Journal : **Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA)**
Publisher : **Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri**
ISSN : 3031-7584
Volume / Issue / Year/ Page : **Vol. 3 No. 4 (2026): September/ Hal** 573–580

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGURUSAN PERNIKAHAN DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PEKANBARU KOTA

Dea Trisya Muti[1]*, Sri Maulidiah[2]
[1,2]Universitas Islam Riau, Indonesia
[1] deatrisya2003@gmail.com
* Coresponding Author

Info Artikel

Pengajuan : 03-08-2026
Peninjauan : 10-08-2026
Revisi : 30-08-2026
Diterima : 20-09-2026
Diterbitkan : 26-09-2026

Kata Kunci:
Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Pengurusan Pernikahan, Transparansi dan Akuntabilitas, Pungutan Liar

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya implementasi kebijakan pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan pengurusan pernikahan yang transparan, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekanbaru Kota sebagai pelaksana kebijakan pencatatan pernikahan menghadapi berbagai permasalahan, seperti lemahnya sosialisasi prosedur, keterbatasan sumber daya manusia, serta indikasi praktik pungutan liar yang menyebabkan kesenjangan antara kebijakan yang telah ditetapkan dengan pelaksanaannya di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi kebijakan pengurusan pernikahan di KUA Kecamatan Pekanbaru Kota serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun hambatan implementasinya berdasarkan teori implementasi kebijakan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Informan penelitian berjumlah 13 orang yang terdiri dari unsur internal KUA sebanyak 3 orang (1 Kepala KUA, 1 pegawai pencatatan nikah, dan 1 penghulu) serta unsur masyarakat sebanyak 10 orang sebagai pengguna layanan. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pengurusan pernikahan di KUA Kecamatan Pekanbaru Kota belum berjalan secara optimal dan belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2018 serta Keputusan Menteri Agama Nomor 478 Tahun 2025. Hambatan implementasi ditemukan pada seluruh dimensi implementasi kebijakan, yaitu komunikasi yang tidak efektif, keterbatasan sumber daya manusia dan sarana pendukung, rendahnya integritas aparatur, serta lemahnya struktur birokrasi dan pengawasan internal. Secara lebih terstruktur, temuan penelitian diringkas dalam indikator kualitatif sebagai berikut: (1) komunikasi: kejelasan sosialisasi prosedur dan transparansi informasi tarif masih rendah; (2) sumber daya: keterbatasan jumlah pegawai, kompetensi teknis, serta minimnya sarana informasi publik; (3) disposisi: rendahnya integritas, komitmen, dan ketegasan aparatur dalam menolak praktik pungutan liar; (4) struktur birokrasi: belum optimalnya kesesuaian alur pelayanan dengan SOP, lemahnya pengawasan internal, serta belum efektifnya mekanisme pengaduan masyarakat. Kondisi tersebut mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan, kurangnya transparansi informasi, serta munculnya praktik pungutan liar yang menghambat terwujudnya pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

How to Cite : Muti, D. T., & Maulidiah, S. (2026). Implementasi Kebijakan Pengurusan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekanbaru Kota. *Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA), 3*(4), 573–582.

DOI : 10.70248/jogapa.v3i4.4373
This is an open access article under https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Copyright© 2026 by Author. Published by Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri

Journal : Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3031-7584
Volume / Issue / Year/ Page : Vol. 3 No. 4 (2026): September/ Hal 573–580

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel (Dwiyanto, 2018). Dalam perspektif good governance, pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena mencerminkan kualitas hubungan antara pemerintah sebagai penyelenggara negara dengan masyarakat sebagai penerima layanan (Dwiyanto, 2018) (Indonesia, 2009); Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Pemerintah tidak hanya dituntut mampu merumuskan kebijakan yang tepat, tetapi juga memastikan bahwa kebijakan tersebut dapat diimplementasikan secara optimal sehingga memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Dengan demikian, keberhasilan suatu kebijakan publik tidak hanya bergantung pada proses perumusannya, tetapi juga sangat ditentukan oleh efektivitas implementasi kebijakan tersebut (Nugroho, 2017).

Implementasi kebijakan merupakan tahapan krusial dalam siklus kebijakan publik karena menjadi penghubung antara kebijakan yang telah ditetapkan dengan hasil yang ingin dicapai. Kebijakan yang dirancang secara baik tidak akan mencapai tujuan apabila tidak diimplementasikan secara tepat. Implementasi kebijakan melibatkan berbagai faktor, seperti komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, serta struktur birokrasi yang saling berkaitan (III, 1980) Edward III, 1980; (Winarno, 2012). Oleh karena itu, keberhasilan implementasi sangat ditentukan oleh kemampuan aparatur dalam menerjemahkan kebijakan ke dalam tindakan nyata yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Subarsono, 2015).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki dimensi administratif, sosial, dan hukum adalah pelayanan pengurusan pernikahan yang diselenggarakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA). Pelayanan ini memiliki peranan penting karena berkaitan dengan pemenuhan hak keperdataan serta memberikan kepastian hukum terhadap status perkawinan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 (Indonesia K. A., 2016), KUA merupakan unit pelaksana teknis Kementerian Agama di tingkat kecamatan yang bertugas melaksanakan pelayanan dan bimbingan masyarakat Islam, termasuk pencatatan nikah dan rujuk. Dengan demikian, KUA memiliki posisi strategis sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan keagamaan kepada masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan pengurusan pernikahan, pemerintah telah menetapkan regulasi untuk menjamin pelayanan yang transparan dan akuntabel. Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2018 (Indonesia R. , Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Agama, 2018) mengatur bahwa pencatatan nikah di KUA pada hari dan jam kerja tidak dipungut biaya, sedangkan pelayanan di luar kantor dikenakan tarif resmi sebesar Rp600.000 sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Ketentuan ini bertujuan untuk memberikan kepastian biaya serta mencegah praktik pungutan liar dalam pelayanan publik. Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan secara profesional, transparan, dan non-diskriminatif.

Meskipun regulasi telah ditetapkan secara jelas, implementasi kebijakan pengurusan pernikahan di lapangan masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di instansi pemerintah masih dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia, lemahnya sistem pengawasan, serta kurang optimalnya penyampaian informasi kepada

masyarakat (Dwiyanto, 2018); (Tjiptono, 2017). Kondisi ini menyebabkan pelayanan belum sepenuhnya berjalan efektif dan efisien, sehingga masih menimbulkan keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

Permasalahan tersebut juga ditemukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekanbaru Kota. Berdasarkan data awal penelitian, pada periode September–November 2025 tercatat sebanyak 124 peristiwa pernikahan, dengan rata-rata sekitar 40 peristiwa per bulan. Namun demikian, jumlah sumber daya manusia yang tersedia relatif terbatas, yaitu hanya terdiri dari 1 Kepala KUA, 1 pegawai pencatatan nikah, dan 1 penghulu aktif yang melayani seluruh kebutuhan administrasi masyarakat. Selain itu, ditemukan adanya 3–4 aduan masyarakat terkait dugaan pungutan liar dan ketidaksesuaian prosedur pelayanan. Data tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara beban pelayanan dengan kapasitas aparatur, serta masih lemahnya transparansi dan pengawasan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Kondisi tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara kebijakan yang telah ditetapkan dengan implementasinya di lapangan. Apabila permasalahan ini tidak segera ditangani, maka dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan, rendahnya kepuasan masyarakat, serta berkurangnya kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam terhadap implementasi kebijakan pengurusan pernikahan di KUA Kecamatan Pekanbaru Kota.

Permasalahan implementasi kebijakan tersebut dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan yang menekankan empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (III, 1980). Keempat faktor tersebut saling berkaitan dan menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Dengan menggunakan kerangka analisis tersebut, penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi secara komprehensif faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun hambatan dalam implementasi kebijakan pengurusan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekanbaru Kota.

Penelitian Khairani (2025); Muhammad Girang Buana (2023) ini menemukan bahwa Implementasi pelayanan administrasi perkawinan masih terkendala aspek administratif dan keterbatasan sumber daya manusia. Pelatihan aparatur dan digitalisasi SOP menjadi solusi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Penelitian ini Mengkaji penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu meningkatkan efektivitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan administrasi pernikahan di Kantor Urusan Agama.

Ketiga penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pernikahan di Kantor Urusan Agama dipengaruhi oleh penerapan digitalisasi pelayanan, peningkatan kompetensi aparatur, serta penyederhanaan prosedur melalui sistem pelayanan terpadu. Meskipun implementasi pelayanan masih menghadapi kendala administratif dan keterbatasan sumber daya manusia, berbagai upaya seperti pelatihan aparatur, digitalisasi standar operasional prosedur (SOP), serta integrasi layanan terbukti mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan administrasi pernikahan. Namun demikian, penelitian-penelitian tersebut lebih banyak berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan, inovasi pelayanan, maupun reformasi birokrasi. Kajian yang secara khusus menganalisis implementasi kebijakan pengurusan pernikahan berdasarkan perspektif implementasi kebijakan publik menggunakan teori (III, 1980)George C. Edward III masih relatif terbatas, khususnya pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekanbaru Kota.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan dengan menganalisis implementasi kebijakan pengurusan pernikahan menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III melalui empat dimensi utama, yaitu

Journal : Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3031-7584
Volume / Issue / Year/ Page : Vol. 3 No. 4 (2026): September/ Hal 573–580

komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Analisis tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran secara komprehensif mengenai faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat implementasi kebijakan pengurusan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekanbaru Kota. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pemerintahan dan administrasi publik, tetapi juga menjadi bahan evaluasi bagi Kementerian Agama dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan pengurusan pernikahan yang lebih transparan, akuntabel, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam proses implementasi kebijakan pengurusan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekanbaru Kota. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada makna, pemahaman, serta interpretasi terhadap perilaku aparatur dan dinamika pelaksanaan kebijakan di lapangan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali informasi secara komprehensif melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi guna memperoleh gambaran nyata terkait implementasi kebijakan.

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria informan meliputi: (1) aparatur KUA yang terlibat langsung dalam pelayanan pengurusan pernikahan; (2) memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait prosedur pencatatan nikah; serta (3) masyarakat yang pernah menggunakan layanan pengurusan pernikahan di KUA Kecamatan Pekanbaru Kota. Berdasarkan kriteria tersebut, jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 13 orang yang terdiri dari 3 orang unsur internal KUA (1 Kepala KUA, 1 pegawai pencatatan nikah, dan 1 penghulu) serta 10 orang dari unsur masyarakat sebagai pengguna layanan. Komposisi ini dipilih untuk memperoleh perspektif yang seimbang antara pelaksana kebijakan dan penerima layanan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan di KUA, wawancara mendalam dengan informan, serta studi dokumentasi berupa data pernikahan, struktur organisasi, serta dokumen kebijakan yang relevan. Untuk menjamin validitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, seperti Kepala KUA, pegawai, penghulu, dan masyarakat. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh lebih akurat dan dapat dipercaya.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Namun, penerapannya dalam penelitian ini dikontekstualisasikan dengan data lapangan yang diperoleh dari KUA Kecamatan Pekanbaru Kota sebagai berikut:

Adapun teknik analis data menurut Miles & Huberman dalam buku (Miles, 1992:16) :

1. Data Reduction (Reduksi Data)

Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan memfokuskan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan langsung dengan implementasi kebijakan pengurusan pernikahan. Data yang direduksi meliputi

informasi mengenai proses pelayanan, transparansi biaya, jumlah aparatur, serta indikasi permasalahan seperti kurangnya sosialisasi dan adanya dugaan pungutan liar. Pada tahap ini, peneliti mengelompokkan data berdasarkan empat dimensi implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

2. Data Display (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian naratif yang sistematis sesuai dengan hasil penelitian di lapangan. Data yang telah direduksi kemudian disusun berdasarkan kategori analisis, seperti bagaimana prosedur pelayanan disampaikan kepada masyarakat (komunikasi), kondisi sumber daya manusia dan sarana pendukung (sumber daya), sikap dan integritas aparatur (disposisi), serta mekanisme kerja dan pengawasan internal (struktur birokrasi). Penyajian data ini juga didukung dengan kutipan hasil wawancara dan data dokumentasi untuk memperkuat temuan penelitian.

3. Conclusion Drawing (Penarikan Kesimpulan)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan menginterpretasikan data yang telah disajikan untuk mengetahui sejauh mana implementasi kebijakan pengurusan pernikahan di KUA Kecamatan Pekanbaru Kota telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kesimpulan diambil berdasarkan pola hubungan antar variabel implementasi kebijakan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan kebijakan tersebut. Hasil akhir dari analisis ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi implementasi kebijakan serta rekomendasi perbaikan pelayanan publik di KUA.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekanbaru Kota yang beralamat di Jalan Kartini, Simpang Empat, Riau yang merupakan salah satu lembaga pelaksana kebijakan pelayanan pernikahan di bawah Kementerian Agama. Lokasi ini dipilih karena memiliki dinamika pelayanan publik yang menarik untuk dikaji, khususnya terkait implementasi kebijakan dan kepatuhan aparatur terhadap ketentuan PNBP yang berlaku.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai Implementasi Kebijakan Pengurusan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekanbaru Kota yang di analisis menggunakan teori (III, 1980) George C. Edward III, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat dimensi utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat dimensi tersebut saling berkaitan dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan pengurusan pernikahan sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2018 dan Keputusan Menteri Agama Nomor 478 Tahun 2025. maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada Dimensi Komunikasi**,**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KUA telah melakukan sosialisasi melalui berbagai media seperti papan pengumuman, banner, brosur, media sosial, serta penjelasan langsung dari petugas. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa penyampaian informasi belum efektif karena tidak merata dan tidak sepenuhnya dipahami oleh masyarakat. Sebagaimana ditemukan dalam hasil wawancara, “sebagian masyarakat merasa informasi baru mereka peroleh setelah datang ke kantor” . Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi belum memenuhi unsur

kejelasan dan pemerataan sebagaimana dikemukakan dalam teori implementasi kebijakan, sehingga masih menimbulkan ketergantungan masyarakat terhadap pihak lain dalam pengurusan administrasi.

2. Pada Dimensi Sumber Daya,

Penelitian menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara jumlah aparatur dengan beban pelayanan. Keterbatasan sumber daya manusia dan sarana pendukung menyebabkan pelayanan belum berjalan optimal, terutama pada saat volume permohonan meningkat. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa "minimnya jumlah sumber daya manusia (SDM) atau pegawai menyebabkan daya tanggap dan kecepatan pelayanan menjadi kurang optimal". Secara teoritis, kondisi ini menegaskan bahwa keterbatasan sumber daya merupakan faktor penghambat utama dalam implementasi kebijakan.

3. Pada Dimensi Disposisi,

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur pada dasarnya memiliki kesadaran moral dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Namun, implementasi di lapangan menunjukkan bahwa integritas belum sepenuhnya konsisten. Hasil penelitian menyebutkan bahwa "kesadaran dan nilai moral telah menjadi dasar motivasi aparatur, namun perlu didukung pengawasan yang konsisten dan sanksi yang tegas" . Selain itu, masih ditemukan indikasi praktik pungutan liar yang menunjukkan adanya penyimpangan perilaku aparatur. Dalam perspektif teoritis, disposisi yang tidak konsisten akan menghambat efektivitas implementasi kebijakan.

4. Pada Dimensi Struktur Birokrasi

Penelitian menunjukkan KUA telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman pelayanan. Akan tetapi, pelaksanaan SOP belum berjalan secara konsisten dan pengawasan internal masih lemah. Hal ini tercermin dari kondisi bahwa "struktur birokrasi yang tidak didukung pengawasan efektif membuka peluang terjadinya penyimpangan dalam pelayanan" . Secara teoritis, struktur birokrasi yang tidak berjalan optimal akan menghambat keberhasilan implementasi kebijakan.

Secara komparatif-kritis, temuan empiris menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi ideal menurut teori implementasi kebijakan dengan realitas di lapangan. Komunikasi belum efektif, sumber daya tidak memadai, disposisi aparatur belum konsisten, serta struktur birokrasi belum didukung pengawasan yang kuat. Keempat faktor tersebut saling berkaitan dan memperkuat hambatan dalam implementasi kebijakan.

1. Faktor-faktor Penghambat, tersebut antara lain :
   a. Pertama, aspek komunikasi, yaitu sosialisasi kebijakan yang belum merata serta kurangnya transparansi informasi mengenai prosedur dan biaya resmi pelayanan sehingga masih banyak masyarakat yang belum memahami ketentuan yang berlaku.
   b. Kedua, aspek sumber daya, yaitu keterbatasan jumlah dan kompetensi aparatur serta belum optimalnya sarana dan prasarana pendukung pelayanan, termasuk pemanfaatan sistem informasi.
   c. Ketiga, aspek disposisi, yaitu masih rendahnya integritas sebagian aparatur yang ditandai dengan adanya praktik pungutan di luar ketentuan serta lemahnya komitmen dalam menegakkan disiplin pelayanan.
   d. Keempat, aspek struktur birokrasi, yaitu belum optimalnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), lemahnya pengawasan internal, belum

adanya penegakan sanksi yang tegas, serta minimnya mekanisme perlindungan bagi masyarakat yang ingin melaporkan penyimpangan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan pengurusan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekanbaru Kota belum berjalan secara optimal. Berdasarkan analisis menggunakan teori implementasi kebijakan, kelemahan terdapat pada empat dimensi utama. Pada dimensi komunikasi, penyampaian informasi belum merata sehingga masyarakat belum sepenuhnya memahami prosedur dan biaya layanan. Pada dimensi sumber daya, keterbatasan jumlah dan kompetensi aparatur serta sarana pendukung menyebabkan pelayanan belum maksimal. Pada dimensi disposisi, integritas sebagian aparatur belum konsisten sehingga masih ditemukan indikasi penyimpangan. Sementara itu, pada dimensi struktur birokrasi, penerapan SOP dan pengawasan internal belum berjalan efektif, yang berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan.

Faktor-faktor yang menghambat implementasi kebijakan meliputi kurang optimalnya sosialisasi kepada masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas pelayanan, rendahnya integritas sebagian aparatur yang memicu praktik pungutan di luar ketentuan, lemahnya pengawasan internal, belum tegasnya penerapan sanksi terhadap pelanggaran, serta belum adanya mekanisme perlindungan bagi masyarakat yang melaporkan penyimpangan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan komunikasi publik, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi sarana dan prasarana, penegakan integritas aparatur, serta pengawasan yang lebih efektif agar implementasi kebijakan pengurusan pernikahan dapat terlaksana secara efektif, transparan, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah informan yang terbatas serta ruang lingkup yang hanya mencakup satu lokasi penelitian, sehingga temuan belum dapat digeneralisasikan secara luas. Selain itu, keterbatasan akses terhadap data internal tertentu juga memengaruhi kedalaman analisis. Oleh karena itu, direkomendasikan kepada Kementerian Agama untuk: (1) memperkuat sistem pengawasan internal dan eksternal berbasis digital; (2) meningkatkan transparansi biaya layanan melalui publikasi yang lebih masif dan mudah diakses; (3) melakukan penambahan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia; serta (4) membangun mekanisme pengaduan yang aman dan responsif bagi masyarakat guna mencegah praktik pungutan liar dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pernyataan mengenai Penggunaan Kecerdasan Buatan (AI)

AI digunakan dalam penyusunan naskah ini. Penulis menggunakan perangkat kecerdasan buatan semata-mata untuk membantu perbaikan bahasa, pemeriksaan tata bahasa, serta penyuntingan demi kejelasan dan keterbacaan. Penulis tetap bertanggung jawab penuh atas akurasi, orisinalitas, integritas, dan konten akademis naskah tersebut. Seluruh konten yang dibantu oleh AI telah ditinjau dan diverifikasi oleh penulis sebelum naskah diserahkan.

Konflik kepentingan

Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan.

Kontribusi penulis

Konseptualisasi, Dea Trisya Muti dan Sri Maulidiah; pengumpulan data, Dea Trisya Muti; validasi data, Dea Trisya Muti dan Sri Maulidiah; analisis formal, Dea Trisya Muti dan Sri Maulidiah; penulisan—penyusunan draf awal, Dea Trisya Muti; penulisan—peninjauan dan penyuntingan, Sri Maulidiah. Seluruh penulis telah membaca dan menyetujui versi akhir naskah ini.

Ucapan terima kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Islam Riau dan Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekanbaru Kota atas dukungan, akses informasi, fasilitas, dan bantuan yang diberikan dalam pelaksanaan penelitian ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada para informan yang telah memberikan informasi dan pengalaman yang diperlukan untuk penyelesaian penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Edwards, G. C. (2001). *Implementing public policy* (pp. 1–101). Congressional Quartely Press.

Khairani, Harahap, T., Fajri, K., & Sabuki, R. (2025). Implementasi Pelayanan Publik Administrasi Perkawinan Di Kua Kecamatan Medan Tembung : Tantangan Dan Solusi. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, *5*(3), 7179–7187. https://doi.org/10.31004/innovative.v5i3.19079

Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy.* Washington, D.C.: Congressional Quarterly Press.

Indonesia, K. A. (2016). *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan.* Jakarta: Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1252.

Indonesia, R. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.* Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.

Indonesia, R. (2018). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Agama.* Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 268, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6292.

Miles, M. B. (1992:16). *Analisis data kualitatif: Buku sumber tentang metode-metode baru (Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi).* Jakarta: UI Press.

Nugroho, R. (2017). *Public Policy.* Jakarta: Elex Media Komputindo.

Subarsono, A. (2015). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima.* Yogyakarta: Andi.

Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus.* Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service (CAPS).