Transmisi adalah sebelum penentu kebijakan menentukan sebuah keputusan, yang harus menyadari bahwa sesuatu keputusan telah di buat dan suatu perintah untuk melaksanakan telah dikeluarkan. Hal ini sering terjadi tidak terlaksananya program karena seringkali dimulai dari komunikasi yang tidak baik antara stakeholder kebijakan. Hal ini banyak sekali ditemukan keputusan-keputusan diabaikan dan seringkali terjadi kesalahpahaman terhadap keputusan yang di keluarkan. Sedangkan konsistensi adalah jika implementasi ingin berlangsung efektif, maka perintah pelaksana harus konsisten dan jelas. Walaupun unsur perintah tersebut memiliki kejelasan, tetapi bila perintah tersebut bertentangan maka perintah tersebut tidak akan memudahkan para pelaksana kebijakan menjalankan tugasnya dengan baik. Menurut Edwards ada enam faktor yang mengidentifikasi ketidakjelasan komunikasi kebijakan. Faktor-

---

<sup>14</sup> Wahab, S. A. (2003). *Analisis kebijaksanaan; Dari Formulasi ke Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

faktor tersebut adalah kompleksitas kebijakan, keinginan untuk tidak mengganggu kelompok –kelompok masyarakat, kurangnya konsensus mengenai tujuan kebijakan, masalah-masalah dalam memulai suatu kebijakan baru, menghindari pertanggungjawaban kebijakan dan sifat pembuatan kebijakan pengadilan ( ranah hukum).

## 2) Faktor Sumberdaya

Sumber daya adalah faktor paling penting dalam implementasi kebijakan agar dapat terwujud. Yang dimaksud sumberdaya yakni, sumberdaya manusia dan sumberdaya *financial*. Tanpa adanya sumberdaya, kebijakan hanya akan tinggal dikertas saja menjadi dokumen.

## 3) Faktor Disposisi (kecenderungan atau tingkah laku )

Disposisi yaitu watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor seperti komitmen, kejujuran dan sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sifat atau persepektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

## 4) Faktor Struktur birokrasi

Struktur oganisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap oganisasi adalah

adanya prosedur organisasi yang standar (standar operating procedure atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Dan pada akhirnya menyebabkan aktifitas organisasi tidak fleksibel<sup>15</sup>.

### **Good Governance**

*Good governance* pada umumnya diartikan sebagai pengelolaan pemerintah yang baik. Kata ‘baik’ disini dimaksudkan mengikuti kaidah-kaidah tertentu sesuai prinsip-prinsip dasar *good governance*. Kunci utama memahami *good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip didalamnya. Bertolak dari prinsip-prinsip *good governance* maka akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik buruknya pemerintahan bisa dinilai bila ia telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *good governance* sebagai berikut:

#### 1) Partisipasi masyarakat

Setiap wargenegara baik laki-laki maupun perempuan harus memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing. Partisipasi yang luas ini perlu dibangun dalam satu tatanan kebebasan berserikat dan berpendapat,

---

<sup>15</sup> Opcit



serta kebebasan untuk berpartisipasi secara konstruktif. Partisipasi bermaksud untuk menjamin agar setiap kebijakan yang diambil mencerminkan aspirasi masyarakat. Dalam rangka mengantisipasi berbagai isu yang ada, pemerintah menyediakan saluran komunikasi agar masyarakat dapat mengutarakan pendapatnya. Jalur komunikasi ini meliputi pertemuan umum, temu wicara, konsultasi dan penyampaian pendapat secara tertulis. Bentuk lain untuk merangsang keterlibatan masyarakat adalah meliputi perencanaan partisipatif untuk menyiapkan agenda pembangunan, pemantauan, evaluasi dan pengawasan secara partisipatif dan mekanisme konsultasi untuk menyelesaikan isu sektoral.

## 2) Penegakan hukum

Mewujudkan penegakan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

## 3) Transparansi

Transparansi harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi berbagai proses, kelembagaan dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya, dan informasi harus dapat disediakan secara memadai dan mudah dimengerti, sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi. Informasi adalah suatu kebutuhan penting masyarakat untuk berpartisipasi. Maka dari itu pemerintah perlu proaktif dalam memberikan informasi yang lengkap tentang kebijakan dan layanan kepada masyarakat. Pemerintah perlu

mendayagunakan berbagai jalur komunikasi seperti melalui brosur, leaflet, pengumuman melalui koran, radio serta televisi. Pemerintah juga perlu menyiapkan kebijakan yang jelas tentang tata cara mendapatkan informasi. Kebijakan ini akan memperjelas informasi yang diakses masyarakat ataupun bentuk informasi yang bersifat rahasia, lama waktu menapatkan informasi serta prosedur pengaduan apabila informasi tidak sampai kepada masyarakat.

4) Kesetaraan

Pemerintah disini memberi penekanan pada aspek keadilan ekonomi, dimana Negara memberi peluang bagi setiap anggota masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan.

5) Daya tanggap

Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholder*). Pemerintah perlu membangun jalur komunikasi untuk menampung aspirasi masyarakat dalam hal penyusunan kebijakan. Ini dapat berupa forum masyarakat, *talk show*, layanan *hotline* dan prosedur *complain*. Sebagai fungsi pelayan masyarakat pemerintah akan mengoptimalkan pendekatan kemasyarakatan dan secara periodik mengumpulkan pendapat masyarakat.

6) Wawasan kedepan

Dalam prinsip ini *good governance* memandu birokrat membangun daerahnya berdasarkan Visi Misi strategi yang jelas dan mengikut sertakan warga dalam seluruh proses pembangunan.

#### 7) Akuntabilitas

Pengambil keputusan ( *decision maker*) dalam organisasi sektor pelayanan dan warga Negara madani memiliki pertanggungjawaban ( akuntabilitas) kepada publik sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholder*). Pertanggungjawaban tersebut berbeda-beda tergantung kepada jenis keputusan organisasi itu bersifat internal atau eksternal. Seluruh pembuat kebijakan pada semua tingkatan harus memahami bahwa mereka bertanggungjawab akan hasil kerja kepada masyarakat. Untuk mengukur kinerja mereka secara obyektif perlu adanya indikator yang jelas. Sistem pengawasan yang perlu diperkuat dan hasil audit harus dipublikasikan, dan apabila terdapat kesalahan harus diberi sanksi.

#### 8) Pengawasan

Meningkatkan upaya pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dengan mengusahakan keterlibatan masyarakat luas.

#### 9) Efisiensi dan efektifitas

Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dari berbagai sumber yang tersedia. Pelayanan masyarakat harus mengutamakan keputusan masyarakat, dan didukung mekanisme penganggaran serta pengawasan yang rasional dan transparan. Lembaga-lembaga yang bergerak dibidang jasa pelayanan umum harus menginformasikan tentang biaya dan jenis pelayanannya.

## 10) Profesionalisme

Meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau.

Prinsip-prinsip *good governance* ini hanya bermakna bila keberadaannya ditopang oleh lembaga yang melibatkan kepentingan publik. Jenis lembaga tersebut adalah sebagai berikut:

### 1. Negara

Negara mempunyai kewajiban untuk:

- a) Menciptakan kondisi politik, ekonomi dan sosial yang stabil, Negara mempunyai tugas untuk menciptakan kondisi perpolitikan, ekonomi dan sosial yang nyaman bagi semua kalangan baik masyarakat, swasta, maupun dalam kalangan pemerintahan itu sendiri.
- b) Membuat peraturan yang efektif dan berkeadilan, Dalam membuat peraturan yang akan dipatuhi pemerintah selaku pembuat peraturan harus bisa menciptakan peraturan yang adil dan efektif untuk semua warganegara.
- c) Menyediakan publik service yang efektif dan *accountable*, Setiap warganegara tidak akan pernah bisa menghindarkan diri dari birokrasi atau pelayanan pemerintah. Pada saat yang sama birokrasi pemerintah adalah satu-satunya organisasi yang mempunyai legitimasi untuk memaksakan berbagai peraturan dan kebijakan yang menyangkut masyarakat dan setiap warganegara. Untuk mewujudkan *good*

*governance* pemerintah harus bekerja ekstra keras kerana, melalui pelayanan publik masyarakat akan sangat merasakan dan keberlangsungan antara indikator-indikator akan dapat menentukan sejauhmana pemerintah dalam menjalankan prinsip-prinsip *good governance* yang baik.

- d) Menegakan HAM, Dalam penegakan hukum yang telah ditetapkan, pemerintah harus berkeadilan terhadap siapapun warganegara tanpa ada perbedaan.
- e) Melindungi lingkungan hidup, Pemerintah berkewajiban melindungi dan memelihara lingkungan hidup yang berbeda dalam cangkupan sebuah Negara atau daerah untuk bisa menciptakan ekosistem yang efektif dan nyaman bagi setiap warganegara.
- f) Mengurus standar kesehatan dan standar keselamatan publik, Negara berkewajiban memberikan fasilitas terhadap kesehatan dan keselamatan warga negaranya.

## 2. Sektor Swasta

Sektor Swasta memiliki kewajiban untuk:

- a) Menjalankan industri, Sektor swasta diharapkan agar dapat menjalankan industri agar bisa membantu pemerintah baik dalam meningkatkan sumber daya alam dan memberdayakan sumberdaya manusia yang mempunyai potensi lebih.

- b) Menciptakan lapangan kerja, Sektor Swasta diharapkan dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan perekonomian masyarakat dengan menyediakan lapangan pekerjaan untuk masyarakat.
- c) Menyediakan insentif bagi karyawan, Pihak swasta berkewajiban memberikan pelayanan yang dibutuhkan karyawan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan pemerintah.
- d) Meningkatkan standar hidup masyarakat, Dengan adanya sektor swasta diharapkan dapat meningkatkan perekonomian masyarakat dan dapat mengurangi jumlah warga Negara yang tergolong miskin.
- e) Memelihara lingkungan hidup, Sektor swasta juga memiliki kewajiban agar bisa memelihara kelestarian alam atau peduli terhadap lingkungan hidup sekitar.
- f) Manaati peraturan, Peraturan yang sudah ditetapkan pemerintah agar dapat dipatuhi oleh pihak industri atau swasta untuk dijalankan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan baik tentang lingkungan hidup maupun tentang karyawan.
- g) Transfer ilmu pengetahuan dan teknologi kepada masyarakat, Swasta juga diharapkan agar lebih dapat memanfaatkan sumber daya manusia yang ada baik melalui karyawan yang dimiliki maupun warga setempat oleh swasta, untuk tujuan mencerdaskan bangsa.
- h) Menyediakan kredit bagi pengembangan UKM

### 3. Masyarakat madani

Masyarakat mempunyai hak untuk:

- a) Menjaga agar hak-hak masyarakat terlindungi, Menjaga apa yang menjadi hak-hak masyarakat terpenuhi dan dilindungi oleh pemerintah dan pihak swasta.
- b) Mempengaruhi kebijakan publik, Masyarakat diharapkan agar bisa mempengaruhi apa yang akan dilakukan pemerintah dalam hal pelayanan public.
- c) Sebagai sarana *check and balances* pemerintah, Adanya kesesuaian dan keseimbangan antara masyarakat dan pemerintah selaku penjalan birokrasi.
- d) Mengawasi penyalahgunaan kewenangan sosial pemerintah, yaitu Mengawasi pemerintah dalam menjalankan birokrasi sesuai dengan wewenang.
- e) Mengembangkan SDM, Meningkatkan sumberdaya manusia yang ada sesuai dengan potensi sosial dan sumberdaya alam yang ada untuk bisa lebih dikembangkan.
- f) Sarana berkomunikasi antar anggota masyarakat, Membangun komunikasi antar sesama masyarakat agar dapat menciptakan kondisi yang aman dan nyaman untuk kelangsungan sosial, ekonomi dan politik masyarakat itu sendiri<sup>16</sup>.

## Transparansi

---

<sup>16</sup> Ane Permatasari dalam Jurnal Sosial dan Politik. Fakultas Ilmu social dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Vol. 18, Nomor 2, desember 2008

Transparansi merupakan salah satu prinsip dari *good governance*. Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai. Sedangkan yang dimaksud dengan informasi adalah informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau oleh publik. Keterbukaan informasi diharapkan akan menghasilkan persaingan politik yang sehat, toleran, dan kebijakan dibuat berdasarkan pada preferensi publik .<sup>17</sup>

Prinsip Transparansi memiliki 2 aspek, yaitu (1) komunikasi publik oleh pemerintah, dan (2) hak masyarakat terhadap akses informasi. Keduanya akan sangat sulit dilakukan jika pemerintah tidak menangani dengan baik kinerjanya. Komunikasi publik menuntut usaha yang sungguh-sungguh dari pemerintah untuk membuka informasi yang terkait dengan aktivitas publik. Selain adanya partisipasi masyarakat dalam siklus anggaran, transparansi anggaran juga diperlukan untuk meningkatkan pengawasan<sup>18</sup>.

Konsep transparansi menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan *stakeholders* yang membutuhkan. Jika segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang

---

<sup>17</sup> Opcit

<sup>18</sup> Werimon, S. (2005). *pengaruh partisipasi masyarakat dan transparansi kebijakan publik terhadap hubungan antara pengetahuan dewan tentang anggaran dengan pengawasan keuangan daerah*. Semarang: Universitas Diponegoro.



diperlukan, prosedur pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh publik, maka praktik penyelenggaraan pelayanan itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi. Sebaliknya, kalau sebagian atau semua aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan itu tertutup dan informasinya sulit diperoleh oleh pengguna dan *stakeholders* lainnya, maka penyelenggaraan pelayanan itu tidak memenuhi kaidah transparansi<sup>19</sup>

Karena itu, ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur transparansi pelayanan publik. Indikator pertama adalah mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian terhadap tingkat keterbukaan disini meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk di dalamnya adalah persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan serta mekanisme atau prosedur pelayanan yang harus dipenuhi. Persyaratan pelayanan harus dipublikasikan secara terbuka dan mudah diketahui oleh pengguna pelayanan. Penyelenggara layanan harus berusaha menjelaskan kepada pengguna pelayanan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi beserta alasan diperlukannya persyaratan itu dalam proses pelayanan.

Indikator kedua dari transparansi menunjuk pada seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan *stakeholders* yang lain. Maksud dari dipahami di sini bukan hanya dalam arti *literal* semata tetapi juga makna dibalik semua prosedur dan peraturan itu. Penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya dan waktu yang diperlukan sebagaimana adanya merupakan hal yang sangat

---

<sup>19</sup> Opcit

penting bagi para pengguna atau *stagholders*. Jika rasionalitas dari semua hal itu dapat diketahui dan diterima oleh pengguna pelayanan, maka kepatuhan terhadap prosedur dan aturan akan mudah diwujudkan. Banyak pengguna pelayanan yang seringkali mempertanyakan, mengapa persyaratan begitu banyak? Mengapa prosedurnya begitu panjang dan berbelit-belit? Mengapa waktunya lama dan biayanya begitu besar? Pertanyaan-pertanyaan seperti ini sering muncul pada sebagian pengguna pelayanan. Bagi pengguna pelayanan yang kritis dan memiliki aspirasi pelayanan yang tinggi, mereka sering merasa terganggu dengan persyaratan yang terkadang kurang masuk akal, prosedur yang sangat panjang, dan waktu yang begitu lama untuk memperoleh pelayanan.

Selama ini, para petugas penyelenggara layanan seringkali kurang mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut. Bahkan mereka sering tidak bersedia menjawab pertanyaan semacam itu karena mereka merasa bukan sebagai pihak yang membuat peraturan penyelenggaraan pelayanan. Mereka mungkin merasa hanya menjadi pihak yang harus menerapkan peraturan tersebut sebagaimana adanya. Mungkin mereka sendiri juga tidak memahami logika dari semua peraturan mengenai penyelenggaraan pelayanan. Apapun posisi penyelenggara pelayanan, apakah menjadi bagian dari pemegang otoritas yang menentukan aturan penyelenggara pelayanan atau sekedar menjadi pelaksana yang mendapatkan tugas untuk menerapkan peraturan pelayanan sebagaimana adanya, mereka seharusnya dapat menjelaskan kepada para pengguna yang ingin mengetahui alasan yang melatarbelakangi penerapan suatu prosedur pelayanan yang harus dipatuhi oleh warga pengguna pelayanan.

Menjelaskan kepada para pengguna pelayanan dan *stakeholders* yang membutuhkan informasi dan penjelasan mengenai prosedur dan praktik pelayanan merupakan bagian dari konsep transparansi pelayanan. Karena itu, memahami segala aspek penyelenggaraan pelayanan juga menjadi tugas penyelenggara pelayanan. Mereka harus mampu menjelaskan mengapa prosedur dan ketentuan dalam praktik pelayanan dibuat sebagaimana adanya. Dengan demikian, para penyelenggara pelayanan dituntut untuk dapat mengkritisi prosedur dan aturan main dalam penyelenggaraan pelayanan karena banyak prosedur dan ketentuan yang selama ini mereka gunakan tidak dapat dipahami dengan mudah oleh pengguna pelayanan.

Banyak prosedur dan aturan dalam penyelenggaraan pelayanan yang tidak dapat dijelaskan dengan mudah dan dapat diterima oleh akal sehat pengguna pelayanan. Hal ini terjadi karena *mindset* yang dimiliki oleh pemerintah dan para pejabat publik ketika membuat prosedur dan peraturan mengenai penyelenggaraan pelayanan sering tidak memperhatikan kepentingan dan kebutuhan dari pengguna pelayanan. Kepentingan yang dipergunakan untuk merumuskan peraturan dan prosedur pelayanan adalah semata-mata kepentingan pemerintah dan para pejabat. Akhirnya, prosedur dan peraturan mengenai pelayanan publik sering tidak dapat dipahami oleh pengguna pelayanan.

Indikator ketiga dari transparansi pelayanan adalah kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Semakin mudah pengguna memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik semakin tinggi transparansi. Misalnya, ketika

pengguna dengan mudah memperoleh informasi mengenai biaya dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan maka pelayanan publik itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi. Begitu pula ketika informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan cara memperoleh pelayanan dapat diperoleh dengan mudah oleh pengguna pelayanan, maka penyelenggaraan pelayanan tersebut dapat dikatakan memiliki tingkat transparansi yang tinggi.

Sebaliknya, kalau pengorbanan yang diperlukan oleh pengguna pelayanan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek yang terkait dengan berbagai penyelenggaraan pelayanan sangat besar maka transparansi pelayanan dinilai rendah. Kalau untuk memperoleh informasi mengenai biaya dan waktu yang diperlukan dalam pelayanan sangat sulit dan memerlukan banyak pengorbanan, maka transparansi pelayanan dapat dikatakan rendah<sup>20</sup>.

Dengan menggunakan ketiga dimensi transparansi tersebut maka penilaian terhadap transparansi pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih lengkap. Selama ini rezim pelayanan sering mengklaim dirinya telah bertindak transparan ketika hanya menempel papan pengumuman, misalnya berisi mengenai besaran biaya dan prosedur pelayanan, di loket pelayanan. Tentu mengumumkan biaya dan prosedur pelayanan secara terbuka di tempat yang mudah diakses oleh para pengguna adalah sesuatu yang baik dan menjadi bagian dari transparansi pelayanan. Namun hal tersebut belumlah cukup. Upaya untuk menjelaskan prosedur dan biaya pelayanan sering diperlukan karena tidak semua pengguna mampu membaca. Mereka juga sering tidak dapat

---

<sup>20</sup> Maani, K. D. (2009). *Transparansi dan Akuntabilitas dalam pelayanan Publik*.

memahami logika dan rasionalitas dari prosedur dan besaran biaya pelayanan yang harus dibayar. Menjelaskan logika dan rasionalitas dari biaya dan prosedur pelayanan adalah menjadi bagian dari tugas para penyelenggara pelayanan dan bagian dari transparansi itu sendiri.

Sehubungan dengan itu, ada empat bentuk implikasi transparansi yang diperlukan, antara lain: (1) semua informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik harus terbuka bagi siapa saja. Ketidakterbukaan informasi akan mendorong terjadinya penyelewengan; (2) mekanisme kontrol tidak akan terjadi jika tidak ada keterbukaan dalam memperoleh akses informasi; (3) masyarakat harus memiliki akses untuk memperoleh semua informasi/ dokumen yang berkaitan dengan publik; dan (4) semua informasi tersebut harus dapat/mudah dimengerti oleh masyarakat<sup>21</sup>.

## **METODE**

Metode penelitian merupakan cara yang digunakan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan yang dilakukan dengan metode ilmiah. Berikut ini akan dikemukakan, jenis penelitian, sumber penelitian data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### 1. Jenis penelitian

Dalam penulisan skripsi ini dapat digolongkan dalam bentuk penelitian lapangan atau *field research* yaitu kegiatan penelitian yang dilakukan dilingkungan masyarakat tertentu baik di lembaga-lembaga, organisasi

---

<sup>21</sup> Ibid

masyarakat (sosial) maupun lembaga pemerintah. Dalam penelitian lapangan ini dilakukan di KUA Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman Yogyakarta dengan cara melakukan wawancara dengan aparatur publik di KUA Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman Yogyakarta dan narasumber lainnya yang dapat menjawab pertanyaan dari penelitian ini. Penulis juga melakukan observasi lapangan guna mendapatkan data yang diinginkan. Disamping itu juga dilandasi dengan penelitian kepustakaan dengan cara membaca buku-buku dan jurnal yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam skripsi ini. Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis, dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti.

## 2. Sumber data penelitian

Sumber Data Secara umum dalam penelitian biasanya dibedakan menjadi dua macam yaitu:

- a) Data primer, adalah data yang secara langsung diperoleh oleh peneliti dari sumber primer (data asli). Data primer dalam penelitian ini berupa data/hasil wawancara yang penulis lakukan dengan aparatur pejabat publik di KUA Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman Yogyakarta. Serta data yang diperoleh secara langsung oleh penulis melalui observasi di KUA Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman Yogyakarta.

b) Data Sekunder, adalah data yang diperoleh penelitian dari orang lain atau sumber sekunder jadi bukan asli. Dalam penelitian ini, data sekunder tersebut berupa dokumen. Dokumen dari penelitian ini adalah data-data berupa seperti buku, denah lokasi KUA Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman Yogyakarta dan sumber data lain yang diperlukan.

### 3. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam skripsi ini adalah:

#### a) Wawancara

Salah satu metode pengumpulan data ialah dengan cara wawancara yaitu mendapatkan informasi dengan bertanya langsung dengan narasumber. Cara inilah yang banyak dilakukan di Indonesia dewasa ini. Wawancara adalah salah satu bagian yang terpenting dari setiap survei. Tanpa wawancara, peneliti akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan jalan bertanya langsung kepada narasumber. Dalam melaksanakan teknik ini dilakukan dengan cara mewawancarai ketua KUA, penghulu, para staf KUA dan narasumber lain yang terkait. Pelaksanaan wawancara dengan aparatur publik KUA dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui lebih dalam tentang implementasi prinsip transparansi dalam konteks *good governance* terkait dengan peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 di KUA Kecamatan Pakem, Kabupaten Sleman, Yogyakarta

b) Observasi

Pengamatan adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Observasi ini digunakan untuk mendapatkan data hasil pengamatan. Dalam hal ini penulis akan melakukan pengamatan terhadap implementasi prinsip transparansi dalam konteks *good governance* terkait dengan peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 di KUA Kecamatan Pakem, Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Observasi sendiri adalah suatu alat pengumpulan data yang harus dilakukan secara teliti, cermat, jujur, obyektif, dan terfokus pada data yang akan dibutuhkan untuk penulisan karya ilmiah ini.

c) Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan-catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, dan lain sebagainya. Dokumentasi ini penulis dapatkan dengan cara pra riset sebagai upaya untuk mengumpulkan data-data awal di KUA Kecamatan Pakem Sleman Yogyakarta dan berupa foto-foto yang penulis ambil ketika melakukan wawancara sebagai bukti dalam penulisan skripsi ini.

4. Teknik analisis data

Setelah data terkumpul, kemudian dilakukan pengolahan data yang disesuaikan dengan kebutuhan analisis yang dikerjakan. Proses awal pengolahan data itu dimulai dengan melakukan editing setiap data yang



masuk. Setelah editing selesai selanjutnya dilakukan analisis data. Dalam proses analisis ini penulis menggunakan metode deskriptif. Teknik analisis data deskriptif yaitu penelitian yang bermaksud untuk membuat deskripsi mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian. Penulis dalam menganalisis data menggunakan metode deskriptif karena data yang digunakan dalam skripsi ini bukan dalam bentuk angka, melainkan dalam bentuk laporan atau deskriptif kualitatif. Metode analisis data deskriptif ini digunakan untuk menganalisis data mengenai gambaran objek penelitian dan untuk menyimpulkan data-data di lapangan yang berhubungan dengan implementasi prinsip transparansi dalam konteks *good governance* terkait dengan peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 di KUA Kecamatan Pakem, Kabupaten Sleman, Yogyakarta.<sup>22</sup>

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **A. Implementasi prinsip transparansi dalam konteks *good governance* terkait dengan peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 di KUA Kecamatan Pakem, Kabupaten Sleman, Yogyakarta.**

Dalam bab ini akan di bahas indikator-indikator yang menunjukkan proses transparansi pelayanan publik di KUA Kecamatan Pakem dalam implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 yang berisi penetapan biaya pencatatan pernikahan di KUA yang apabila dilakukan pada jam dan hari kerja

---

<sup>22</sup> Prof.Dr.Husaini Usman, M. d. (2008). *metodologi penelitian sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

tidak dikenakan biaya atau Rp0,00 (nol rupiah) namun jika dilakukan di luar KUA dikenakan biaya Rp600.000,00. Faktor-faktor tersebut antara lain adalah :

1. Unsur Akses informasi dan pelayanan publik.

Akses informasi adalah kemudahan yang diberikan kepada seseorang atau masyarakat untuk memperoleh informasi publik yang dibutuhkan.<sup>23</sup> Sedangkan unsur akses informasi yang dimaksud disini adalah jenis alat peraga yang digunakan KUA Kecamatan Pakem dalam mensosialisasikan peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 kepada masyarakat Kecamatan Pakem. Kemudahan yang diterima atau kemampuan masyarakat dalam mengakses informasi yang terkait dengan pelayanan publik menjadi bagian yang terpenting dalam proses pelaksanaan pembangunan. Semakin mudah masyarakat mengakses berbagai informasi yang sedang berkembang terutama yang ada di daerahnya, hal ini menggambarkan bahwa prinsip transparansi dalam pengelolaan pemerintahan telah berjalan dengan baik. Kemudahan yang di peroleh masyarakat dalam mengakses informas pelayanan publik tidak akan datang dengan sendirinya tanpa ada kerja keras dari organisasi publik itu sendiri untuk menyediakan layanan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat. Selanjutnya untuk mengetahui penerapan prinsip transparansi yang terkait dengan biaya pernikahan yang baru yaitu peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 di KUA Kecamatan Pakem dapat dilihat dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan.

---

<sup>23</sup> Peraturan menteri komunikasi dan inforatika nomor 10 tahun 2010

Banyak sekali jenis atau unsur akses informasi yang bisa digunakan untuk mensosialisasikan sebuah peraturan atau kebijakan, mulai dari media sosial sampai media cetak. Salah satu unsur akses informasi yang mudah dipahami oleh penerima informasi dan yang digunakan di KUA Kecamatan Pakem adalah brosur. Brosur adalah selebaran yang biasanya berisikan tentang sebuah informasi atau pemberitahuan tertentu tentang suatu hal, dalam hal ini adalah berisikan tentang prosedur pernikahan dan tata cara pembayarannya. Karena selain menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti, brosur juga cenderung lebih cepat sampai ke tangan individu masing-masing masyarakat dengan cara dibagikan langsung dan gratis kepada masyarakat dengan tujuan untuk mengenalkan suatu program atau kebijakan tertentu<sup>24</sup>.

Cara pembagian brosur yang dilakukan KUA Kecamatan Pakem bisa dikatakan menggunakan cara yang cukup efektif, yaitu dengan metode turun langsung ke masyarakat untuk membagikan brosur yang berisi penetapan biaya pencatatan pernikahan di KUA yang apabila dilakukan pada jam dan hari kerja tidak dikenakan biaya atau Rp0,00 (nol rupiah) namun jika dilakukan di luar KUA dikenakan biaya Rp600.000,00. Hal ini biasanya dilakukan ketika ada acara pernikahan baik di dalam KUA maupun di luar

---

<sup>24</sup>

<http://www.pengertianku.net/2014/10/definisi-atau-pengertian-brosur-dan-fungsinya-lengkap.html> di akses pada 27 November 2015

KUA, kemudian ketika ada kegiatan-kegiatan desa dan bersamaan dengan itu akan ada sosialisasi tentang peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 sekaligus pembagian brosur tentang prosedur pernikahan dan tata cara pembayaran pernikahan. Dengan cara pembagian secara langsung seperti ini dirasa cukup efektif agar berita atau informasi yang ada pada brosur tersedut benar-benar sampai ke tangan masyarakat khususnya di Kecamatan Pakem.

Berikut adalah Unsur Akses informasi berupa media yang berbentuk brosur yang digunakan KUA Kecamatan Pakem dalam melakukan sosialisasi peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 tentang penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Agama .

**Gambar 3.1**  
**Brosur prosedur pelayanan pernikahan KUA Pakem**



Sumber data : KUA Kecamatan Pakem

Brosur tersebut berisikan tentang prosedur pelayanan nikah yang harus dilakukan oleh calon yang akan mendaftarkan pernikahannya, mulai dari surat-surat yang harus dilengkapi sampai tahapan proses yang harus dilewati sebelum akhirnya dilakukan akad nikah baik di dalam maupun di luar Kantor urusan Agama. Dari data di atas dapat dilihat bahwa baik calon suami ataupun calon istri harus melengkapi berbagai persyaratan administrasi seperti tertera pada poin I dan II yaitu :

Calon suami datang ke Kantor Desa untuk mendapatkan beberapa surat keterangan yang harus diisi yaitu seperti :

1. Surat Keterangan untuk menikah (model N1)
2. Surat Keterangan tentang asal-usul (model N2)
3. Surat Keterangan tentang orang tua (model N4)
4. Surat izin orang tua bagi yang berusia kurang dari 21 tahun (model N5).
5. Surat keterangan kematian (model N6) bagi duda mati.

Namun apabila calon suami berdomisili di luar Kecamatan calon istri, maka calon suami harus datang ke KUA Kecamatan sesuai domisilinya untuk mendapatkan pengantar pemberitahuan kehendak nikah terlebih dahulu. Kemudian surat-surat sebagaimana poin 1 dan 2 di bawa ke pihak calon istri dan dilampiri dengan :

1. Foto copy KTP, KK, Akta kelahiran/kenal lahir/ijazah rangkap 1.
2. Izin atasan bagi anggota TNI/POLRI.
3. Akta cerai bagi duda cerai.
4. Izin PA bagi suami yang hendak poligami.

5. Pas photo Background biru ukuran 2x3 = 4 lbr dan 4x6 = 1 lembar.
6. Dispensasi PA bagi yang belum berusia 19 th.

Setelah proses di atas dinyatakan telah lengkap kemudian dilanjutkan datang ke Kantor Desa untuk melanjutkan proses administrasi membawa ;

1. Pengantar dari RT, RW dan Kepala Dukuh.
2. KTP, KK Asli.
3. Surat-surat untuk menikah dari calon suami.
4. Akta cerai atau surat kematian bagi janda.
5. Izin atasan bagi anggota TNI/POLRI.
6. Akte kelahiran/surat kenal lahir/Ijazah.
7. Dispensasi PA bagi yang belum berusia 16 th.
8. Fotocopy surat nikah orang tua bagi calon mempelai putri anak pertama.

Setelah pesyaratan dinyatakan lengkap di Kantor Desa kemudian akan mendapatkan beberapa surat lagi yaitu :

1. Surat Keterangan untuk menikah (model N1).
2. Surat Keterangan tentang asal-usul (model N2).
3. Surat Persetujuan calon mempelai (model N3).
4. Surat Keterangan tentang orang tua (model N4).
5. Surat izin orang tua bagi yang berusia kurang dari 21 tahun (model N5).
6. Surat Keterangan kematian bagi duda mati, (model N6) .
7. Surat pengantar kehendak nikah (model N7).
8. Surat keterangan wali nikah dari desa dimana wali berdomisili.
9. Surat pengantar periksa kesehatan dan imunisasi.

Setelah semua persyaratan ini dinyatakan lengkap tahap selanjutnya adalah calon suami dan istri datang ke Puskesmas untuk periksa kesehatan dan imunisasi TT-1 bagi perempuan. Kemudian calon suami dan istri serta wali datang ke KUA untuk memberitahukan kehendak nikahnya dengan membawa surat-surat tersebut di atas (I, II) kemudian diadakan pendaftaran dan pemeriksaan serta diterbitkan pengumuman kehendak nikah oleh KUA, setelah itu calon mempelai membayar biaya pelaksanaan nikah Rp. 600.000,- ke BRI jika akan melangsungkan pernikahannya di luar balai nikah/ di luar jam dan hari kerja. Dan mengikuti penataran pra nikah (klasikal/ individual). Setelah semua prosedur syarat di atas dinyatakan lengkap, pelaksanaan akad nikahpun sudah bisa dilaksanakan yang diikuti dengan pencatatan nikah dan penyerahan buku Nikah/ kutipan akta nikah.

Dari data berupa brosur tersebut sebenarnya sudah sangat jelas tahapan dari mulai syarat yang harus dilengkapi dan tata cara proses pembayaran yang harus dilakukan oleh calon pengantin. Nemun disini selain data berupa brosur yang berisikan prosedur dan tata cara pernikahan dan pembayarannya seperti yang terdapat di atas. Di pertegas juga dengan hasil wawancara oleh Kepala KUA Kecamatan Pakem, beliau menyebutkan:

“ kami dari pihak KUA sudah melakukan soliasiasi dengan proaktif sehingga membuat masyarakat semakin termudahkan. Kami sudah malakukan sosialisasi dengan berbagai cara, seperti: Mengirimkan surat ke kepada desa masing-masing tentang isi pp no 48 tahun 2014 untuk di informasikan kepada masyarakat setempat dengan cara di tempel di papan pengumuman desa agar masyarakat dapat mengetahui tentang tarif yang harus dibayarkan jika akan melangsungkan kegiatan pernikahan, kemudian melalui media informasi yang ada di KUA seperti ; papan infromasi tentang tarif

nikah, website resmi kua pakem, facebook, running teks digital, kemudian selain itu juga kami melakukan sosialisasi lewat kegiatan-kegiatan mingguan atau bulanan yang ada di dukuh-dukuh di kecamatan pakem seperti: Rapat koordinasi pimpinan instansi kecamatan, dilakukan 2 minggu sekali namun mulai tahun 2015 dilakukan 3 minggu sekali, forum lembaga keagamaan, forum koordinasi desa yang diikuti oleh (pak dukuh, takmir masjid, rohis, tokoh agama dan tokoh masyarakat) dilaksanakan sesuai dengan jadwal dari desa dan forum majelis taklim dan pengajian rutin yang ada di wilayah kecamatan pakem yang juga dibarengi dengan penyebaran brosur ”<sup>25</sup>

Dari pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam rangka memberikan kemudahan kepada masyarakat Kecamatan Pakem, KUA Kecamatan Pakem secara umum sudah melaksanakan berbagai kegiatan guna memberikan kemudahan yaitu mulai dari pembagian brosur yang dilakukan secara langsung atau *door to door* kepada masyarakat agar informasi itu tepat sasaran yang juga bersamaan dengan itu juga dilakukan penjelasan dari isi brosur tersebut. kemudian dengan bahasa dari isi brosur yang mudah dimengerti oleh masyarakat sehingga dapat diterima dan dimengerti oleh masyarakat Kecamatan Pakem. Selain menggunakan brosur seperti yang sudah diungkapkan oleh Kepala KUA Kecamatan Pakem, dalam mempermudah masyarakat memperoleh informasi, KUA Kecamatan Pakem juga menggunakan media lainnya yaitu berupa media sosial seperti facebook dan website resmi KUA yang bisa di akses langsung oleh masyarakat secara terbuka. Hal ini jelas menunjukan bahwa KUA Kecamatan Pakem dalam

---

<sup>25</sup> Wawancara dengan Kepala KUA ,Jaenudin S,Ag. Pada tanggal 10 Desember 2015,di kantor urusan agama Kecamatan Pakem.



memanfaatkan unsur akses informasi yang ada guna memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi sudah berjalan dengan baik.

## 2. Ketepatan informasi

Ketepatan informasi menjadi kata kunci yang akan menentukan keberhasilan pelaksanaan pemerintahan yang baik. Informasi yang tepat sasaran ini akan mempermudah proses pembuatan perencanaan dan implementasi pembangunan. Ketepatan informasi dalam proses pelayanan publik ini sekaligus dapat menggambarkan tentang kualitas pelayanan suatu instansi publik. Sebuah informasi harus akurat karena dari sumber informasi hingga penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan yang dapat mengubah atau merusak informasi tersebut. Informasi dikatakan akurat apabila informasi tersebut tidak bias dan tidak menyesatkan, bebas dari kesalahan-kesalahan dan harus jelas mencerminkan maksudnya. Ketidakakuratan sebuah informasi dapat terjadi karena sumber informasi (data) mengalami gangguan atau kesengajaan sehingga merusak atau mengubah data-data asli tersebut. Beberapa hal yang dapat berpengaruh terhadap keakuratan sebuah informasi antara lain adalah:

1. Informasi yang akurat harus memiliki kelengkapan yang baik, karena bila informasi yang dihasilkan hanya sebagian tentunya akan memengaruhi dalam pengambilan keputusan atau menentukan tindakan secara keseluruhan, sehingga akan berpengaruh terhadap kemampuannya untuk mengontrol atau memecahkan suatu masalah dengan baik.

2. Informasi yang dihasilkan oleh proses pengolahan data, haruslah benar sesuai dengan perhitungan-perhitungan yang ada dalam proses tersebut.
3. Informasi harus aman dari segala gangguan (*noise*) yang dapat mengubah atau merusak akurasi informasi tersebut dengan tujuan utama.<sup>26</sup>

Selanjutnya untuk mengetahui ketepatan informasi dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Pakem dalam memberikan informasi ke publik tentang peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 ini. KUA Kecamatan Pakem telah memberikan informasi dengan berbagai cara yang efektif dengan cara menyampaikannya langsung pada calon pengantin yang hendak melangsungkan pernikahan.

Hal ini juga dipertegas oleh wawancara yang penulis lakukan terhadap kepala KUA Kecamatan Pakem, beliau menyatakan bahwa :

“ Selain menggunakan media informasi seperti brosur, pemasangan banner, KUA kecamatan pakem juga melakukan sosialisasi langsung kepada calon pengantin yang mendaftarkan pernikahannya di KUA kecamatan pakem, jadi memungkinkan bahwa si calon pengantin mendapatkan informasi yang tepat langsung dari kantor KUA ”<sup>27</sup>

Dari wawancara di atas menunjukkan bahwa ketepatan penyampaian informasi yang dilakukan KUA Kecamatan Pakem bisa dijamin, karena dengan cara penyampaian langsung kepada calon pengantin yang hendak melaksanakan pernikahan ini jelas tidak akan terjadi kesalahan penyampaian.

---

<sup>26</sup> <http://ana4.ilearning.me/laporan-kkp/kkp/2-2-konsep-dasar-informasi/> diakses pada 2 april 2016 pukul 16:30 wib.

<sup>27</sup> Wawancara dengan Kepala KUA ,Jaenudin S,Ag. Pada tanggal 10 Desember 2015,di kantor urusan agama Kecamatan Pakem.

Penyampaian secara langsung yang di lakukan KUA Kecamatan Pakem juga dipastikan tepat sasaran karena ketika calon pengantin datang sendiri ke KUA untuk mendaftarkan pernikahannya petugas KUA akan langsung menyampaikan prosedur yang harus dilakukan oleh calon pengantin. Hal tersebut dilakukan agar benar-benar tidak ada kesalahpahaman yang terjadi sebelum pernikahan dilakukan, apalagi yang berhubungan dengan proses dan besaran tarif pembayaran yang harus dilakukan oleh calon pengantin.

Kemudian di pertegas juga dengan pernyataan salah satu calon pengantin yang sedang melakukan proses administrasi di KUA Kecamatan Pakem:

“ saya rasa penyampaian informasinya sudah cukup tepat, saya juga sudah tau tata cara pengurusannya berdasarkan brosur yang saya dapat. ”<sup>28</sup>

Berdasarkan pernyataan tersebut diatas terlihat jelas bahwa calon pengantin sebenarnya sudah mengetahui prosedur yang harus dilewatinya, hal ini berarti proses penyampaian informasi pelayanan publik yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Pakem sudah dilaksanakan dengan tepat, baik yang terkait dengan waktu pelaksanaan maupun terkait dengan substansi atau isi dari materi yang di informasikan tersebut. Ketepatan penyampaian informasi ini terjadi karena penyampian informasinya dilakukan secara langsung kepada calon pengantin yang datang ke KUA untuk mendaftarkan pernikahannya. Untuk menjamin ketepatan dalam penyampaian informasi, KUA Kecamatan

---

<sup>28</sup> Wawancara dengan Edi setianto pada tanggal 10 Desember 2015 di Kantor urusan agama Kecamatan Pakem.

Pakem dalam menyampaikan informasi relatif mudah dimengerti oleh masyarakat desa Kecamatan Pakem, karena dilakukan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti, sehingga penerima informasi juga merasa nyaman dan termudahkan.

### 3. Kejelasan informasi

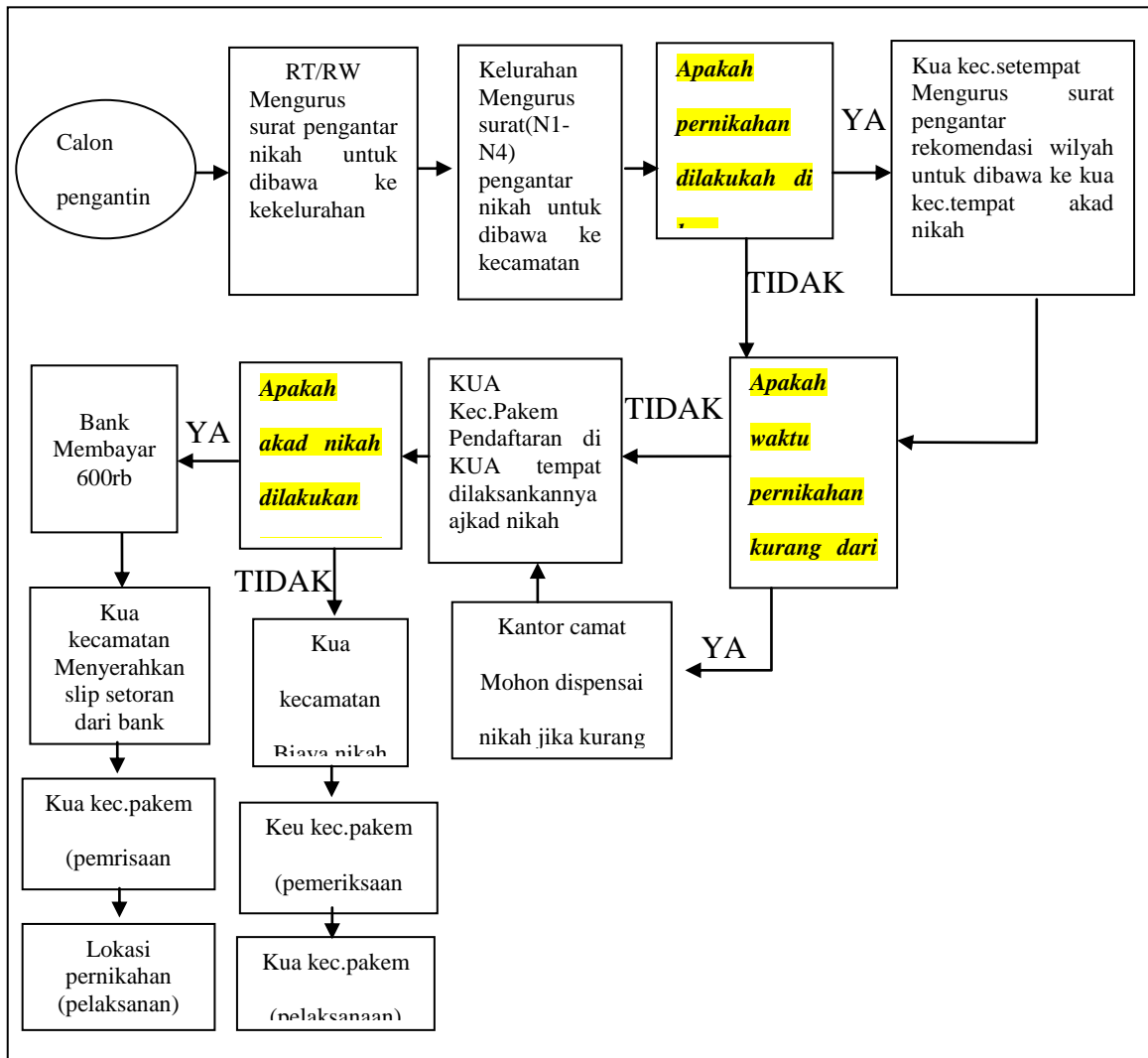
Aspek kejelasan informasi dalam proses tatakelola pemerintahan akan memberikan kontribusi yang sangat signifikan terhadap efektifitas pengelolaan manajemen pemerintahan. Kejelasan informasi akan menggambarkan tentang kualitas komunikasi antar instansi atau antar satuan organisasi. Kejelasan informasi sebagai salah satu aspek transparansi harus selalu hadir dalam setiap proses pelayanan publik. Dengan kejelasan informasi akan mempermudah masyarakat dalam memahami setiap informasi yang diterima, maka dari itu kejelasan informasi akan sangat penting dalam mempengaruhi sebuah proses transparansi pelayanan publik, semakin jelas informasi yang disampaikan maka akan semakin jelas juga transparansi yang dicapai oleh suatu instansi publik dalam memberikan pelayanan.

Kejelasan informasi dalam proses transparansi yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Pakem hendaknya merujuk dari bagaimana suatu informasi itu dapat diterima dengan jelas oleh masyarakat sebagai penerima informasi. Kejelasan informasi bukan hanya berbicara tentang suatu isi dari berita yang di informasikan tetapi juga tentang cara penyampaian yang digunakan. Di KUA Kecamatan Pakem sendiri dalam menyampaikan informasi tentang peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014, sebenarnya bisa dikatakan sudah

cukup jelas. Hal tersebut bisa dilihat dari isi salah satu media informasi yang digunakan oleh KUA Kecamatan Pakem berupa brosur, yang berisi lengkap tentang prosedur yang harus dilalui oleh calon pengantin sampai ketentuan pembayaran yang harus di bayarkan. Berikut ini adalah gambaran alur yang harus dilalui calon pengantin dalam mengurus kelengkapan dokumen pernikahan dari pendaftaran sampai proses pencatatan akad nikah.

**Bagan 3.1**

**Alur pelaksanaan pernikahan**



Dari data di atas menunjukkan bagaimana alur yang harus dilalui calon pengantin untuk memenuhi persyaratan dokumen atau berkas-berkas yang harus dilengkapi sebelum pendaftaran akhirnya diterima di KUA. Setelah semua persyaratan berkas-berkas seperti yang tertera di atas sudah lengkap kemudian calon pengantin harus memberitahukan kehendaknya kepada PPN yang mewilayahi tempat akan dilangsungkannya akad nikah sekurang-kurangnya 10 hari kerja sebelum akad nikah dilangsungkan. Pemberitahuan Kehendak Nikah berisi data tentang nama kedua calon mempelai, hari dan tanggal pelaksanaan akad nikah, data mahar/maskawin dan tempat pelaksanaan upacara akad nikah (di Balai Nikah/Kantor atau di rumah calon mempelai, masjid gedung dll). Pemberitahuan Kehendak Nikah dapat dilakukan oleh calon mempelai, wali (orang tua) atau wakilnya dengan membawa surat-surat sesuai dengan apa yang tertera pada brosur di atas yang telah dipersiapkan sebelumnya.

Kemudian PPN yang menerima pemberitahuan kehendak nikah meneliti dan memeriksa berkas –berkas yang ada apakah sudah memenuhi syarat atau belum, apabila masih ada kekurangan syarat maka diberitahukan adanya kekurangan tersebut. Setelah itu dilakukan pemeriksaan terhadap calon suami, calon istri dan wali nikahnya yang dituangkan dalam Daftar Pemeriksaan Nikah (Model NB).

Jika calon suami/istri atau wali nikah bertempat tinggal di luar wilayah KUA Kecamatan dan tidak dapat hadir untuk diperiksa, maka pemeriksaannya dilakukan oleh PPN yang mewilayahi tempat tinggalnya.

Apabila setelah diadakan pemeriksaan nikah ternyata tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan baik menurut hukum munakahat maupun menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku maka PPN berhak menolak pelaksanaan pernikahan dengan cara memberikan surat penolakan beserta alasannya. Setelah pemeriksaan dinyatakan memenuhi syarat maka calon suami, calon istri dan wali nikahnya menandatangani Daftar Pemeriksaan Nikah. Setelah itu yang bersangkutan membayar biaya administrasi pencatatan nikah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setelah persyaratan dipenuhi PPN mengumumkan kehendak nikah (model NC) pada papan pengumuman di KUA Kecamatan tempat pernikahan akan dilangsungkan dan KUA Kecamatan tempat tinggal masing-masing calon mempelai. PPN tidak boleh melaksanakan akad nikah sebelum lampau 10 hari kerja sejak pengumuman, kecuali seperti yang diatur dalam pasal 3 ayat 3 PP No. 9 Tahun 1975 yaitu apabila terdapat alasan yang sangat penting misalnya salah seorang calon mempelai akan segera bertugas keluar negeri, maka dimungkinkan yang bersangkutan memohon dispensasi kepada Camat selanjutnya Camat atas nama Walikota/Bupati memberikan dispensasi.<sup>29</sup> Dan yang terakhir sebelum pelaksanaan upacara akad nikah PPN/Penghulu terlebih dahulu memeriksa/mengadakan pengecekan ulang persyaratan nikah dan administrasinya kepada kedua calon pengantin dan walinya untuk melengkapi kolom yang belum terisi pada waktu pemeriksaan awal di kantor

---

<sup>29</sup> Peraturan pemerintah nomor 9 tahun 1975 pasal 3

atau apabila ada perubahan data dari hasil pemeriksaan awal. Setelah itu PPN/ Penghulu menetapkan dua orang saksi yang memenuhi syarat.

Dari data beserta penjelasan di atas tersebut sebenarnya sudah jelas bagaimana prosedur yang harus dilalui calon pengantin sebelum melangsungkan pernikahan baik di dalam KUA maupun di luar KUA. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh kepala KUA Kecamatan Pakem, beliau menyatakan bahwa:

“ sebenarnya informasi yang disampaikan dirasa sudah sangat jelas, bisa dibaca ketika ada yang memasuki KUA karena poster tentang tata cara dan pembayarannya sudah ada, dan juga jika masih ragu bisa langsung ditanyakan kepada staf KUA, saya juga menghimbau kepada semua calon pengantin untuk selalu mengurus sendiri prosedur pernikahannya tanpa menggunakan perantara, Biaya nikah disetor sendiri langsung ke bank BRI kemudian Pihak yang telah menyetor memberikan bukti penyetoran ke KUA, hal ini dimaksudkan agar menghindari proses percaloan.”<sup>30</sup>

Berdasarkan pernyataan tersebut di atas terlihat bahwa kejelasan informasi dari KUA Kecamatan Pakem telah berjalan cukup baik, dengan menggunakan media informasi yang ada. Dan penyampaian langsung yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Pakem dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat jelas sangat menunjukkan aspek kejelasan informasi yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Pakem dalam mensosialisasikan peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 tentang prosedur dan tata cara pembayarana yang harus dilakukan oleh calon pengantin.

---

<sup>30</sup> Wawancara dengan Kepala KUA ,Jaenudin S,Ag. Pada tanggal 10 Desember 2015,di kantor urusan agama Kecamatan Pakem.



Kemudian ditegaskan juga oleh kepala KUA Kecamatan Pakem agar calon pengantin mengurus semua keperluan yang diperlukannya secara mandiri, mulai dari berkas administrasi yang harus dilengkapi sampai proses pembayaran dan besaran uang yang harus di bayarkan jika hendak melangsungkan proses pernikahan di luar KUA. Hal ini dimaksudkan agar menghindarkan dari proses percaloan yang bisa saja terjadi.

#### 4. Kecepatan penyampaian informasi.

Dalam era reformasi seperti sekarang ini masyarakat membutuhkan berbagai informasi dengan cepat, terutama semua informasi yang berkaitan dengan pemerintahan, sebagai institusi pemerintahan KUA Kecamatan Pakem sudah seharusnya memberikan informasi yang cepat untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang memuaskan. Kecepatan penyampaian akan menggambarkan bagaimana proses transparansi itu berjalan dengan baik atau tidak, informasi yang cepat menunjukkan bahwa pemerintah atau instansi publik tersebut mampu menyajikan informasi yang berkualitas. Unsur kecepatan dalam penyampaian informasi menjadi salah satu unsur yang menentukan bagi keberhasilan dalam prinsip transparansi dalam instansi publik.

Dalam menjalankan proses transparansi yang berkaitan dengan kecepatan penyampaian informasi KUA Kecamatan Pakem menunjukkannya dengan tidak menunda-nunda penyampaian informasi ke masyarakat. Karena KUA Kecamatan Pakem sadar bahwa komunikasi harus tepat waktu dan tepat sasaran, maksudnya adalah ketepatan waktu dalam penyampaian

komunikasi harus betul-betul diperhatikan sebab apabila terlambat mungkin apa yang disampaikan tersebut sudah tidak bermanfaat lagi.

Selanjutnya untuk mengetahui kecepatan penyampaian informasi kepada masyarakat yang sudah dilakukan oleh KUA Kecamatan Pakem, dapat dilihat dari data surat keluar (disposisi) dari KUA yang berisikan tentang penerapan peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 yang ditunjukan untuk semua kepala desa yang ada di Kecamatan Pakem.

**Tebel 3.1**

**Surat keluar KUA Kecamatan Pakem bulan Juli 2014**

Tgl	No surat	Tujuan	Keterangan
2 1-7-2014	kk.12.04..06/pw 01/470/2014	Yunawan iswanto + Muntiyah purwobina ngun	Leg.SN No 127/05/1988.tgl 10-12/14.00 30- 10/1980(untuk pensiun)
2 1-7-2014	kk.12.04..06/pw 01/471/2014	Sunarjo dan Tukinah d/a wonorejo 02/27 hargobinangun pakem	Leg.sn .no 38/18/III/2010,tgl: 25 maret 2010(keperluan akte)
2 1-7-2014	kk.12.04..06/pw 01/472/2014	KUA Minggir	-
2 1-7-2014	kk.12.04..06/pw 01/473/2014	Dusun candibinangun	129 SN 58/021VI/1997 tgl 15-6-1997
2 2-7-2014	kk.12.04.6/H4.0 1/474/2014	Kepala desa se kec.Pakem	Peraturan biaya NR berdasarkan PP No 48 Tahun 2014

*Sumber data : KUA Kecamatan Pakem.*

Pada data tabel di atas dapat dilihat tanggal pendistribusian atau disposisi tentang surat yang berisikan peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Pakem adalah pada tanggal 22 juli 2014. Sedangkan surat tersebut diterima KUA Kecamatan Pakem dari Kemenag yaitu pada tanggal 18 juli 2014. Dari rentang waktu yang terjadi terlihat bahwa KUA Kecamatan Pakem sudah cukup tanggap dan cepat dalam mensosialisasikan peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 tersebut.

Yang juga dipertegas melalui hasil wawancara yang sudah peneliti lakukan, Menurut Kepala KUA kecamatan Pakem:

” setelah peraturan baru tentang penetapan biaya nikah yaitu pp no 48 tahun 2014 di undangkan dan kemudian kami mendapat surat dari kementrian agama tentang isi pp tersebut, kami langsung memperbanyak surat tersebut dan mendisposisikannya kepada kepala desa setempat untuk melakukan proses sosialisasi tahap awal. Disposisi tepatnya dilakukan pada 22 juli 2014 sesuai dengan yang tertera pada buku arsip surat keluar di KUA Kecamatan Pakem. Kemudian setelah itu baru diikuti dengan berbagai kegiatan sosialisasi dan pemasangan alat peraga sosialisasi seperti brosur, poster, digital running dan x banner ”<sup>31</sup>

Kemudian di perkuat juga dengan hasil wawancara dengan Dukuh Purwodadi, yang merupakan salah satu Padukuhan di Kecamatan Pakem, beliau menyatakan bahwa :

“ Kami sudah mendapat surat dari KUA tentang pp no 48 tahun 2014, dan sudah kami sosialisasikan juga ke masyarakat desa di acara-acara perkumpulan desa ”<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Wawancara dengan Kepala KUA ,Jaenudin S,Ag. Pada tanggal 10 Desember 2015,di kantor urusan agama Kecamatan Pakem.

<sup>32</sup> Wawancara dengan Kepala Dukuh Purwodadi,Kamri,pada tanggal 15 Desembe 2015 di kediaman Bpk Kamri.

Berdasarkan pernyataan tersebut di atas menunjukkan bahwa KUA Kecamatan Pakem telah melakukan proses sosialisasi secara cepat dan tidak menunda-nunda kegiatan sosialisasi, karena kecepatan dalam penyampaian informasi akan sangat berdampak pada bagaimana masyarakat menilai kinerja organisasi public, dalam hal ini KUA Kecamatan Pakem. Hal ini jelas membuat dampak yang positif bagi masyarakat Kecamatan Pakem yang bisa mendapatkan informasi yang *update* sehingga meminimalisir terjadinya kesalahpahaman dan tentunya meminimalisir terjadinya pelanggaran yang bisa saja di manfaatkan oleh calo jika saja informasi ini tidak segera di sosialisasikan dengan cepat.

#### 5. Sikap aparatur KUA terhadap masyarakat

Sikap aparatur dalam mewujudkan kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting untuk mencapai pelayanan yang optimal kepada masyarakat pengguna layanan. Untuk mencapai hal tersebut, pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan masyarakat dan memuaskan kebutuhan mereka. Untuk itu guna memuaskan masyarakat dalam hal pelayanan yang diberikan aparatur KUA Kecamatan Pakem, maka diberlakukanlah standar pelayanan minimal yang harus di patuhi dan dijalankan oleh seluruh staf KUA Kecamatan Pakem sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Standar pelayanan minimal ini berisikan tentang jenis pelayanan yang diberikan, waktu pelayanan, efektivitas serta kualitas pelayanan.

Berikut adalah tabel yang menunjukkan standar pelayanan minimum yang berlaku di KAU Kecamatan Pakem

**Tabel 3.2**  
**Standar pelayanan minimal**

No	Jenis Pelayanan	Standar Waktu		p	Standar Mutu
		Waktu SPM	Efektifitas		
	<b>Pelayanan umum</b>				<b>Cepat dan akurat</b>
	Pengantar kehendak nikah	5 menit	5 menit		
	Rekomendasi nikah	29 menit	25 menit		
	Legalisasi akta nikah	14 menit	14 menit		
	Duplikasi surat nikah	28 menit	25 menit		
	Dispensasi nikah	5 menit	5 menit		
0	<b>Pelayanan nikah /rujuk</b>	10 menit	10 menit	00rb	Di luar kuar
	Pendaftaran nikah	52 menit	45 menit		Aku rat
	Pemeriksaan nikah	51 menit	35 menit		Tepat waktu
	Pelaksanaan akad nikah	7 menit	7 menit		Benar,rapi
	Penerbitan kutipan akta nikah	55 menit	25 menit		Ramah dan bersahabat
	konsultasi				

1	<b>Pelayanan wakaf</b> Pendaftaran	10 menit	10 menit		Cepat dan lengkap
2	wakaf Pelaksanaan ikrar	20 menit	20 menit		Tepat dan hikmat
3	Pengukuran arah kiblat	40 menit	40 menit		Tepat dan akurat

*Sumber data : KUA Kecamatan Pakem*

Sesuai dengan tabel standar pelayanan minimal di atas. Untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik, selain mengutamakan ketepatan waktu, efektivitas dan standar mutu yang sudah ditentukan dalam tabel SPM, ada hal lain yang juga tidak kalah penting dalam menciptakan sikap aparatur pejabat publik yang baik.

Dalam menciptakan sikap aparatur pejabat publik yang baik, KUA Kecamatan Pakem menitik beratkan pada penerapan prinsip transparansi dalam mencapai *good governance*. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, aparatur publik di KUA Kecamatan Pakem dalam memberikan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

a) **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b) **Akuntabilitas.**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomis.

f) Keseimbangan Hak

Pemberian dan penerimaan pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.<sup>33</sup>

Hal ini sesuai dengan apa yang di sampaikan oleh kepala KUA Kecamatan Pakem, dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, Beliau menyatakan bahwa :

“ Kami selalu memberikan pelayanan yang seoptimal mungkin, sesuai dengan peraturan yang ada. pelayanan yang kami berikan secara garis besarnya bisa dilihat pada tabel spm yang tertera di

---

<sup>33</sup> Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004

depan pintu masuk itu, insha alloh semua petugas disisni orangnya juga ramah-ramah”<sup>34</sup>

Berdasarkan pernyataan di atas maka untuk mewujudkan sikap aparatur yang baik, KUA Kecamatan Pakem bukan hanya menitik beratkan pada profesionalitas pelayanan saja namun juga mengutamakan beberapa aspek penunjang yang lain. Salah satunya adalah Keramahan, Suatu aspek penting yang juga menentukan apakah pelayanan yang diberikan sudah berkualitas adalah sikap yang ditunjukkan atau bagaimana perlakuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dari kesabaran menghadapi masyarakat, penuh perhatian, empati dan persahabatan, sehingga mewujudkan pelayanan yang ramah terhadap masyarakat. Dari hasil observasi yang dilakukan pada saat penelitian, dapat dikatakan bahwa, pelayanan yang dilakukan oleh aparatur Pemerintah KUA Kecamatan Pakem menunjukkan sikap ramah dengan sikap yang ditunjukkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### 6. Keterbukaan pembiayaan pelayanan publik.

Keterbukaan dalam proses pelayanan publik menjadi bagian dari upaya pengawasan dari masyarakat terkait dengan efektifitas pengelolaan pembiayaan dalam tarif yang ditetapkan oleh pemerintah tentang biaya yang harus dibayarkan dalam proses pernikahan. Aspek keterbukaan dalam pelayanan publik menjadi dasar yang mutlak untuk tercapainya proses transparansi dalam mencapai tata kelola pemerintahan yang baik. Untuk itu

---

<sup>34</sup> Wawancara dengan Kepala KUA ,Jaenudin S,Ag. Pada tanggal 10 Desember 2015,di kantor urusan agama Kecamatan Pakem.



berbagai informasi yang berhubungan dengan anggaran, biaya dan sebagainya harus mampu diakses secara terbuka oleh masyarakat langsung sehingga masyarakat diharapkan bisa berperan aktif dalam proses tercapainya prinsip transparansi, melalui keterbukaan ini juga dapat menciptakan rasa percaya dari masyarakat terhadap institusi pemerintahan khususnya penghulu yang selama ini dipandang kurang baik dalam *mindset* masyarakat karena beberapa oknum yang melakukan kesalahan

**Gambar 3.3**

**Bukti slip setoran dari bank BRI**

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.  
Validasi/validation

05 AUG 2015

**SLIP PENYETORAN**  
**DEPOSIT SLIP**

..... 20.....

BritAma  BritAma Dollar  Simpedes  Simaskot  Giro  Tabungan Haji  Pinjaman

Disetor ke / Deposit to		Tunai/Cek/BG/Cash/Cheque	Jumlah/Amount
Nomor Rekening / Acc No	: 012301-01-002788-30-4		600.000
Nama / Name	: Bandhura Panjira MRPNF		
Kanca / KCP / BRI Unit/Branch	: Kantoran Agama RI		
Mata Uang / Currency	<input type="checkbox"/> Rupiah <input type="checkbox"/> Valas/Forex		
Penyetor / Depositor		Biaya / Charges**	
Nama / Name	: Winda Puji Susanti	Total	
Alamat / Address	: Banjarsari Pakem Binangun Pakem Sleman	600.000	
Sumber Dana / Source of Fund*	:	Terbilang / Amount in Words :	
Keterangan / Remarks		ENAM RATUS RIBU RUPIAH	
: Biaya NPKH : WINDU 3 + Winda Ps / KUA Pakem Sleman / RI		Teller	TT, Penyetor / Depositor's Signature

Sesuai Peraturan Bank Indonesia yang berkaitan dengan Prinsip Mengenal Nasabah.  
\* Khusus diri bagi nasabah yang tidak memiliki rekening di BRI dengan jumlah Penyetoran > Rp 100 juta tunai dan dilampiri fotocopy identitas  
- Diri oleh bank

Transaksi dianggap sah apabila slip penyetoran ini divalidasi dan dibubuhi tanda tangan teller  
Lembar 1 untuk Bank  
Lembar 2 untuk Nasabah

Sumber data : KUA Kecamatan Pakem

Sebelum diberlakukanya peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 calon pengantin yang hendak melaksanakan proses pernikahan akan langsung membayarkan biaya pernikahannya di KUA dengan ketentuan tarif yang kurang jelas besarnya. Namun setelah peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 resmi diberlakukan proses pembayaran pendaftaran pernikahan menjadi lebih jelas, selain besarnya tarif yang harus di bayarkan, proses pembayarannya pun menjadi lebih transparan karena bisa langsung melalui bank BRI dengan tarif yang sudah di atur dalam peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014. Setelah menyelesaikan proses administrasi di bank, kemudian bukti dari slip setoranlah yang akan digunakan untuk dijadikan sebagai salah satu berkas dalam pengurusan pendaftaran pernikahan seperti yang bisa dilihat pada data di atas tersebut.

Selain data berupa bukti slip setoran pembayaran untuk proses pernikahan, berikut adalah data berupa catatan pelaksanaan pernikahan di KUA kecamatan Pakem beserta daftar pembayarannya yang bisa dilihat perbandingannya antara proses pelaksanaan pernikahan yang di lakukan di dalam KUA dengan biaya Rp.0 dan dengan biaya Rp 600.000 jika dilakukan di luar KUA dan di luar jam kerja.

**Tabel 3.3**

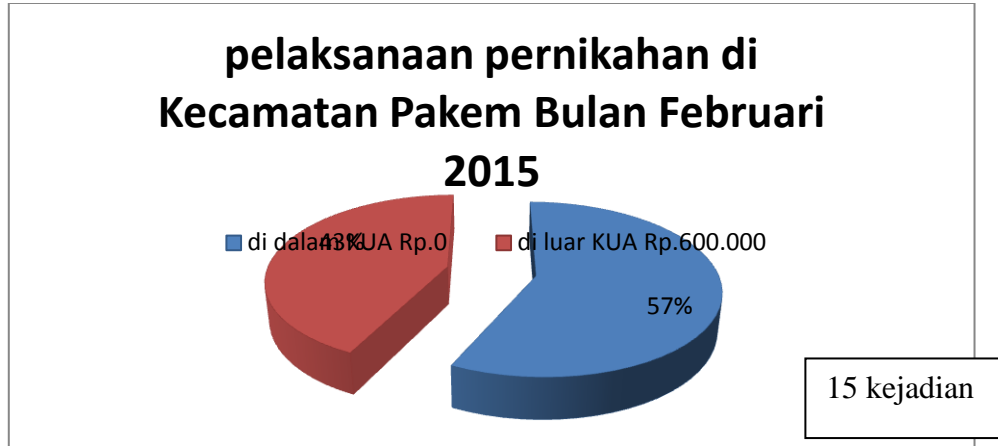
**NR KUA Kecamatan Pakem Bulan Februari 2015**

No	No.pend.Nikah	No.akta Nikah	Tanggal setor	Nama catin(Pa dan Pi)	Tanggal nikah	Jumlah Rp

1	0233/01/2014	0018/001/11/2015		Jumron + novi racmawati	2-Feb-15	0	
2	0012/03/2015	0019/002/11/2015		Agus sutikno + Kasmini	5-Feb-15	0	
3	0014/01/2015	0020/003/11/2015		Rohmadi + Dewi sulistyowati	5-Feb-15	0	
5	0005/03/2015	0222/005/11/2015		Ari muslim F + Isna latifah	5-Feb-15	0	
6	0020/20/2015	0023/006/11/2015	5/2/2015	Eko widiatmoko + Yessi ana	7-Feb-15	600,000	
7	0231/03/2014	0024/007/11/2015	1/2/2015	Agung + Citra anggraeni	8-Feb-15	600,000	
8	0237/05/2014	0025/008/11/2015	2/2/2014	Anum BT + Ani vitria	15-Feb- 15	600,000	
9	0010/03/2015	0026/009/11/2015	2/2/2015	Agung N + Dewi astute	16-Feb- 15	600,000	
10	0236/05/2014	0027/010/11/2015	9/2/2014	Dedy A + Beta M	22-Feb- 15	600,000	
11	0027/04/2015	0028/011/11/2015		Saleh A + Putri yurisa	23-Feb- 15	0	
12	0023/05/2015	0030/013/11/2015		Ifnu eko s + Margiana N	24-Feb- 15	0	
13	0033/03/2015	0029/012/11/2015	23/02/2015	Sudirjo + Minuk M	24-Feb- 15	600,000	
14	0008/02/2015	0031/014/11/2015		Danang suwarji + Kiki kiswandari	26-Feb- 15	0	
15	0011/03/2015	0032/015/11/2015	18/02/2015	Alit setya N + Riska R	27-Feb- 15	600,000	
	Jumlah						4,200,000

*Sumber data : KUA kecamatan pakem*

**Bagan 3.2**  
**Perbandingan pelaksanaan pernikahan di dalam dan di luar KUA**  
**Kecamatan Pakem bulan Februari 2015**



Berdasarkan data di atas tersebut menunjukkan bahwa keterbukaan yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Pakem dalam tarif yang harus dibayarkan oleh calon pengantin yang hendak melaksanakan pernikahan sudah berjalan baik. Hal ini bisa dilihat dari data berupa slip setoran yang di dapat ketika melakukan pembayaran di bank BRI dan di catat juga pada buku pendaftaran pernikahan di KUA Kecamatan Pakem yang menunjukkan bahwa jumlah besaran uang yang dicatat pada buku pendaftaran pernikahan sesuai dengan besaran uang yang telah di setorkan ke bank BRI oleh calon pengantin itu sendiri. Sehingga kemungkinan terjadinya pelanggaran sangat kecil, karena masyarakat akan bisa langsung memantau proses transparansi yang terjadi pada proses pembayaran pelaksanaan pernikahan.

Kemudian dipertegas juga dari hasil wawancara dengan penghulu KUA Kecamatan Pakem, beliau menyatakan bahwa:

“Kami selalu terbuka mengenai biaya pernikahan, kami juga menyarankan kepada calon pengantin untuk mengurus dan membayar sendiri di BRI sesuai dengan ketentuan pembayaran yang ada. gratis jika melangsungkan pernikahan di KUA dan membayar 600 ribu jika melangsungkan pernikahan di luar jam kerja dan diluar KUA. Dan untuk pihak masyarakat, juga sudah tidak ada lagi yang memberikan uang terimakasih kepada penghulu, karena dengan biaya 600.000 itu sudah termasuk transport dan jasa pelayanan untuk petugas (PPN), yaitu 110 untuk transport, 175 untuk jasa penghulu dan 285 ke KUA. Sehingga dengan biaya tersebut masyarakat tidak perlu lagi memberikan uang tanda terimakasih kepada penghulu.”<sup>35</sup>

Sebagaimana dengan pernyataan penghulu KUA Kecamatan Pakem tersebut dapat di ambil kesimpulan bahwa proses pembayaran yang sudah di atur dalam peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 ini sangat mencerminkan proses transparansi. Dengan rincian penggunaan dana sebesar Rp.600.000 (enam ratus ribu) tersebut yang sudah di kemukakan oleh penghulu KUA Kecamatan Pakem membuat lega para penghulu karena dengan adanya kejelasan tarif ini membuat penghulu terhindar dari tuduhan grativikasi yang terjadi di beberapa tempat di Indonesia.

Kemudian dengan himbauan dari penghulu KUA agar calon pengatin mengurus sendiri proses pembayarannya ini juga menjadi keterlibatan masyarakat dalam mengawasi jalannya proses transparansi oleh organisasi publik.

#### 7. Mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar.

Dalam setiap pelayanan publik pasti akan ada yang namanya ketidakpuasan dari masyarakat yang disebabkan baik disenaja ataupun tidak disenaja oleh aparatur publik. Oleh karena itu setiap instansi publik akan

---

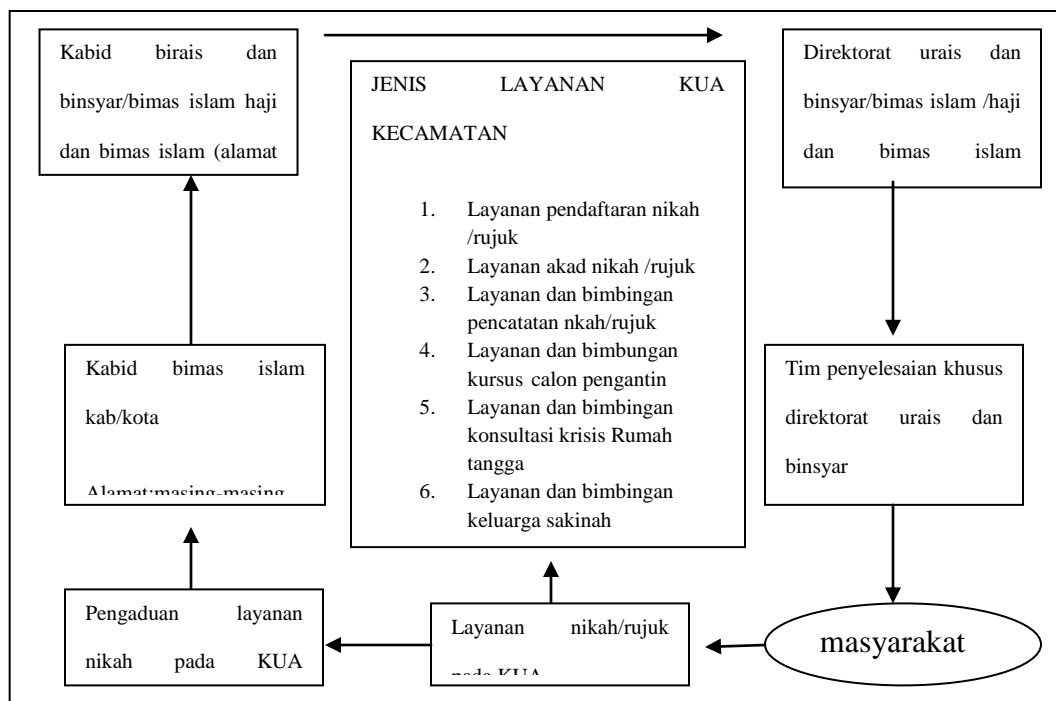
<sup>35</sup> Wawancara dengan penghulu KUA Gunawan S.Ag.MA. Pada tanggal 10 Desember 2015, di kantor urusan agama Kecamatan Pakem.

menyediakan layanan kritik dan saran yang bisa diakses langsung oleh masyarakat. Seperti yang ada pada KUA Kecamatan pakem. Tujuan dari diadakannya layanan ini adalah untuk menampung aspirasi masyarakat yang merasa kurang puas atau bahkan kecewa dengan kinerja KUA Kecamatan Pakem.

Dalam menanggapi pengaduan yang masuk, KUA Kecamatan Pakem sudah memiliki mekanisme alur pengaduan. Jadi masyarakat yang hendak melaporkan pengaduannya bisa mengikuti alur pengaduan yang sudah ada. Berikut ini adalah alur pengaduan yang ada pada KUA Kecamatan pakem

### Bagan 3.3

#### Layanan pengaduan KUA Kecamatan Pakem



Sumber data : KUA Kecamatan Pakem

Pengaduan masyarakat adalah pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat secara individu, kolektif dan/atau institusional berupa pemberian informasi, penyampaian pendapat dan saran perbaikan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pendapat pembangunan yang dilakukan baik melalui surat, telepon, *faximile*, maupun media masa.

Penanganan pengaduan ini dilandaskan berdasarkan atas prinsip:

- a. Obyektivitas, bahwa penangan pengaduan masyarakat berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu.
- b. Validitas bahwa data dan informasi yang disampaikan mempunyai relevansi dan ada hubungan yang substansif dengan tugas dan tanggung jawab aparat pemerintah.
- c. Koordinasi, bahwa penanganan pengaduan masyarakat dilakukan dengan pengaturan kerjasama yang baik antar pejabat terkait.
- d. Efektivitas dan efisiensi, bahwa penangan pengaduan masyarakat dilaksanakan secara tepat sasaran dan hemat tenaga, waktu dan biaya.
- e. Akuntabilitas, bahwa proses penanganan pengaduan masyarakat dan tidak lanjutnya dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat.
- f. Transparansi, bahwa penanganan pengaduan masyarakat dilakukan berdasarkan mekanisme, prosedur yang jelas dan terbuka.
- g. Azas praduga tak bersalah, bahwa sebelum terlapor terbukti melakukan kesalahan dan belum ditetapkan dengan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap, terlapor dianggap tidak bersalah.

- h. Perlindungan terhadap terlapor, bahwa setiap surat pengaduan yang masuk akan dirahasiakan nama pengadu/pelapornya.

Tujuan dari adanya penanganan pengaduan dari masyarakat yaitu:

- a. Meningkatkan kuantitas dan kualitas penanganan pengaduan masyarakat.
- b. Mendayagunakan pengaduan masyarakat sebagai elemen penunjang pelaksanaan pengawasan fungsional di lingkungan Departemen Agama.
- c. Meningkatkan akuntabilitas kinerja satuan organisasi dan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Meningkatkan pelaksanaan pengawasan melekat pada satuan organisasi.

Fungsi penanganan pengaduan masyarakat adalah :

- a. Pengujian surat pengaduan untuk menentukan bobot pengawasan yang terkandung didalamnya.
- b. Pengusulan terhadap kebenaran laporan atau pengaduan tentang hambatan, penyimpangan, dan penyalahgunaan wewenang.
- c. Pemeriksaan terhadap aparatur pelapor pada satuan organisasi di lingkungan Departemen Agama.
- d. Penertiban terhadap aparatur yang melakukan perbuatan dan tindakan melanggar peraturan perundang-undangan.
- e. Pembinaan dan pengendalian terhadap aparatur di lingkungan satuan organisasi.
- f. Pemberian informasi kepada masyarakat terhadap tindak lanjut hasil penanganan pengaduan masyarakat.

Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat



- a. Pengaduan langsung atau melalui telephon
  1. Menampung pengaduan dan/atau memberikan informasi/penjelasan sebagai bahan masukan.
  2. Mengecek kebenaran materi pengaduan dan idnentitas pengadu.
  3. Mencatat dan merumuskan materi pengaduan secara tertulis.
  4. Melakukan klasifikasi terhadap pihak terkait.
  5. Melakukan pemeriksaan.
  6. Merahasiakan identitas pelapor.
- b. Pengduan melalui surat /media masa/*faximile*
  1. Menerima dan mengagendakan.
  2. Meneliti pengaduan yang layak salur.
  3. Mengelompokan surat yang layak salur berdasarkan jenis masalah dan lokasi.
  4. Membuat surat tanggapan yang ditunjukan kepada instansi terlapor untuk segera mendapat penanganan.
  5. Melakukan klasifikasi terhadap pihak terkait.
  6. Melakukan pemeriksaan.
  7. Merahasiakan identitas pelapor.

Tindak lanjut dan pemantauan pengaduan masyarakat.

- a. Pemberian sanksi/hukuman, berupa tindakan administratif, tindakan tuntutan perbendaharaan atau tuntutan ganti rugi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

- b. Penyerahan tuntutan /gugatan perdata atau pidana kepada kepolisian/kejaksaan.
- c. Pengembalian nama baik terlapor apabila ternyata pengaduan tersebut terbukti tidak benar.
- d. Penyempurnaan manajemen oleh pimpinan satuan organisasi.<sup>36</sup>

Kemudian dipertegas dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan kepala KUA Kecamatan Pakem, beliau mengutarakan bahwa:

“Jika terjadi pelanggaran akan ditangani oleh tim infestigasi kemenag kabupaten 1 x 24 jam setelah menerima pengaduan dari masyarakat. Kmudian akan dilakukan kroscek ke lapangan, jika benar terjadi pelanggaran maka akan langsung ditindak lanjuti dengan surat yang menyatakan keberatan terhadap petugas yang melakukan hal tersebut. Dan untuk kua pakem sendiri sudah menyediakan kotak pengaduan yang bisa dipakai oleh masyarakat,namun sampai sekarang belum ada pengaduan yang masuk entah karena memang tidak ada pelanggaran yang terjadi atau karena masyaraatnya yang kurang responsive”<sup>37</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, peneliti menyakini bahwa KUA Kacamatan pakem disini sudah memfasilitasi pengaduan dari masyarakat dengan didukung dengan adanya kotak pengaduan yang bisa di dimanfaatkan oleh masyarakat secara langsung, namun jika pegaduan itu bersifat laporan pelanggaran yang dilakukan oleh petugas KUA Kecamatan Pakem, KUA disini hanya berperan sebagai perantara yang akan menyampaikan pengaduan tersebut kepada kemenag Kabupaten, selanjutnya tim dari kemenaglah yang akan menindaklanjutinya. Jadi mekanismenya

---

<sup>36</sup> PMA RI no 256 tahun 2003 tentang petunjuk pelaksanaan pengaduan masyarakat di lingkungan Depatemen Agama.

<sup>37</sup> Wawancara dengan Kepala KUA ,Jaenudin S,Ag. Pada tanggal 10 Desember 2015,di kantor urusan agama Kecamatan Pakem.

sudah jelas sesuai dengan bagan yang tertera pada data di atas, tinggal bagaimana masyarakat memanfaatkannya.

**B. Faktor yang menjadi pendukung implementasi prinsip-prinsip *good governance* terkait peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 di KUA Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman Yogyakarta.**

Dalam sebuah Implementasi kebijakan selalu ada faktor-faktor yang mendukung berjalannya sebuah kebijakan. Faktor-faktor yang mendukung sebuah implementasi kebijakan bisa dijadikan sebagai acuan keberhasilan sebuah kebijakan. Dalam menerapkan sebuah kebijakan harus ada faktor pendukung agar kebijakan tersebut bisa berjalan dengan baik.

Pada KUA Kecamatan Pakem juga terdapat faktor-faktor pendukung implementasi peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 tentang tarif pernikahan. Faktor pendukung adalah faktor yang mendukung berjalannya atau diterapkannya sebuah peraturan pada suatu daerah atau tempat. Di Kecamatan Pakem sendiri beberapa faktor pendukung dalam implementasi peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 tentang tarif pernikahan ini yaitu sesuai dengan yang di sampaikan oleh Kepala KUA Kecamatan Pakem, adalah sebagai berikut:

“Yang menjadi faktor pendukung sebenarnya ada beberapa hal diantaranya yaitu:

1. Semua staf kua pakem mendukung dengan pelayanan yang maksimal
2. Pimpinan instansi se-pakem turut mendukung upaya kua dalam meningkatkan integritas
3. Lembaga-lembaga keagamaan (PP4, DMI, MUI, LP2A, LPTQ, UPZ, PAH)

4. Tokoh masyarakat dan agama semuanya mendukung penerapan pp ini.<sup>38</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Jaenudin yang menjadi faktor pendukung implementasi peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 ada beberapa aspek yaitu :

1. Semua staf KUA Kecamatan Pakem mendukung dengan memberikan pelayanan yang maksimal, maksudnya adalah dalam memberikan pelayanan staf KUA Kecamatan Pakem sudah bekerja sebaik mungkin demi memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Agar masyarakat sebagai penerima layanan merasa puas dan termudahkan dalam mengurus keperlunya yang beerhubungan dengan KUA Kecamatan Pakem.
2. Pimpinan instansi se-Pakem turut mendukung uapaya kua dalam meningkatkan integritas, dengan adanya dukungan dari berbagai pihak terutama pimpinan instansi di Kecamatan Pakem, membuat proses implementasi menjadi lebih mudah, karena dengan dukungan yang ada, sehingga memungkinkan proses kerjasama antar instansi terkait dalam penerapan peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 ini menjadi lebih mudah.
3. Lembaga-lembaga keagamaan (PP4, DMI, MUI, LP2A, LPTQ, UPZ, PAH), dukungan yang juga datang dari beberapa lembaga keagamaan dan

---

<sup>38</sup> Wawancara dengan Kepala KUA ,Jaenudin S,Ag. Pada tanggal 10 Desember 2015,di kantor urusan agama Kecamatan Pakem.

organisasi masyarakat ini semakin memudahkan dalam proses implementasi peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014, dengan dukungan dari berbagai lembaga-lembaga ini memungkinkan akan sangat memudahkan dalam proses sosialisasi kepada masyarakat.

4. Tokoh masyarakat dan agama semuanya mendukung penerapan peraturan pemerintah ini, dengan adanya dukungan langsung dari tokoh masyarakat dan agama dari Kecamatan Pakem sendiri dirasa sangat membantu dalam proses implementasi yang dijalankan, karena dengan dukungan dari tokoh masyarakat bisa dikatakan berarti mewakili sebagian besar masyarakat di Kecamatan Pakem itu sendiri.

Dari berbagai dukungan yang datang ini membuat KUA Kecamatan Pakem merasa sangat termudahkan dalam menjalankan implementasi peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 ini. Dan juga keseriusan dari kementerian agama untuk memperbaiki dan terus memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dengan adanya peraturan yang jelas tentu akan membuat proses pernikahan dan pembayarannya bisa lebih transparan dan terhindar dari *stigma* negatif masyarakat.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, observasi lapangan dan pembahasan tentang implementasi prinsip-prinsip *good governance* khususnya pada penerapan prinsip transparansi dalam peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 tentang tarif atas penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Agama di KUA Kecamatan Pakem, Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Maka kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini sebagaimana yang sudah dijelaskan dalam bab pembahasan yaitu :

1. Implementasi prinsip transparansi dalam kontek *good governance* terkait dengan peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 di KUA Kecamatan Pakem, Kabupaten Sleman, Yogyakarta sudah berjalan dengan baik,hal ini berdasarkan :
  - a) Akses informasi yang digunakan oleh KUA Kecamatan Pakem lebih berfokus pada penggunaan akses yang mudah dimengerti oleh masyarakat. Salah satu yang digunakan adalah brosur.
  - b) Informasi disampaikan langsung secara *verbal*, sehingga informasi yang disampaikan bisa tepat sasaran. Penyampaian informasi secara *verbal* yang dilakukan oleh KUA kecamatan Pakem juga dibarengi dengan penyampaian menggunakan media cetak.

- c) Kecepatan KUA Kecamatan Pakem dalam menyampaikan informasi sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari rentang waktu sampainya surat keputusan tentang peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 di KUA.
  - d) Kecamatan Pakem dengan disposisi surat yang dilakukan KUA Kecamatan Pakem ke seluruh padukuhan di Kecamatan Pakem.
  - e) Sikap aparatur KUA Kecamatan Pakem sudah dapat dikatakan baik. Selain dilihat dari profesionalitasnya dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tabel SPM yang ada, juga dilihat dari keramahan yang dimiliki oleh semua staf di KUA Kecamatan Pakem.
  - f) KUA kecamatan Pakem sangat terbuka terutama dalam hal pembiayaan tentang tarif pernikahan. Hal ini terlihat dari bagaimana KUA Kecamatan Pakem selalu mencatat setiap setoran yang masuk dari calon pengantin yang berupa slip pembayaran dari bank BRI sesuai dengan besaran nominal yang tertera pada slip tersebut tanpa ada biaya tambahan apapun.
  - g) Mekanisme pengaduan pada KUA kecamatan pakem sudah tertera di dalam ruangan KUA Kecamatan Pakem. Jadi masyarakat bisa membaca sendiri alur mekanismenya. KUA kecamatan Pakem juga menyediakan kotak layanan pengaduan jika masyarakat merasa sungkan untuk menyampaikannya secara langsung kepada KUA Kecamatan Pakem.
2. Faktor pendukung dari penerapan peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 ini adalah adanya kejelasan hukum yang mengatur tentang besaran biaya pernikahan yang harus dibayarkan, dukungan dari tokoh masyarakat, dan

Semangat dari para aparatur publik di KUA Kecamatan Pakem dalam mengimplementasikan peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014.

## **B. Saran**

Untuk meningkatkan kualitas dari prinsip transparansi di KUA Kecamatan Pakem dapat di tempuh dengan berbagai cara sebagai berikut:

1. Mengefektifitaskan sosilaisai berbasis tatap muka langsung dengan masyarakat agar penyampaian suatu informasi bisa tepat sasaran dan tidak terjadi kesalahpahaman.
2. Perbaiki atau penambahan sarana dan prasaana di KUA Kecamatan Pakem agar lebih membuat pengguna layanan merasa lebih nyaman.
3. Masyarakat Kecamatan Pakem hendaknya lebih aktif lagi dalam berpartisipasi guna mengawal jalannya proses menuju tata kelola pemerintahan yang baik, agar kedepannya tidak terjadi hal-hal yang tidak di inginkan seperti yang terjadi di beberapa tempat.



## DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto,A. (2005) *mewujudkan good governance melalui pelayanan public* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Batubara, A. H. (2006). konsep good governance dalam konsep otonomi daerah. *analisis administrasi dan kebijakan* , 1-6.

Winarno, B. (2012). *KEBIJAKAN PUBLIK (Teori, Proses dan Studi kasus)*. Yogyakarta: CAPS.

Akib, H. (2010). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK(apa,mengapa dan bagaimana)*. Makasar: Universitas Negeri Makasar.

Wahab, S. A. (2003). *Analisis kebijaksanaan; Dari Formulasi ke Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ane Permatasari dalam Jurnal Sosial dan Politik. Fakultas Ilmu social dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Vol. 18, Nomor 2, desember 2008

Werimon, S. (2005). *pengaruh partisipasi masyarakat dan transparansi kebijakan publik terhadap hubungan antara pengetahuan dewan tentang anggaran dengan pengawasan keuangan daerah*. Semarang: Uiversitas Diponegoro.

Maani, K. D. (2009). *Transparansi dan Akuntabilitas dalam pelayanan Publik*.

Mahendra, G. K. (2013). *penerapan prisip-prinsip Good governance dalam pelayanan publik*. Yogyakarta: UMY

Peraturan Pemerintah Nomor 9 tahun 1975 pasal 3 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 1 tahun 1974 tentang perkawinan.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

PMA RI no 256 tahun 2003 tentang petunjuk pelaksanaan pengaduan masyarakat di lingkungan Depatemen Agama.

Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 tantang perubahan atas peraturan pemerintah nomor 47 tahun 2004 yaitu tentang tarif atas jenis penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku pada Departemen agama.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Inforatika Nomor 10 tahun 2010 tentang pedoman pengelolaan informasi dan dokumantasi di lingkungan kementerian komunikasi dan informasi.

Demografi Kecamatan Pakem tahun 2015

Profil KUA Kecamatan Pakem

<http://bimasislam.kemenag.go.id/post/opini/pp-48-2014-dan-pma-24-2014-menuju-kua-berintegritas> di akses pada 27 oktober 20115 pukul 09.49 wib

<http://www.kemenag.go.id/index.php?a=artikel&id=26350> di akses pada 27 oktober 20115 pukul 09.49 wib

<http://nasional.republika.co.id/berita/nasional/umum/15/03/16/nlath7> diakses pada tanggal 27 oktober 2015 wib

<http://bimasislam.kemenag.go.id/post/berita/ini-dia-program-unggulan-pemenang-anugerah-kua-teladan-tingkat-nasional-2015> di akses pada 27 oktober 2015 pukul 10.12 wib

[www.joghakarta.go.id](http://www.joghakarta.go.id) ,di akses pada tanggal 27 november 2015 pukul 19:30 wib

<http://www.pengertianku.net/2014/10/definisi-atau-pengertian-brosur-dan-fungsinya-lengkap.html> di akses pada 27 November 2015

<http://ana4.ilearning.me/laporan-kkp/2-2-konsep-dasar-informasi/> diakses pada 2 april 2016 pukul 16:30 wib.