



journal homepage: <https://ejournal.iainkendari.ac.id/index.php/Al-Munazzam>

EFEKTIVITAS MANAJEMEN PELAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)

Syelita Nisa Zalzabilla¹, Ros Mayasari², Sitti Fauziah³, Aminudin⁴

^{1,2,3,4} *Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah, IAIN Kendari*

e-mail: *¹syelitanisa@gmail.com, ²rosmayasari@iainkendari.ac.id,
³uccy_pheat@yahoo.com, ⁴aminudin.noni71@yahoo.com

ARTICLE INFO

Keywords:
Manajemen pelayanan, Kantor Urusan Agama, Penyuluh

JEL classification:

DOI:

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan, efektivitas manajemen pelayanan dan faktor-faktor yang pendukung dan penghambat pengelolaan manajemen di KUA Kecamatan Konda. Metode Penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KUA Kecamatan Konda telah menerapkan manajemen pelayanan sudah cukup baik dilihat dari alur pendaftaran nikah yang sudah terstruktur dengan baik sehingga mempermudah masyarakat yang akan menggunakan jasa KUA Kecamatan Konda. Faktor pendukungnya adalah kelengkapan berkas administrasi, tanggung jawab dan loyalitas yang tinggi pegawai KUA Kecamatan Konda sehingga dapat terlaksananya semua perencanaan yang membuat masyarakat puas terhadap pelayanan di KUA Kecamatan Konda. Adapun faktor penghambat adalah kurangnya fasilitas yang ada di KUA Kecamatan Konda sehingga membuat beberapa hal terkendala seperti, jaringan internet pada saat melakukan pelayanan nikah *online*, serta SDM yang kurang memadai. Oleh karena itu, disarankan untuk mengidentifikasi kebutuhan SDM baik secara kreatifitas maupun kualitas.

I. Pendahuluan

Kantor Urusan Agama merupakan perpanjangan tangan dari Kementerian Agama yang mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan dibidang agama. Maju mundurnya Kementerian Agama Republik Indonesia ditentukan oleh maju mundurnya Kantor Urusan Agama di wilayah kecamatan. KUA merupakan instansi terdepan di Kementerian Agama, karena KUA secara langsung berhadapan dengan masyarakat, sebagaimana ditegaskan dalam keputusan Menteri Agama Nomor : 571 tahun 2001 bahwa kantor urusan agama bertugas melaksanakan sebagaimana tugas Kantor Kementerian Kabupaten/Kota dibidang urusan agama di wilayah Kecamatan (Qustulani, 2018;36).

Pelayanan publik memiliki beberapa jenis yang terbagi menjadi tiga kelompok, yakni kelompok pelayanan administratif, kelompok pelayanan barang, dan kelompok pelayanan jasa (Maulidiah, 2014;69). Untuk KUA termasuk dalam pelayanan administratif dan pelayanan jasa yaitu pelayanan dalam hal surat-menyurat atau dalam bentuk dokumen resmi yang diperlukan oleh publik dan dalam hal bimbingan seperti bimbingan zakat, infak dan shodaqoh, pembinaan wakaf, bimbingan manasik haji dan berbagai pelayanan lainnya. Di dalam Islam pelayanan publik juga diterapkan dengan konsep tolong menolong. Hal ini diartikan bahwa sebagai pelayan publik memberikan manfaat sesama manusia (Hayat, 2011).

Perbaikan pelayanan publik akan membuat masyarakat merasa nyaman dan terpenuhi segala kebutuhannya, namun perbaikan pelayanan Publik ini belum diimbangi dengan sistem kapasitas aparatur negara dalam melayani publik (Nuriyanto, 2014;438). Hal demikian berhubungan dengan kinerja dan etos kerja aparatur negara yang masih rendah, terutama yang berada di daerah. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 bab IV pasal 15 ayat E dengan tegas dinyatakan bahwa penyelenggara Negara berkewajiban memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai standar pelayanan, termasuk memberikan pertanggungjawaban terhadap penyelenggaraan yang diselenggarakan pada ruang publik dan dapat diakses oleh masyarakat (Nuriyanto, 2014;438). Untuk menunjang pelaksanaan UU tersebut, masyarakat dapat melaporkan pelaksanaan penyelenggaraan negara dan pemerintah yang melakukan penyimpangan pelayanan publik. Penyimpangan ini ialah standarisasi dari pelayanan itu sendiri, yang menjadi sebuah tolak ukur, dari kewajiban aparatur negara dalam melayani masyarakat. Kondisi ini membuat penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menjalankan standar pelayanan publik sesuai dengan kemampuan penyelenggara dan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat serta melihat kondisi lingkungan.

Berdasarkan PMA Nomor: 39 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama bahwa dalam melaksanakan kegiatannya Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan mempunyai tugas: melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kantor Kementerian Agama dalam wilayah Kecamatan berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan kebijakan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten dan peraturan Perundang-undangan. Mengingat besarnya tugas dan fungsi tersebut, KUA harus meningkatkan profesionalismenya dalam melayani masyarakat, untuk itu perlu mendapat perhatian dalam pembinaan, evaluasi, dan penilaian kinerja seluruh unsur yang ada di dalamnya. Sehubungan dengan hal tersebut dalam rangka meningkatkan kualitas dalam pencapaian pelayanan. Esensi dari kegiatan ini adalah sebagai penegasan bahwa eksistensi, kontribusi dan keberadaan KUA dalam perfektif kinerja operasional, manajemen birokrasi maupun pelayanan kepada masyarakat harus menjadi komitmen yang nyata. Disamping secara teknis berkompetisi, memperoleh predikat terbaik, juga sebagai ajang untuk mengasah kemampuan, intelektual dan managerial SDM maupun KUA secara kelembagaan melalui inovasi kreatif pelayanan unggulan pada masing satuan tugasnya (Perencanaan Menteri Agama No 39 Tahun 2012).

Berdasarkan dari hasil pengamatan di Kantor KUA Kecamatan Konda terdapat beberapa masalah yaitu SDM yang kurang memadai sehingga pelayanan dilakukan langsung oleh kepala KUA Kecamatan Konda dan untuk fungsi pelayanan yang di KUA Kecamatan tidak semua berjalan hanya beberapa fungsi yang berjalan seperti pernikahan, wakaf dan kemasjidan.

KUA di Kecamatan Konda juga memiliki masalah terkait sumber daya manusia (SDM) berdasarkan dengan hasil wawancara kepala KUA Kecamatan Konda menyatakan manajemen pelayanan berbasis digitalisasi dapat mempermudah pelayanan, namun prosedur pelayanan secara umum dalam prakteknya memiliki kesulitan karena kasus yang dimiliki masyarakat dan sumber daya manusia yang dimiliki KUA Kecamatan Konda sangat minim dalam tenaga administrasi.

2. Kajian Pustaka

Manajemen menurut bahasa berasal dari bahasa Inggris, yaitu “to manage” yang berarti mengatur, mengolah, menangani, atau mengurus. Dari kata *manage* tergabung kata *manager* yang berarti pemimpin atau pengelolah. Sedangkan secara istilah manajemen menurut Terry dalam Ruslan (2017) diartikan sebagai suatu proses yang terdiri dari tahapan-tahapan seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai tujuan-tujuan yang sudah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya

Dengan demikian, maksud dari manajemen ialah proses untuk mendorong seseorang dalam melaksanakan aktivitas organisasi yang efektif agar bisa tercapainya suatu tujuan. Dapat dilakukannya secara efektif apabila diantara suatu dengan yang lainnya dapat berkontribusi, baik antara bawahan dengan pimpinan maupun sebaliknya, sehingga terjalin komunikasi pada suatu organisasi baik secara horizontal maupun vertikal.

a. Fungsi Manajemen

1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan keseluruhan proses pemikiran penentuan semua aktivitas yang akan dilakukan pada masa yang akan datang dalam rangka mencapai tujuan (Prabowo & Nurmaliyah, 2010). Untuk itu diperlukan kemampuan untuk mengadakan visualisasi dan melihat kedepan guna merumuskan suatu pola tindakan untuk masa mendatang.

Adanya perencanaan merupakan hal yang harus ada dalam setiap kegiatan, tidak hanya dalam susunan manajemen. Allah menegaskan dalam Al-Qur'an Q.S. Al-Hasyr (59) 18 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ۝ ١٨

Terjemahan: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk esok (akhirat) dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan (Q.S. Al-Hasyr, 59:18)

Surah Al-Hasyr ayat 18 berisi penjelasan tentang perintah takwa yang ditunjukkan kepada orang-orang yang beriman serta perintah mengintropeksi diri dengan memperhatikan amalan-amalan yang telah dikerjakan untuk kebaikan dimasa yang akan datang. Perintah bertakwa disebutkan sebanyak 2 kali pada ayat ini untuk menegaskan bahwa seharusnya seorang muslim untuk bertakwa karena Allah selalu mengawasi setiap perbuatan manusia didunia.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan suatu proses dalam mengefektifkan pelaksanaan kegiatan dengan memberikan bagian tugas dan wewenangnya agar lebih terstruktur dan terarah guna mencapai tujuan bersama.

EFEKTIVITAS AL-MUNAZZAM []

MANAJEMEN PELAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)

3) Penggerakan/pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan ialah suatu usaha untuk mendorong dan mempengaruhi seseorang dalam menyelesaikan persoalan yang ada dalam organisasi guna mencapai hasil yang maksimal. Pelaksanaan ditujukan untuk mempengaruhi anggota-anggota kelompok dalam melaksanakan aktivitas dengan penuh semangat dan antusias demi terwujudnya tujuan organisasi.

Dalam pelaksanaan (*actuating*) juga memiliki tujuan agar pelaksanaan tersebut dapat tercapai, tujuan dari *actuating* ini antara lain: (Sukmadi 2017;90-93).

- a) Dapat menumbuhkan kerjasama yang berdaya guna
- b) Mengembangkan kemampuan serta keterampilan dari para karyawan.
- c) Menumbuhkan rasa menyukai pekerjaannya,
- d) Meningkatkan motivasi serta prestasi kerja karyawan dalam mengoptimalkan kondisi pada lingkungan kerjanya.
- e) Menumbuhkan organisasi untuk berkembang lebih dinamis.

Menurut Terry dalam Sukmadi (2017) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi dari pelaksanaan dalam fungsi manajemen ialah sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung dari Fungsi Pelaksanaan (*Actuating*)

a) *Leadership* (Kepemimpinan)

Kepemimpinan merupakan suatu kegiatan dalam mempengaruhi seseorang agar berupaya lebih baik untuk memperoleh hasil yang maksimal. Seseorang pemimpin tidak akan bisa mengajak bawahannya untuk bekerja apabila tidak memiliki kemampuan dalam memimpin. Sehingga pemimpin yang demikian akan mengalami kegagalan pada setiap usahanya. Dengan demikian *leader* diharapkan mampu mempunyai keahlian maupun kecerdasan supaya bisa mengelola suatu usaha agar usahanya dapat berjalan secara maksimal.

b) *Attitude and Morale* (Sikap dan Moril)

Sikap dan Moril merupakan suatu cara pandang hidup, berfikir maupun bertindak seseorang dalam mengatur pola kehidupannya.

c) *Communication* (Tata hubungan)

Dalam melakukan komunikasi pasti akan memerlukan tahap dari proses manajemen yang efektif yaitu; Komunikasi Internal, Komunikasi Eksternal, Komunikasi Horizontal dan Komunikasi Vertikal

d) *Incentive* (Perangsang)

Insentif merupakan sesuatu yang menimbulkan maupun menyebabkan seseorang untuk melakukan tindakan

e) *Supervision* (Supervisi)

Menurut George R. Terry, mengartikan bahwa supervise merupakan suatu kegiatan pengurusan dalam tahapan organisasi yang para anggota maupun non anggota dapat saling berkomunikasi secara spontan tanpa harus adanya batasan. Oleh karena itu, supervisor memiliki tugas cukup berat karena ia harus menemukan permasalahan-permasalahan serta itu baru memperbaiki permasalahan itu dan memberikan saran-saran kepada para anggotanya yang mengalami kemunduran.

f) *Discipline* (Disiplin)

Disiplin merupakan ketaatan dalam tingkah laku seseorang agar teratur dalam melakukan suatu pekerjaan maupun mengatur pola kehidupan seseorang dalam menjalani aktifitas kesehariannya (Sukmadi 2017;95).

2. Faktor Penghambat dari Fungsi Pelaksanaan (*actuating*)

Faktor penghambat yang terjadi dalam proses pelaksanaan (*actuating*) dalam manajemen disebabkan akibat dari kegagalan manajer atau pemimpin dalam menumbuhkan semangat dan memotivasi para anggotanya. Hal ini bisa saja terjadi karena kurangnya pimpinan dalam

EFEKTIVITAS AL-MUNAZZAM [] MANAJEMEN PELAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)

memahami hakikat perilaku, kebutuhan para anggota maupun kurangnya hubungan komunikasi antara pemimpin dengan anggotanya, sehingga dapat mempengaruhi etos kerja dari para staf yang ada di dalamnya.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan suatu fungsi manajerial yang menerapkan kriteria dari hasil yang di dapat dan diraih dalam organisasi pada setiap aktivitas yang dilakukan. Pengawasan dalam organisasi yang efektif juga dapat mendorong tercapainya sebuah tujuan (Ritonga, 2015;4-7).

Sebagaimana Al-Qur'an surah Al-Infitar ayat 10-12 menjelaskan mengenai pengawasan, yaitu:

وَأَنَّ عَلَيْكُمْ لِحَافِظِينَ ۖ ١٠ كِرَامًا كَاتِبِينَ ۖ ١١ يَعْلَمُونَ مَا تَفْعَلُونَ ۚ ١٢

Terjemahan: Dan sesungguhnya bagi kamu ada (malaikat-malaikat) yang mengawasi (pekerjaanmu) (10). Yang mulia (di sisi Allah) dan yang mencatat (perbuatanmu) (11). Mereka mengetahui apa yang kamu kerjakan (12) (Q.S. Al-Infitar,82;10-12).

Allah SWT menjelaskan dalam ayat ini bahwa ada malaikat-malaikat yang diberi tugas mengawasi dan mencatat semua perbuatan manusia. Perbuatan baik maupun buruk, dan yang dilakukan dengan terang-terangan atau sembunyi-sembunyi. Termasuk dalam hal ini adalah aktivitas hati dan anggota badan. Selayaknya kalian memuliakan dan menghormati mereka.

5) Prinsip Manajemen dalam Al-Qur'an

Dalam Al-Qur'an sering kali kita menemukan perintah Allah yang merupakan falsafah hidup yang harus kita jalani. Falsafah tersebut merupakan prinsip yang harus kita gunakan dalam kehidupan sehari-hari. Yang pada dasarnya prinsip-prinsip ini tidak jauh berbeda dengan prinsip-prinsip manajemen pada umumnya. Sebagaimana telah dipaparkan oleh Samsilinda dalam Skripsi Abdurrahman (2019) menyebutkan beberapa prinsip manajemen yang ada dalam Al-Qur'an.

a) Efektif

Efektif merupakan ada efeknya baik dari segi akibat dan pengaruh yang ditimbulkan oleh suatu hal yang diperbuat. Maka seorang pemimpin dituntut agar mendatangkan pengaruh yang baik untuk organisasi demi memperoleh efek yang diharapkan oleh seorang *leader* dan setiap bagian yang berkecimpung didalam organisasi.

Firman Allah dalam Q.S. Asy-Syarah (94) : 7

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۖ ٧

Terjemahan: Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. (Q.S. Al-Insyirah, 94;7).

Ajaran islam menurut ummatnya untuk melakukan sesuatu hal itu diharuskan efektif dan sungguh-sungguh dalam arti kata tidaklah setengah-setengah. Apalagi seseorang telah menyelesaikan pekerjaan, amaka ia baru memfokuskan konsentrasinya kepada hal yang lain.

b) Efisien

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2002;284), efisien adalah tepat atau sesuai untuk mengerjakan (menghasilkan) sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga, dan biaya. Oleh karena itu untuk mencapai tujuan utama sebuah organisasi seseorang leader dituntut untuk memanfaatkan waktu seefisien mungkin.

Allah SWT berfirman didalam Q.S. Al-Ashr (103) 1-3 menjelaskan tentang sebuah keistimewaan mengenai pentingnya waktu. Hal tersebut terlihat dari setiap ayat yang memberikan peringatan tentang waktu dan keselamatan manusia.

وَالْعَصْرِ ۝ ١ إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ ۝ ٢ إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّاصَوْا بِالْحَقِّ ۚ وَتَوَّاصَوْا بِالصَّبْرِ ۝ ٣

Terjemahan: (1) Demi Masa. (2) Sesungguhnya manusia itu benar-benar berada dalam kerugian. (3) Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh, dan nasehat

EFEKTIVITAS AL-MUNAZZAM []

MANAJEMEN PELAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)

menasehati supaya menaati kebenaran dan nasehat-menasehati supaya menetap kesabaran (Q.S. Al-Asr, 103:1-3).

Allah SWT bersumpah demi waktu dikarenakan banyaknya hamba tidak lihai dalam memanfaatkan waktu sehingga apa yang mereka usahakan tidaklah mencapai hasil yang maksimal. Dan disebutkan perbuatan saling menasehati dalam kebenaran, padahal itu termasuk amal shalih, sebagai penyebutan hal yang khusus setelah hal yang umum agar menjadi perhatian. Maka bagian dari hal yang diperintahkan adalah memberi petunjuk kepada orang lain menuju kebenaran, termasuk mengerjakan hal-hal yang berkenaan dengan hidayah. Dan yang dimaksud dengan sabar adalah menahan diri dari hal yang diinginkan hawa nafsu dan ini merupakan bagian dari akhlak yang paling mulia.

6) Tujuan Manajemen

Tujuan manajemen yaitu segala upaya yang akan direalisasikan, dalam melukiskan segala hal untuk mencangkupan tertentu dan memberi tahu kepada atasan pengarahan usaha manajer tersebut. Dari penjelasan tersebut bahwa terdapat elemen pokok yang terdapat didalam tujuan-tujuan yaitu: sesuatu yang ingin direalisasikan (*goa*), cakupan (*scope*), ketetapan (*definiteness*), dan pengarahan (*direction*) (Siswanto, 2005;11).

7) Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya bisa terlepas dari masyarakat, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan, meskipun pelayanan publik tidak bisa terlepas pada administrasi yang diatur oleh Negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Rahmayanty, 2013;8).

Menurut B. Linois, dalam buku etika publik definisi pelayanan publik adalah semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan juga diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan kesalingan-ketergantungan sosial, dan pada hakikatnya perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah (Haryatmoko, 2011;13).

Manajemen baru administrasi publik, membuat batas-batas antara instansi pemerintah, swasta, dan sektor-sektor non profil yang semakin kabur, sehingga pelayanan publik, memiliki makna yang lebih luas. Dengan beragamnya sektor penyedia pelayanan publik, mobilitas, dan perubahan pada penyediaan jasa / kerja menimbulkan perubahan besar di dalam pelayanan publik.

Oleh karena itu pelayanan publik dapat diartikan sebagai, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kapmenpan NO.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala pelayanan publik, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Sinambela, 2010;5). Dalam pelayanan publik kepada masyarakat mempunyai prinsip-prinsip pelayanan publik di antaranya sebagai berikut:

- a) Kesederhanaan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah di pahami dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan persyaratan teknis dan administratif pelayanan baik, unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c) Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan.
- d) Keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

EFEKTIVITAS AL-MUNAZZAM []

MANAJEMEN PELAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)

- e) Tanggung jawab
- f) Kelengkapan sarana dan perasarana
- g) Kemudahan akses
- h) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.
- i) Kenyamanan.

8) Kantor Urusan Agama (KUA)

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan unit kerja terdepan Departemen Agama yang melaksanakan sebagian tugas dari pemerintah di bidang agama islam, di wilayah Kecamatan (KMA No. 517 dan PMA No. 11/2007). Dikatakan sebagai unit kerja terdepan, karena KUA secara langsung berhadapan dengan masyarakat. Oleh karenanya wajar bila keberadaan KUA dinilai sangat urgen seiring keberadaan Departemen Agama. Fakta sejarah juga merupakan kelahiran Kantor Urusan Agama hanya berselang sepuluh bulan dari kelahiran Departemen Agama, tepatnya tanggal 21 November 1946 (Sunarso, 2019;19).

Kantor Urusan Agama adalah kantor yang dilaksanakan sebagian tugas kantor Kementerian Agama Indonesia di Kabupaten dan Kota dibidang Urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan. Maju mundurnya Kementerian Agama Republik Indonesia ditentukan oleh maju mundurnya Kantor Urusan Agama di wilayah Kecamatan. (Sunarso, 2019;20).

Kantor Urusan Agama Kecamatan yang selanjutnya disebut KUA adalah unit pelaksana teknis Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dalam wilayah Kecamatan (Kementerian Agama RI, *Modul TOT Kursus Pra Nikah*, Peraturan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor Dj. II/491 Tahun 2009 tentang Kursus Calon Pengantin: 201). Sedangkan tugas dari KUA Kecamatan dijelaskan dalam peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomer 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan, pada pasal 2 yaitu melaksanakan layanan dan bimbingan masyarakat islam di wilayah kerjanya. Selanjutnya dalam pasal 3 menjelaskan fungsi KUA:

- a. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk.
- b. Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam;
- c. Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan;
- d. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah
- e. Pelayanan bimbingan kemasjidan
- f. Pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syariah
- g. Pelayanan bimbingan dan penerangan agama islam
- h. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf
- i. Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan.

Selain melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), KUA Kecamatan dapat melaksanakan fungsi layanan bimbingan manasik haji bagi jemaah Haji Reguler (Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan; 4).

Kantor Urusan Agama Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok kantor Kementerian Agama di wilayah Kecamatan berdasarkan kebijakan kantor Kementerian Agama dan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Sunarso, 2019;21). Adapun tugas-tugasnya meliputi:

- 1) Melaksanakan sebagian tugas Kantor Urusan Agama Kementerian Agama Kabupaten dibidang urusan agama dalam wilayah Kecamatan.
- 2) Membantu pelaksanaan tugas pemerintah ditingkat Kecamatan dalam bidang keagamaan.
- 3) Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan.
- 4) Melaksanakan tugas koordinasi pemilik agama islam, penyuluh agama islam dan koordinasi/kerjasama dengan instansi lain yang erat hubungannya dengan pelaksanaan tugas KUA Kecamatan (Departemen Agama RI, 2004;25)

3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif diharapkan mampu melihat proses penelitian yang dilakukan dengan memperoleh hasil penjelasan yang mendalam mengenai efektivitas manajemen pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Konda.

Penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode wawancara ditujukan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam objek penelitian dengan menggunakan metode wawancara terstruktur yaitu wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya. Metode observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap Bagaimana pengelolaan manajemen pelayanan di KUA Kecamatan Konda Kondisi lingkungan tempat pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kecamatan Konda. Metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data menggunakan catatan peristiwa yang sudah berlalu berupa tulisan, gambar dan data-data yang didapat dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Konda.

4. Pembahasan

1. Penerapan fungsi manajemen

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, fungsi manajemen yang diterapkan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) ialah sebagai berikut:

a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan pelayanan merupakan langkah awal dalam memastikan efektivitas manajemen pelayanan, dan pengalokasian sumber daya yang tepat. Dalam hal ini, KUA perlu melakukan survei secara periodik untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan mengadakan rapat koordinasi dengan penghulu dan penyuluh agama untuk menyusun rencana pelayanan yang sesuai.

Di KUA Kecamatan Konda terdapat dua jenis perencanaan, yaitu perencanaan jangka panjang dan perencanaan jangka pendek.

1) Jangka panjang

Perencanaan jangka panjang berfokus pada hasil yang akan dicapai dalam masa 4 tahun ke depan. Sasaran perencanaan ditetapkan dengan mempertimbangkan kondisi, potensi dan permasalahan yang ada, dan sinergi dengan visi, misi dan tujuan untuk dapat menjamin suksesnya pelaksanaan jangka menengah yang bersifat menyeluruh, serta untuk memudahkan pengendalian dan pemantauan kinerja organisasi. Dari beberapa program kerja yang direncanakan KUA Kecamatan Konda, ada tiga program unggulan yang akan dilaksanakan oleh KUA Kecamatan Konda yang semuanya mengarah kepada terwujudnya pelayanan prima terhadap masyarakat.

Ada tiga program unggulan yang akan dilaksanakan oleh KUA Kecamatan Konda yang semuanya mengarah kepada terwujudnya pelayanan prima terhadap masyarakat.

a. Komputerisasi pelayanan nikah

Menyadari keterbatasan tenaga karyawan KUA yang kurang, sementara tugas-tugas rutin semakin banyak, maka salah satu solusi untuk memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat adalah dengan system komputerisasi, termasuk dalam memberikan pelayanan fatwa dan hukum. Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Konda sudah terlealisasi sistem teknologi yaitu SIMKAH sedangkan untuk penyediaan sarana komputer itu ada

untuk terkait pelayanan pencatatan nikah sudah berjalan melalui aplikasi SIMKAH

b. Profesionalisme personil KUA

Salah satu untuk terbentuknya karyawan yang professional, meningkatkan kapasitas pegawai KUA Kecamatan Konda khususnya penyuluh Agama Non PNS agar bisa menjadi lokomotif dan konsultan untuk masyarakat pada umumnya terhadap bidang- bidang yang mereka kuasai sehingga ketika masyarakat datang berkonsultasi terhadap masalah yang mereka hadapi, maka penyuluh Agama dapat hadir dan bisa memberikan solusi.

c. Akses internet

Hal ini sangat penting untuk mengikuti perkembangan arus teknologi informasi. Dengan program ini diharapkan mobilitas pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan, karena segalanya bisa diakses lewat website KUA. Pelayanan yang bisa menggunakan sistem digital (akses internet) itu seperti bydata dan untuk pelayanan yang lainnya bisa langsung ke kantor. Pelayanan online yang bisa diakses oleh masyarakat itu SIMKAH (pelayanan nikah) yang terbuka untuk umum

2) Jangka pendek

Adapun untuk perencanaan jangka pendek dilakukan program apel pagi setiap hari Senin dan dzikir bersama setiap hari Selasa. Yang bertujuan untuk membangun dan mencapai dalam meningkatkan kinerja yang lebih baik dalam melayani masyarakat.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian pelayanan di KUA, meliputi penugasan tugas kepada penghulu dan penyuluh agama yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, KUA juga memastikan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan secara efektif.

Di KUA Kecamatan Konda dalam hal pembagian tugas atau tanggungjawab dilakukan oleh BIMAS (Bimbingan Masyarakat) Islam. Mengingat di KUA Kecamatan Konda tidak adanya staf administrasi dengan demikian kepala KUA Kecamatan Konda membagi tugas pelayanan kepada para penyuluh agama.

Pengorganisasian tersebut mempunyai arti penting bagi proses kegiatan sebab dengan pengorganisasian maka rencana kegiatan akan lebih mudah pelaksanaannya. Pada setiap proses pengorganisasian, semua pengurus sudah ditentukan pada setiap divisi masing-masing. Pengurus yang sudah ditentukan perdevisi tentu sudah memiliki pengalaman yang baik, kemampuan dalam melaksanakan tanggung jawab, sehingga mempunyai loyalitas tinggi dan bertanggung jawab atas setiap tugas-tugasnya.

c. Pelaksanaan

Penerapan manajemen di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Konda dalam pelaksanaan program kerja telah melalui tahapan mulai dari perencanaan kegiatan, pembagian tugas atau pengorganisasian. Pada tahap pelaksanaan ini seorang pemimpin dituntut harus mampu menyinkronkan tujuan dari organisasi (Muklis Kanto & Patta Rapanna, 2017). Hal yang harus dilakukan seorang pemimpin dalam sebuah organisasi yaitu harus mengetahui apa motif dari anggotanya bergabung dalam organisasi tersebut. Ahmad Fadli HS (2008) pelaksanaan adalah keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada bawahan sedemikian rupa sehingga mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya suatu tujuan organisasi dan ekonomi.

Pelaksanaan program kerja telah melalui tahapan mulai dari perencanaan kegiatan, pembagian tugas atau pengorganisasian. Di KUA Kecamatan Konda

pelaksanaan pelayanan sudah berjalan 60% pelaksanaan pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Konda, yaitu pelayanan nikah dan rujuk, kemasjidan, majelis taklim dan wakaf. Dan akan dilaksanakan semua pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Konda bila SDM yang ada di KUA Kecamatan Konda sudah terpenuhi sehingga membuat KUA semakin berkembang dan memberikan pelayanan yang prima dan memenuhi kebutuhan masyarakat dibidang agama.

d. Pengawasan

Controlling (pengawasan) merupakan tahapan akhir dari penerapan manajemen. Tahapan ini juga sering disebut evaluasi, sebab proses ini dilakukan dengan mengadakan penilaian dan mengadakan koreksi kegiatan-kegiatan yang dilakukan bawahan akan terlaksana sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Proses ini dituntut untuk menemukan masalah dalam kegiatan tersebut sebelum masalah semakin besar (Anang Firmansyah & budi, 2018)

Pengawasan pelayanan merupakan langkah penting dalam memastikan bahwa pelayanan di KUA berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pengawasan dilakukan melalui pemantauan langsung terhadap kegiatan penghulu dan penyuluh agama, evaluasi kerja secara rutin, dan pengumpulan umpan balik dari masyarakat. Dengan adanya pengawasan yang efektif, KUA dapat mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan yang mungkin timbul dalam pelayanan.

Pengawasan di KUA Kecamatan Konda tidak hanya dilakukan oleh kepala KUA tetapi dilakukan juga oleh BIMAS (Bimbingan Masyarakat) Islam. Karena di KUA Kecamatan Konda tidak adanya staf administrasin jadi kepala KUA hanya mengadakan evaluasi setiap bulannya kepada penyuluh agama mengenai kegiatan dilapangan dan laporan.

Hal ini juga sama dengan yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Penawar Aji (Wijayati,2021) dari penerapan prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang proses pelayanannya teratur sesuai dengan SOP dan dalam pelayanan ada ketepatan waktu sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan oleh KUA.

2. Efektivitas manajemen pelayanan

Untuk mengukur efektivitas pelayanan maka kita dapat melihatnya dari optimasi tujuan dan perilaku pegawai dalam organisasi. Dari konsep tersebut, indikator efektivitas pelayanan sebagai berikut:

1. Optimasi tujuan

Efektivitas pelayanan dapat diukur dengan indikator optimasi tujuan yaitu bagaimana melihat pada pencapaian target kerja, apakah sesuai dengan yang telah direncanakan atau tidak. Efektif dapat ditinjau apakah ada juga keluhan yang datang dari masyarakat tentang pelayanan yang sudah diberikan pegawai atau tidak, sebab adanya keluhan berarti menunjukkan tujuan organisasi belum tercapai sepenuhnya. Di KUA Kecamatan Konda, meskipun sudah memberikan pelayanan yang baik akan tetapi harus tetap meningkatkan pelayanan yang selama ini dilakukan. Dan di KUA Kecamatan Konda juga masih kurang dengan adanya fasilitas yang ada di kantor.

2. Perilaku pegawai dalam organisasi

Indikator kedua yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan adalah perilaku pegawai dalam organisasi, yaitu bagaimana tingkat ketelitian pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, baik ketelitian dalam hal kebersihan maupun tingkat kesalahan yang mungkin terjadi pada saat bekerja.

Para pegawai KUA Kecamatan Konda selalu memberikan pelayanan dengan maksimal kepada masyarakat yang berurusan dengan KUA Kecamatan Konda. Adapun

ketika ada masyarakat yang tidak mengerti atau memahami prosedur dan pelayanan dari KUA, pegawai KUA tetap menjelaskan dengan sepeken hati.

Berbeda dengan KUA Kecamatan Jekulo Kudus (Andila,2020), berdasarkan analisis KUA Kecamatan Jekulo Kudus memiliki keterbatasan pada sarana dan prasarana serta SDM yang mereka miliki belum maksimal kemampuannya dalam mengetahui dan memahami penggunaan dan penerapan pelayanan nikah. Sedangkan, di KUA Kecamatan Konda yang memiliki SDM tidak memadai tetapi tetap efektif dalam manajemen pelayanan walaupun tidak bisa menunjang pelayanan prima. KUA Kecamatan Konda juga dituntut untuk apapun kendalanya dalam lapangan mau SDM yang kurang ataupun infrastrukturnya tidak menunjang harus tetap tanggap dalam segala hal.

3. Faktor pendukung dan penghambat

Secara menyeluruh kegiatan atau program kerja yang direncanakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Konda sudah terealisasi, akan tetapi ada beberapa faktor pendukung dan penghambat dari terealisasinya kegiatan atau program kerja, berikut faktor pendukung dan penghambat di KUA Kecamatan Konda:

a. Faktor pendukung

Faktor pendukung manajemen pelayanan di KUA Kecamatan Konda sebagaimana dari hasil wawancara bahwa:

1. Kelengkapan berkas administrasi
Adanya kelengkapan berkas dari masyarakat atau prosedur yang dilakukan dapat memudahkan pelayanan di KUA sehingga pelayanan dapat di selesaikan dalam 1 waktu.
2. Tanggung jawab dan loyalitas yang tinggi
Salah satu faktor pendukung di KUA Kecamatan Konda adanya integritas yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Agama dan loyalitas yang cepat tanggap untuk program-program yang diterapkan.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat manajemen pelayanan di KUA Kecamatan Konda sebagaimana dari hasil wawancara bahwa:

1. Kurangnya Fasilitas
Kurangnya fasilitas seperti laptop, printer dan fotocopy yang tersedia menjadi kendala dalam pelayanan dalam bidang teknologi informasi seperti buku nikah yang harus menggunakan laptop karena memiliki barcode. Fotocopy untuk berkas-berkas agar memudahkan dalam pelayanan.
2. Jaringan internet yang kurang baik
Penggunaan jaringan internet yang kurang baik dapat menghambat dalam proses pelayanan nikah. Pelayanan nikah saat ini melalui SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) yang membutuhkan jaringan yang baik.
3. Sumber daya manusia yang kurang memadai
Dengan demikian dapat di simpulkan dengan kurangnya sumber daya manusia (SDM) sehingga pelayanan di KUA tidak dapat terselesaikan dengan cepat.

Hal ini juga berbeda dengan yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Kemuning (Satria,2018), faktor penghambat yang ada di KUA Kecamatan Kemuning ialah sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti kursi tunggu dan kondisi lingkungan yang berdekatan dengan bak sampah pasar, sehingga mengurangi kenyamanan dalam pemberian layanan dan proses

EFEKTIVITAS AL-MUNAZZAM [] MANAJEMEN PELAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)

penerimaan layanan. Jelas sangat berbeda dengan apa yang menjadi faktor penghambat di KUA Kecamatan Konda. Semua memiliki penghambat dalam pelayanan yang berbeda-beda dilihat dari lokasi setiap KUA.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti dapatkan dari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Konda terkait “Efektivitas Manajemen Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Konda”, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Kantor Urusan Agama Kecamatan Konda telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen pelayanan sesuai dengan pedoman dalam pelayanan. penerapan manajemen pelayanan yang diberikan Kantor Urusan Agama Kecamatan Konda meliputi nikah dan rujuk, kemasjidan, wakaf, majelis taklim dan sosialisasi dilakukan sesuai SOP (Standar Oprasional Procedure)
2. Efektivitas manajemen pelayanan di KUA Kecamatan Konda, pelaksanaan pelayanan di KUA sudah cukup baik serta juga minimnya komplain dari masyarakat. Pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat, seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu.
3. Faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Konda, adalah :
 - a) Faktor pendukung adalah kelengkapan berkas dari masyarakat sehingga membuat pelayanan berjalan dengan cepat, dan adanya integritas membuat semua staf bekerja sama karena dituntut untuk penyediaan pelayanan jasa di KUA Kecamatan Konda.
 - b) Faktor penghambat adalah kurangnya fasilitas yang ada di KUA Kecamatan Konda sehingga ada beberapa pelayanan yang menggunakan komputer/laptop ataupun yang lainnya prosesnya sedikit terkendala, jaringan internet karena KUA sekarang melakukan sistem online dalam proses pendaftarannya sehingga jaringan merupakan salah satu kendala yang paling berpengaruh dalam proses pelayanan, apabila jaringan sedang bermasalah atau gangguan maka proses pelayanan untuk pernikahan akan terhambat, dan SDM yang kurang memadai sehingga urusan administrasi dilakukan oleh kepala KUA, para staf penyuluh juga tidak bekerja 100% di lapangan.

References

- Arikunto, Suharsimi. (2018). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan Edisi 3*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Awaluddin, A., & Hendra, H. (2018). *Fungsi Manajemen Dalam Pengadaan Infrastruktur Pertanian Masyarakat di Desa Watatu Kecamatan Banawa Selatan Kabupaten Donggala. Publication*.
- AB Susanto. (2014) *Manajemen Komprehensif Strategik*, (Jakarta: Bumi Aksara).
- Fadhallah, R. A., & Psi, S. (2021). *Wawancara*. Unj Press.
- Hanafi, M. (2015). *Manajemen*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Harahap, S. (2017). Implementasi Manajemen Syariah Dalam Fungsi-Fungsi Manajemen. *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*.
- Jurnal Manajemen Dakwah (2019), Vol. 4 No. 1.

EFEKTIVITAS AL-MUNAZZAM []
MANAJEMEN
PELAYANAN DI
KANTOR URUSAN
AGAMA (KUA)

- Julianti, I. U. (2021). Strategi Pondok Pesantren Al-Ittifaqiah dalam Meningkatkan Kualitas Hafalan Santri dengan Metode Takrir (*Doctoral dissertation*, Uin Raden Fatah Palembang).
- Kahfi, S., & Kasanova, R. (2020). Manajemen Pondok Pesantren Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pondok Pesantren Mambaul Ulum Kedungadem Bojonegoro). *Pendekar: Jurnal Pendidikan Berkarakter*, 3(1).
- Kemenag Sulawesi Tenggara (2021), Pangkalan Data Pondok Pesantren (PDPP) kantor kemenag Sulawesi tenggara.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2019). Al-Qur'an dan Terjemahan Kemenag.
- Khaidaroh. (2021). Metode Kooperatif Inquiry (Implementasi Metode Kooperatif Inquiry dalam Pembelajaran PAI). Jawa Timur: CV. Global Aksara Pers.
- Maidiana, M. S. (2021). Ayat-Ayat Tentang Fungsi Manajemen. *Alacrity: Journal of Education*,.
- Majid, (2013). Strategi SMP Muhammadiyah. Purwokerto : Fakultas Agama Islam Univ.Muhammadiyah Purwokerto.
- Mahmud, A. (2020). Hakikat Manajemen Dakwah. Palita: *Journal of Social Religion Research*.
- Martias. A. A (2020) *Pengaruh Musabaqah Tilawatil Qur'an (Mtq) Terhadap Kualitas Hafalan Al-Qur'an. (skripsi Intitut Ilmu Qur'an Jakarta)*.
- Muklis Kanto, S. E., & Patta Rapanna, S. E. (2017). *Filsafat Manajemen* (Vol. 1).Celebes Media Perkasa.
- Murtado, D., & Suhayati, I. (2021). Manajemen Dalam Perspektif Islam. Tasikmalaya: Pustaka Ellios.
- Nana, H. Abdurrahman, (2013), Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan, (bandung:pustaka seti).
- Novianto, E. (2019). *Manajemen Strategis*. (Deepublish).
- Pratama, R. (2020). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sucipto, S. P. I. (2020). *Tahfizh Al-Quran Melejitkan Prestasi*. Guepedia.
- Sugiyono, D. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suryana, Y., Dian, D., & Nuraeni, S. (2018). Manajemen Program *Tahfizh Al-Quran*. Jurnal Isema: *Islamic Educational Management*, Vol. 2.
- Umniyah, I. (2018). Strategi peningkatan kualitas hafalan al-Qur'an bagi mahasiswa: Studi Kasus di PPTQ Putri Nurul Furqon Klojen Malang (*Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim*).
- Yunus, E. (2016). Manajemen strategis. Penerbit Andi.