



**Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan  
Kepala Badan Litbang dan Diklat  
Kementerian Agama**

**PENGARAH:**

Prof. Dr. Amien Suyitno, M.Ag.  
Kepala Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama

Prof. Dr. H. Arskal Salim GP  
Sekretaris Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama

**PENANGGUNGJAWAB:**

H. M. Arfi Hatim, M.Ag.  
Kepala Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan

**TIM PENYUSUN:**

Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan  
&  
LK3P-UI



Puslitbang Kemenag Channel



puslitbang1.kemenag



Puslitbang Bimas Agama Kemenagri

## Abstrak

Hasil evaluasi atas tata kelola KUA yang dilakukan dalam bentuk Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan KUA tahun 2024 yang diselenggarakan Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan, disimpulkan tiga persoalan penting yaitu: (a) rerata skor nasional indeks kepuasan masyarakat atas layanan KUA sebesar 85,09; kategori sangat tinggi yaitu > 80,00, (b) tingkat kepuasan masyarakat atas layanan KUA yang melaksanakan program revitalisasi dan yang belum melaksanakan revitalisasi signifikan tidak berbeda (sama), serta (c) rerata pengetahuan masyarakat atas wacana layanan satu atap pencatatan perkawinan semua agama di KUA sebesar 36,60%, dan dari jumlah tersebut sebanyak 74,97% menyetujui gagasan tersebut. Atas dasar itu, dibutuhkan langkah-langkah untuk memaksimalkan layanan KUA dan terwujudnya kehidupan keagamaan yang lebih baik, yaitu, *pertama*, agar program revitalisasi dapat berjalan maksimal, Kemenag perlu memfasilitasi KUA dalam hal peningkatan jumlah (kuantitas) SDM dan peningkatan kapasitas dan kualitas SDM KUA agar sesuai kebutuhan, serta pemenuhan sarana prasarana yang memadai. *Kedua*, terkait program layanan KUA satu atap dalam hal pencatatan perkawinan semua agama, perlu dilakukan kajian penelitian yang komprehensif terkait faktor-faktor apa yang perlu dipertimbangkan dalam wacana KUA menjadi institusi pencatatan perkawinan semua agama.

### A. Pendahuluan

KUA adalah miniatur Kementerian Agama, keberhasilan layanan Kementerian Agama di bidang layanan keagamaan, dapat dilihat dari keberhasilan KUA dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Berdasarkan PMA No. 34 tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja KUA Kecamatan, terdapat 9 tugas KUA, dan 7 diantaranya dalam bentuk layanan langsung kepada masyarakat.

Mengingat peran KUA yang sangat strategis tersebut, Menteri Agama (Menag) Yaqut Cholil Qoumas pada tahun 2021 mencanangkan salah satu program prioritas Kementerian Agama yaitu Revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA). Program tersebut memiliki tujuan strategis yaitu peningkatan layanan keagamaan bagi masyarakat dan peningkatan kualitas kehidupan umat beragama. Selain itu, Menag juga mengeluarkan gagasan bahwa pencatatan perkawinan semua agama menjadi satu atap dilayani di KUA.

Untuk mengetahui efektivitas program revitalisasi KUA dan sejauhmana respon masyarakat atas wacana pencatatan perkawinan semua agama menjadi satu atap dilayani di KUA, pada tahun 2024 ini Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan melakukan survei survei kepuasan masyarakat terhadap layanan KUA. Selain mengukur kepuasan Masyarakat, survey tersebut dibarengi dengan beberapa pertanyaan terkait KUA yang telah melaksanakan program revitalisasi dan yang belum, serta pertanyaan untuk mengukur respon masyarakat atas wacana KUA melayani pencatatan perkawinan semua agama dalam layanan satu atap.

*Policy Paper* ini bertujuan mengkaji apa yang perlu ditingkatkan dalam layanan KUA, bagaimana keberlanjutan program revitalisasi KUA, dan respon masyarakat

atas wacana KUA melayani pencatatan perkawinan semua agama yang didasarkan pada hasil survei tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Layanan KUA tahun 2024.

## B. Masalah/Isu yang Akan Dibahas

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya, bahwa Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan kembali melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan KUA pada tahun 2024. Survei tersebut menemukan banyak hal terkait layanan KUA, namun setidaknya ada 3 hal yang penting dibahas yaitu:

*Pertama*, indeks kepuasan Masyarakat atas layanan KUA, sistem pengukuran kinerja suatu instansi yang paling banyak digunakan pada berbagai organisasi diukur berdasarkan Tingkat Kepuasan Masyarakat (IKM). Untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat maka perlu dilakukan survei, secara teknis pengukuran kinerja melalui IKM telah ditetapkan melalui regulasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Hasil survei menyimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas layanan KUA Tahun 2024 signifikan di angka 85,09 yang berarti masyarakat Indonesia Memiliki tingkat kepuasan atas layanan KUA pada Kategori Sangat Tinggi (> 80,00). Adapun indeks masing-masing dimensi layanan KUA sebagai berikut:

No	Dimensi	Skor	Korelasi
1	Spesifikasi jenis layanan	86,45	0,81
2	Biaya Layanan	85,48	0,81
3	Waktu Layanan	85,76	0,84
4	Sarana dan Prasarana	83,41	0,67
5	Persyaratan Layanan	84,23	0,84
6	Sistem, mekanisme, dan prosedur layanan	87,11	0,82
7	Kompetensi Petugas Layanan	86,14	0,87
8	Perilaku Petugas Layanan	85,84	0,88
9	Layanan aduan	81,26	0,70

Dari hasil diatas juga diketahui bahwa nilai korelasi seluruh dimensi berada diatas 0,5, ini berarti seluruh dimensi merupakan faktor yang signifikan membentuk Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan KUA Tahun 2024.

*Kedua*, terkait kepuasan masyarakat atas layanan KUA yang revitalisasi dan non revitalisasi, hasil survey menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang tidak signifikan antara variabel Revitalisasi KUA dengan Variabel IKM KUA 2024 (Y) di Indonesia dengan nilai korelasi yang berada pada angka 0,023 dan nilai signifikansi 0,745

(diatas 0,05). Artinya, Program Revitalisasi belum terlihat secara signifikan berdampak terhadap perbedaan nilai kepuasan masyarakat atas layanan KUA. Artinya, program revitalisasi perlu ditingkatkan agar lebih terlihat perbedaan dampaknya (signifikan) terhadap kepuasan layanan pencatatan nikah di KUA.

*Ketiga*, terkait kebijakan layanan pencatatan perkawinan semua agama dalam satu atap, hasil survei menunjukkan bahwa dari 2030 responden, hanya 743 orang atau sekitar 36,60% yang menyatakan mengetahui tentang kebijakan layanan pencatatan nikah KUA satu atap. Sebaliknya, mayoritas responden, yakni sebanyak 1287 orang atau 63,40%, mengaku tidak mengetahui kebijakan tersebut. Selanjutnya, dari 743 responden yang mengetahui kebijakan layanan pencatatan nikah KUA satu atap, mayoritas sebanyak 557 responden atau 74,97% menyatakan setuju dengan wacana kebijakan tersebut. Sebaliknya, 186 responden atau 25,03% tidak setuju dengan kebijakan ini.

Berdasarkan hasil survey tersebut terdapat beberapa masalah/isu yang penting untuk didalami yaitu, tingkat kepuasan Masyarakat atas layanan KUA relatif tinggi dan hubungan yang signifikan antara korelasi seluruh dimensi. Namun demikian dalam hal program revitalisasi KUA ternyata belum terlihat secara signifikan berdampak terhadap perbedaan nilai kepuasan masyarakat atas layanan KUA. Sementara itu, hasil survei atas wacana tentang kebijakan layanan pencatatan nikah KUA satu atap untuk semua agama jumlah masyarakat yang mengetahui kebijakan itu relatif sedikit yaitu 36,60% saja.

### **C. Pembahasan (*Analysis*)**

Berdasarkan atas temuan hasil survei yang telah disebutkan di atas, program revitalisasi perlu terus dilanjutkan dan wacana KUA melayani pencatatan perkawinan semua agama perlu direalisasikan. Hal demikian didasarkan atas beberapa pertimbangan. *Pertama*, meski hasil survei atas perbedaan KUA yang melakukan revitalisasi dan tidak menunjukkan angka yang tidak signifikan, hal tersebut tidak berarti tidak ada sama sekali perbedaan, sebab perbedaan (progress) tetap ada, hanya saja angka perbedaannya kecil hingga disimpulkan tidak signifikan. Selain itu, apabila melihat perbedaan rerata indeks tahun 2024 yaitu 85,09, jika dibandingkan dengan sebelumnya, yaitu angka indeks tahun 2017-2023 dimana rerata indeks nasionalnya sebesar 83.26. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebelum dan setelah program revitalisasi terjadi kenaikan indeks kepuasan Masyarakat atas layanan KUA. Artinya adanya program revitalisasi KUA, bisa diasumsikan menjadi salah satu faktor yang berkontribusi atas kenaikan angka IKM layana KUA di tahun 2024.

Kedua, dalam menyikapi gagasan KUA melayani pencatatan perkawinan semua agama, respon masyarakat cukup beragam, ada yang menerima dan ada yang menolak. Hal tersebut cukup beralasan, sebab selama ini sudah terbiasa dengan pemisahan pencatatan perkawinan antara muslim dan non muslim. Secara historis, pemisahan pencatatan perkawinan di Indonesia terjadi melalui proses sejarah yang panjang. Pemisahan pencatatan perkawinan tersebut telah berlangsung sejak masa Kolonial Belanda, hingga masa Kemerdekaan dengan terbitnya Undang-Undang No. 22 tahun 1946, yang mengatur pencatatan perkawinan, perceraian dan rujuk di kalangan penganut agama Islam.

Sementara secara yuridis, pemisahan pencatatan perkawinan tercantum dalam UU No 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU No 23 Tahun 2006 tentang

Administrasi Kependudukan, dalam UU tersebut, pencatatan perkawinan antara pemeluk agama Islam dan non Islam (Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, dan Khonghucu) dilakukan terpisah, bagi pemeluk Islam dilakukan di KUA sementara non Islam di Kantor Catatan Sipil (Dukcapil).

Berdasarkan hasil survei tersebut di atas, meski jumlah yang mengetahui relative sedikit yaitu hanya 36,60% saja, namun dari jumlah tersebut, yang menyetujui gagasan KUA melayani pencatatan perkawinan semua agama cukup besar yaitu sebanyak 74,97%. Itu artinya, masyarakat yang memahami kebijakan tersebut setuju dan menganggap positif gagasan tersebut. Sebagaimana banyak diberitakan di media, gagasan layanan KUA satu atap dalam pencatatan perkawinan agama-agama dilatarbelakangi keinginan untuk menghapus diskriminasi layanan pencatatan perkawinan, dimana pencatatan perkawinan antara pemeluk agama Islam dan non Islam (Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, dan Khonghucu) dilakukan terpisah, bagi pemeluk Islam dilakukan di KUA sementara non Islam di Kantor Catatan Sipil (Dukcapil). Secara filosofis, ketentuan semacam itu bertentangan dengan kewajiban negara dalam memberikan layanan keagamaan yang sama bagi semua pemeluk agama, sesuai tuntutan konstitusi UUD 1945.

Selain alasan tersebut, gagasan tersebut akan membantu masyarakat non muslim untuk lebih mudah dalam hal mendaftarkan pencatatan perkawinannya, sebab Indonesia merupakan negara dengan penduduk yang amat majemuk dan tersebar di berbagai kepulauan. Masyarakat non-muslim di daerah tertentu (utamanya di wilayah terdalam, terluar, dan terpencil) sulit mengakses kantor Disdukcapil di ibukota kabupaten.

#### **D. Agenda Apa yang Harus Dilakukan**

Berdasarkan pembahasan tersebut di atas, ada beberapa Langkah yang perlu dilakukan yaitu, pertama, terkait program revitalisasi KUA, Kemenag perlu memfasilitasi KUA dalam hal jumlah (kuantitas) staf KUA agar sesuai kebutuhan dan kualitas sumberdaya manusia melalui peningkatan kapasitas, serta pemenuhan sarana prasarana yang memadai.

Kedua, terkait program layanan KUA satu atap dalam hal pencatatan perkawinan semua agama, perlu dilakukan kajian penelitian yang komprehensif terkait faktor-faktor apa yang perlu dipertimbangkan dalam wacana KUA menjadi institusi pencatatan perkawinan semua agama.

Ketiga, perlu regulasi yang memberikan legitimasi bagi gagasan layanan KUA satu atap dalam hal pencatatan perkawinan semua agama, hal itu perlu dilakukan dengan mengubah isi UU Aminduk yang menyatakan pencatatan perkawinan non muslim dilakukan di kantor catatan sipil diganti dengan di KUA.

Jakarta, 15 Juli 2024