

MANAJEMEN KANTOR URUSAN AGAMA TELADAN KECAMATAN WOLIO KOTA BAUBAU

Nasrul Darambe

Kantor Kemenag Kota Baubau
E-mail: nasruldarambe@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang Manajemen Kantor Urusan Agama Teladan Kecamatan Wolio Kota Baubau. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan: (1) Manajemen pengelolaan Kantor Urusan Agama Teladan Kecamatan Wolio. (2) Faktor pendukung dan penghambat manajemen pengelolaan KUA Teladan Kecamatan Wolio (3) Optimalisasi manajemen KUA Teladan Kecamatan Wolio. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) manajemen pengelolaan KUA Teladan Kecamatan Wolio terdiri dari a) Perencanaan yang meliputi rapat bersama seluruh *staf* b) Pengorganisasian pelaksanaan dimulai dari sistem mekanisme dan prosedur. c) Penyusunan terdiri dari model pelayanan publik, maklumat dan janji pelayanan. d) Pengarahan sikap menjadi tanggung jawab semua pihak baik pimpinan maupun staf melalui kode etik. e) Pengawasan terdiri dari pengawasan pengaduan melalui pelaksanaan survey indeks prestasi. 2) Faktor penghambat dan pendukung manajemen pengelolaan KUA Teladan. Faktor Pendukung yaitu: a) Adanya *Hotspot Area* b) Adanya dukungan Kementerian Agama. c) Adanya rapat evaluasi tiap sebulan untuk seluruh staf. Faktor Penghambat yaitu: a) Kurangnya penghulu yang tersedia sehingga menjadi kendala pemenuhan jadwal pelaksanaan akad nikah disuatu tempat. b) Gedung pelayanan yang terbatas. c) Usia sarana gedung yang sudah tua sehingga perlu perbaikan. d) Belum terpenuhinya buku dipergustakaan. 3) Optimalisasi Manajemen KUA Teladan Kecamatan Wolio meliputi: fungsi dan sarana manajemen meliputi, man/manusia, bahan/alat/material, mesin, metode, money/uang. Simpulan secara umum pelaksanaan manajemen pengelolaan KUA Teladan Kecamatan Wolio Kota Baubau sudah berjalan dengan lancar.

Kata kunci: *Manajemen, Kantor Urusan Agama, Teladan.*

Abstract

This study discusses the Management of Teladan religious affairs office in Wolio Subdistrict, Bau-Bau City. This research aims to describe (1) the Management of Teladan religious affairs office in Wolio Subdistrict, Bau-Bau City, (2) Supported and restricted factors of management of Teladan religious affairs office in Wolio Subdistrict, Bau-Bau City, and (3) Optimizing of Teladan religious affairs office management in Wolio Subdistrict, Bau-bau City. The results of this study showed that (1) the management of Teladan religious affairs office in Wolio Subdistrict, Bau-Bau City consists of planning, organizing, actuating, and supervising. (a) Planning consists of a meeting with all staff, b) Organizing starts from acting the system mechanisms and procedures, c) Actuating

consists of public service model of the preparation of announcements and promises of service. d) Briefing attitude became the responsibility of both stakeholders and all staff through a code of ethics. e) Supervising consists of complaints through the implementation of supervision survey index achievement. (2) Supported factors in managing Teladan religious affairs office are as the followings. a) the existence of a Hospot Area. b) endorsement of the ministry of religion. c) the existence of evaluation meetings each month for all staff. Restricted factors are a) the lack of penghulu, so that the fulfillment of implementation timetable of the marriage covenant are being constrained in a place. b) the limited of building services. c) there is an old buildings so it needs to be repaired. d) the lack of the book in the library. 3) optimizing the management of Teladan religious affairs office include functions and means of management, such as man, tools, machines, methods, money. In general, the implementation of management, of Teladan religious affairs office has been running well.

Keywords: *Management, Religious Affairs Office, Teladan.*

Pendahuluan

Kantor Urusan Agama merupakan bagian dari institusi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Maju mundurnya Kementerian Agama Republik Indonesia ditentukan oleh maju mundurnya Kantor Urusan Agama di Wilayah Kecamatan. KUA juga menjadi line terdepan di Kementerian Agama, di katakan sebagai unit kerja terdepan, karena KUA secara langsung berhadapan dengan masyarakat. Bangsa Indonesia saat ini dihadapkan pada kenyataan masih rendahnya mutu kinerja suatu lembaga Islam yang berimbas pada rendahnya sumber daya manusia yang dimiliki.¹

Pengelolaan manajemen merupakan bagian terpenting yang dapat menunjang majunya suatu lembaga. Upaya peningkatan pengelolaan manajemen ini menjadi penting dalam rangka menjawab berbagai tantangan terutama globalisasi. KUA Kecamatan sebagai unit teknis Kementerian Agama terdepan memiliki posisi dan kedudukan yang sangat penting dalam rangka pencitraan Kementerian Agama secara menyeluruh di mata masyarakat. KUA merupakan unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam pada tingkat Kecamatan yang memiliki cakupan tugas pelayanan yang sangat luas.² Dinamakan Kantor Urusan Agama Kecamatan, karena KUA mempunyai bentuk yang jelas, dalam arti memiliki program yang telah direncanakan dengan teratur dan ditetapkan dengan resmi.

¹Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Islami* (Jakarta: PT rajagrafindo Persada, 2009), h. 17.

² Sugita Farid , “*Pengembangan Aplikasi Nikah di KUA Kecamatan Cikarang Garut*”, *Jurnal Algoritma*, (2015)

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 pada KUA kecamatan diperlukan penilaian kinerja KUA kecamatan secara berjenjang mulai dari tingkat Kabupaten/Kota, Provinsi, dan Nasional.

Esensi dari kegiatan ini adalah sebagai penegasan bahwa eksistensi, kontribusi dan keberadaan KUA dalam efektif 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.³

Ada beberapa Kajian literatur terdahulu tentang judul manajemen Kantor Urusan Agama teladan adalah 1) Arisandi Fardiyono, dengan judul penelitian "Manajemen Sarana dan Prasarana KUA Kecamatan Mangunan⁴ dengan hasil menunjukkan: (1) perencanaan sarana dan prasarana terbagi menjadi perencanaan sarana prasarana program, dan rumah tangga. Perencanaan sarana dan prasarana dibuat oleh kantor dengan tahap rapat koordinasi, penetapan program, dan penetapan kebutuhan sarana prasarana. (2) pengadaan sarana dan prasarana kantor terbagi menjadi pengadaan sarana dan prasarana program dan rumah tangga, pengadaan sarana prasarana melalui proses persetujuan proposal dari kantor. (3) pemeliharaan sarana prasarana kantor oleh staf (penanggung jawab sarana prasarana) dengan pengecekan peralatan kantor satu tahun sekali. Pemeliharaan sarana kantor menjadi tanggung jawab bersama. 2) Miftahul Jannah

³Peraturan Menteri Agama No 39 Tahun 2012 tentang *Organisasi dan tata kerja Kantor Urusan Agama*, BAB I Pasal 1 Ayat 2

⁴Arisandi Fardiyono, *Manajemen sarana dan Prasarana di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mangunan*), Tesis Fakultas Tarbiyah UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2011, h. vii.

dengan judul “Optimalisasi Manajemen Evaluasi Kerja Dalam Meningkatkan Mutu Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Nasima. Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di KUA Nasima Semarang”⁵ dengan hasil sebagai berikut: (1) Optimalisasi manajemen sarana dan prasarana dalam meningkatkan mutu pelayanan yang dilakukan KUA Nasima dengan cara pengadaan, penggunaan, pemeliharaan, penataan, sarana dan prasarana pelayanan.. (2) Optimalisasi manajemen sarana dan prasarana dalam meningkatkan mutu pelayanan di KUA Nasima terdapat kelebihan dan kekurangan. Kelebihannya yaitu: a) dengan pengadaan evaluasi kinerja akan lebih memudahkan pimpinan dalam menyampaikan materi kepada staf dan lebih memahami staf serta pelayanan lebih menarik, b) dengan adanya kamera CCTV pelayanan dan perilaku staf dapat termonitor, c) dengan adanya hotspot area mempermudah pimpinan, staf untuk mendapatkan informasi, terbaru yang berkaitan dengan pelayanan kinerja, e) dengan adanya mesin fotokopi lebih memudahkan pimpinan dan staf untuk mengandakan berkas. f) dengan adanya perpustakaan yang dilengkapi dengan media audio visual, pembaca lebih tertarik untuk berkunjung ke perpustakaan dan meningkatkan minat baca siswa, g) dengan pemeliharaan lingkungan kantor setiap hari oleh petugas kebersihan dan lingkungan. 3) Ayu Wulandari dengan judul “Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Kualitas Staf di KUA Gumpang Kartasura”⁶ dengan hasil sebagai berikut: Kegiatan Manajemen sarana dan prasarana di KUA Gumpang Kartasura, meliputi perencanaan, pengadaan, inventarisasi, pendistribusian, pemakaian, pemeliharaan, penghapusan serta pengawasan. Faktor-faktor pendukung Manajemen sarana dan prasarana di KUA Gumpang Kartasura adalah: (1) Website di kantor sudah dioperasikan dengan baik (2) Adanya dukungan instansi lain dan pengurus serta masukan dari tokoh Agama dalam pengembangan kantor. (3) Pimpinan KUA sudah mahir dalam menggunakan sarana dan prasarana elektronik seperti Laptop dan LCD (4) Dalam bekerja staf bersikap patuh dan hormat kepada semua personil di KUA. Sedangkan Faktor-faktor penghambat Manajemen sarana dan prasarana di KUA Gumpang Kartasura adalah: (1) Kurangnya lahan (2) Kurangnya dana yang

⁵Miftahul Jannah, *Optimalisasi Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di KUA Nasima Semarang*, Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Wali songo Semarang, 2013, h. Viii.

⁶Ayu Wulandari dengan judul “*Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Kualitas Staf di KUA Gumpang Kartasura*”, Tesis Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Wali songo Semarang, 2013, h. Viii.

tersedia (3) Banyaknya usia sarana dan prasarana yang sudah tua (4) Masih belum terpenuhinya buku dipergustakaan. Permasalahan penelitian adalah belum maksimalnya Manajemen Pengelolaan KUA Kecamatan Wolio untuk mendukung semua kegiatan keagamaan. Belum terpenuhinya sarana dan prasarana yang lengkap. Belum terealisasinya semua program KUA Kecamatan Wolio. Belum optimalnya layanan di KUA Kecamatan Wolio. Tujuan kajian artikel adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan manajemen pengelolaan kantor Urusan Agama Teladan Kecamatan Wolio Kota Baubau. Untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat manajemen pengelolaan Kantor Urusan Agama Teladan Kecamatan Wolio Kota Baubau. Untuk mendeskripsikan optimalisasi manajemen pengelolaan Kantor Urusan Agama Teladan Kecamatan Wolio Kota Baubau.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam permasalahan termaksud metode analisis. Metode-metode lain yang digunakan dalam penyelesaian penelitian adalah penulis menggunakan metode Observasi, kegiatan observasi adalah proses pencatatan secara sistematis terhadap kejadian-kejadian, perilaku, obyek-obyek yang dilihat dan hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan⁷. Dalam hal ini peneliti menggunakan pola observasi tidak terstruktur, yakni mengadakan pengamatan secara bebas mengenai apa saja yang terjadi dalam penelitian ini yang terkait dengan fokus persoalan yang diteliti yaitu manajemen KUA Teladan Kecamatan Wolio Kota Baubau., kemudian mencatat apa yang menarik, melakukan analisis dan membuat kesimpulan. Untuk menjaga kebenaran metode ini, peneliti menggunakan buku catatan lapangan. Hal ini dititikberatkan pada data dan fakta yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis baik pengamatan langsung maupun informasidari para informan. Wawancara Penulis melakukan metode wawancara dengan mengajukan pertanyaan lisan secara langsung kepada orang-orang yang dianggap dapat memberikan informasi secara faktual dan akurat, informasi yang dimaksud adalah informasi yang dibutuhkan oleh penulis mengenai suatu obyek atau fenomena. Dalam penelitian ini wawancara akan diarahkan kepada sejumlah informan kunci (*key informan*), sebagaimana penulis kemukakan sebelumnya yaitu kepala seksi pemberdayaan KUA, kepala KUA, kepala bidang administrasi, penghulu, staf serta tokoh Agama mengenai manajemen KUA Teladan Kecamatan Wolio Kota Baubau.

⁷Jonathan Sarwono, *op. cit.*, h. 224.

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat dan sebagainya. Studi dokumen ini dilakukan untuk mendukung kebenaran dan mengoreksi kebenaran data melalui kedua teknik di atas yakni observasi dan wawancara. Dokumen yang penulis jelaskan sebagai sumber data dalam penelitian ini meliputi, sarana prasarana, keadaan pimpinan, keadaan staf dan dokumen yang berkaitan langsung dengan manajemen KUA Teladan Kecamatan Wolio Kota Baubau.

Konsep Manajemen dalam Kelembagaan

Manajemen berasal dari bahasa Inggris "*management*" yang berarti pengelolaan, pengaturan, atau pengurusan. Pengelolaan adalah proses membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi atau proses yang memberikan pengawasan pada suatu hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan. Pengelolaan sama dengan manajemen yaitu penggerakan, pengorganisasian dan pengarahan usaha manusia untuk memanfaatkan secara efektif material dan fasilitas untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Handoko, pengelolaan atau manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota, organisasi dan penggunaan sumber daya.⁸ Sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dalam pengertian umum, manajemen adalah serangkaian kegiatan pengelolaan yang dilakukan oleh suatu kelompok, kumpulan atau organisasi tertentu demi pencapaian tujuan bersama. Manajemen menurut G.R Terry (dalam nanang fatah):.....*Manajemen Is district process cincisting of planning. Organizing, actuating and controlling performed top determine and other rressources.*⁹

Adapun Kantor Urusan Agama adalah unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam pada tingkat Kecamatan yang memiliki cakupan tugas pelayanan yang sangat luas. Dinamakan Kantor Urusan Agama Kecamatan, karena KUA mempunyai bentuk yang jelas, dalam arti memiliki program yang telah direncanakan dengan teratur dan ditetapkan dengan resmi. Oleh karena itu sangatlah wajar bila keberadaan KUA dinilai sangat penting seiring keberadaan Kementerian Agama, disamping itu KUA juga menjadi wajah Kementerian Agama di daerah. Bangsa Indonesia

⁸Handoko, *Landasan Manajemen Pengelolaan Administrasi*, Cet I (Surabaya: Arkola, 2000), h. 103.

⁹Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, Cet I (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 1999), h. 1.

saat ini dihadapkan pada kenyataan masih rendahnya mutu kinerja suatu lembaga Islam yang berimbas pada rendahnya sumber daya manusia yang dimiliki.¹⁰

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian keteladanan berasal dari kata “teladan” yang artinya hal yang dapat ditiru atau dicontoh.¹¹ Menurut Hidayatullah menerangkan bahwa setidaknya ada tiga unsur agar seseorang dapat diteladani atau menjadi teladan, yaitu sebagai berikut: 1) Kesiapan untuk dinilai dan dievaluasi. Kesiapan untuk dinilai berarti adanya kesiapan menjadi cermin baik untuk dirinya sendiri maupun untuk orang lain. Kondisi seperti ini akan berdampak pada kehidupan sosial di masyarakat, karena ucapan, sikap dan perilakunya menjadi sorotan dan teladan. 2) Memiliki kompetensi minimal. Seseorang dapat menjadi teladan apabila memiliki ucapan, sikap, dan perilaku untuk diteladani. Oleh karena itu kompetensi yang dimaksud adalah kondisi minimal ucapan, sikap dan perilaku yang harus dimiliki sehingga dapat dijadikan cermin baik bagi dirinya sendiri maupun orang lain. 3) Memiliki integritas moral. Integritas merupakan adanya kesamaan antara apa yang diucapkan dan apa yang dilakukan. Inti dari integritas terletak pada kualitas istiqomahnya, yaitu berupa komitmen dan konsistensi terhadap profesi yang diembannya.¹² Dari ketiga pendapat diatas memiliki inti yang sama bahwa keteladanan merupakan perilaku terpuji yang patut dicontoh oleh orang lain, jadi dapat disimpulkan bahwa keteladanan adalah tindakan penanaman akhlak dengan menghargai ucapan, sikap dan perilaku sehingga dapat ditiru orang lain dengan berpedoman 3 unsur yaitu siap untuk dinilai dan dievaluasi, mempunyai kompetensi dan integritas moral.

Hasil dan Pembahasan

Manajemen pengelolaan di KUA Kecamatan Wolio mengikuti pedoman petunjuk teknis pemilihan KUA kecamatan Teladan. Adapun persyaratan dan komponen penilaian meliputi, perencanaan (visi, misi, dan motto pelayanan), pengorganisasian (sistem,

¹⁰Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Islami* (Jakarta: PT rajagrafindo Persada, 2009), h. 17.

¹¹ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, 1995), h. 1025.

¹² Supriyadi, *Strategi Belajar Mengajar*, Yogyakarta: Cakrawala Ilmu, 2012, h. 11.

mekanisme, prosedur), penyusunan (model pelayanan publik, standar pelayanan dan maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, sarana dan prasarana pelayanan), pengarahannya (sumber daya manusia, produktivitas dalam pencapaian target pelayanan dan performance KUA), dan pengawasan (penanganan pengaduan, indeks kepuasan masyarakat).

Perencanaan

Perencanaan yang dilakukan KUA Kecamatan Wolio melalui rapat bersama seluruh staf dimana selalu melihat kebutuhan yang ada, baik kebutuhan kantor maupun kebutuhan lainnya, selanjutnya melihat visi KUA Kecamatan Wolio pada hakekatnya merupakan model masa depan KUA yang menjadi komitmen dan milik bersama seluruh pegawai KUA Kec. Wolio. Visi KUA Kec. Wolio juga merupakan Kristalisasi dari rumusan tugas satuan organisasi sebagai cara pandang jauh kedepan atau gambaran yang menantang tentang masa depan, kemana dan bagaimana KUA Kec. Wolio diarahkan agar dapat secara konsisten dan tetap Eksis, Antisipatif, Inovatif serta berisi cita-cita dan citra yang ingin diwujudkan.

Hal demikian dibuktikan dengan rencana strategis KUA Kecamatan Wolio yaitu manajemen kinerja dan program meningkatkan kualitas kinerja, meningkatkan kualitas dan kemampuan pegawai serta P3K, meningkatkan kualitas pengelolaan barang milik negara, meningkatkan kualitas dan profesionalisme pegawai, meningkatkan kualitas masyarakat, meningkatkan pengelolaan dan perawatan kantor, meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, meningkatkan profesionalisme pegawai, meningkatkan kualitas pelayanan nikah dan rujuk, meningkatkan kualitas pengelolaan arsip, meningkatkan kemampuan dan pengetahuan pasangan catin.

Pengorganisasian

Proses pengorganisasian di KUA Kecamatan Wolio, dimulai dari sistem, mekanisme, dan prosedur. Dalam menjalankan operasional Kantor Urusan Agama Kecamatan Wolio, peran pegawai memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat signifikan. SOP yang dibuat memiliki fungsi: memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja, sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan, mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak, mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja, dan sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

Keuntungan yang dapat diraih dengan telah ditetapkan SOP yaitu : SOP yang baik menjadi pedoman bagi pelaksana, menjadi alat komunikasi dan pengawasan dan menjadikan pekerjaan diselesaikan secara konsisten, para pegawai akan lebih memiliki rasa percaya diri dalam bekerja dan tahu apa yang harus dicapai dalam setiap pekerjaan, SOP juga dipergunakan sebagai salah satu alat training dan biasa digunakan untuk mengukur kinerja pegawai. Mekanisme/prosedur uraian tugas KUA Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 12 Tahun 2011 tentang pedoman Pelaksanaan analisis jabatan, disebutkan bahwa uraian tugas adalah paparan semua tugas jabatan yang merupakan upaya pokok pemangku jabatan dalam memproses bahan kerja menjadi hasil kerja menggunakan perangkat kerja dalam kondisi tertentu.

Model Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik dan maklumat pelayanan KUA dilakukan agar Segenap pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Wolio memahami betul bahwa setiap warga Negara/ anggota masyarakat yang memiliki hak untuk memenuhi kebutuhan dalam kerangka pelayanan publik dan sebagai upaya untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh KUA Wolio, maka disusunlah standar pelayanan. Kantor Urusan Agama Kecamatan Wolio juga telah menyusun dan menetapkan maklumat dan Janji pelayanan. Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 F disebutkan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, dan menyimpan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia¹³. Hak untuk memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia sebagai salah satu wujud dari kehidupan berbangsa dan bernegara yang demokratis. Salah satu elemen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang terbuka adalah hak publik untuk memperoleh informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hak atas informasi menjadi sangat penting karena makin terbuka penyelenggaraan Negara untuk diawasi publik penyelenggaraan Negara tersebut makin dapat dipertanggung jawabkan. Hak setiap orang

¹³ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 F disebutkan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi

untuk memperoleh informasi juga relevan untuk meningkatkan kualitas pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik.

Pengarahan

Kantor Urusan Agama Kecamatan Wolio sebagai bagian dari Kementerian Agama berkepentingan untuk mempunyai kode etik pegawai yang dibuat sebagai prinsip moral atau aturan perilaku yang mengatur/mengarahkan hubungan antara pegawai dengan masyarakat maupun relasi pegawai. Kode etik atau aturan perilaku dibuat untuk dipedomani dalam berperilaku alat melaksanakan tugas sehingga menumbuhkan kepercayaan dan memelihara citra positif organisasi di mata masyarakat dan pengarahan di KUA Kecamatan Wolio. Kode etik tersebut dimaksudkan untuk menjadi pedoman dalam mengatur beberapa hal, yaitu: pengarahan sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan; tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan; tingkat kepekaan pegawai dalam memberikan pelayanan; tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan dan penetapan kebijakan pengembangan pegawai.

Pengawasan

Dalam rangka akuntabilitas pelayanan publik¹⁴, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan Pendayagunaan Aparatur Negara bidang Pelayanan publik melalui Keputusan Menteri Aparatur Negara (MENPAN) Nomor : 81/ 1995 yang menyebutkan bahwa layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan diperkuat dengan terbitnya surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.4/M/PAN-RB/03/2012 tentang pelaksanaan survey indeks Kepuasan masyarakat (IKM) pada seluruh unit penyelenggara pelayanan publik.

Kebijakan tersebut dibuat dalam merespon keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan public yang ada di semua unit pelayanan milik pemerintah¹⁵.

¹⁴ Keputusan Menteri Aparatur Negara (MENPAN) Nomor: 81/ 1995

¹⁵ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Pelayanan Public oleh Aparatur Negara dewasa ini telah menjadi isu strategis karena tingkat kualitas kinerja Pelayanan Public akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari Aparatur Negara¹⁶.

Pelayanan kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh KUA Kecamatan Wolio yaitu melalui penilaian oleh masyarakat pengunjung /pengguna dengan melaksanakan survey indeks kepuasan masyarakat.

Rata-rata Skor IKM Yang Diperoleh

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA
U1	Prosedur Pelayanan	3,37
U2	Persyaratan Pelayanan	3,36
U3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,40
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,38
U5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3,36
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,34
U7	Kecepatan Pelayanan	3,41
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,35
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,34
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,42
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,43
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,32
U13	Kenyamanan Lingkungan	3,37
U14	Keamanan Pelayanan	3,42
JUMLAH NILAI / UNSUR		6751
NILAI RATA RATA / UNSUR		47,26
NILAI RATA RATA TERTIMBANG / UNSUR		3,36
IKM UNIT PELAYANAN		83,88

Sumber Data: Dokumen KUA Kec.Wolio¹⁷

Dari seluruh item pertanyaan pada kuesioner penilaian terhadap unsur pelayanan dapat dikatakan sebagai berikut : unsur kepastian biaya pelayanan mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,43 dan unsur kepastian jadwal pelayanan¹⁸ mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 3.32. Kepastian biaya pelayanan yaitu dengan memasang papan tarip yang jelas sehingga tidak memunculkan kolusi dan gratifikasi dengan nilai 3,43

¹⁶ Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.4/M/PAN-RB/03/2012 tentang pelaksanaan survey indeks Kepuasan masyarakat (IKM)

¹⁷ Tim Penyusun Profil KUA, 07 Maret 2017.

¹⁸ Sulaiman, "Problema Pelayanan KUA Anamuban Timur Nusa Tenggara Timur, Jurnal: Analisa (2011)

termasuk dalam interval IKM 3,26-4,00 dengan kinerja unsur Pelayanan yang sangat baik.

Prosedur pelayanan¹⁹ yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, dengan nilai 3,37. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja sangat baik karena berada diantara nilai interval IKM 3,26-4,00. Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya dengan nilai sebesar 3,36. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja sangat baik karena berada antara nilai interval IKM 3,26-4,00. Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya) mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,40 dan disimpulkan mempunyai kinerja sangat baik karena berada diantara nilai interval IKM 3,26-4,00.

Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,38 dan disimpulkan mempunyai kinerja sangat baik karena berada diantara nilai interval IKM 3,26 – 4,00. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan mempunyai nilai rata-rata 3,36. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja sangat baik karena berada diantara nilai interval IKM 3,26-4,00.

Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,34 dan disimpulkan mempunyai kinerja sangat baik karena berada diantara nilai interval IKM 3,26-4,00. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,41 dan disimpulkan mempunyai kinerja sangat baik karena berada diantara nilai interval IKM 3,26-4,00.

Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling

¹⁹ J. Jimsan, "Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Data Pernikahan pada KUA Bonegunu, Jurnal, UNSSULA, (2017).

menghargai dan menghormati unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,34 dan disimpulkan mempunyai kinerja sangat baik karena berada diantara nilai interval IKM 3,26-4,00. Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,42 dan disimpulkan mempunyai kinerja sangat baik karena berada diantara nilai interval IKM 3,26-4,00.

Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,37 dan disimpulkan mempunyai kinerja sangat baik karena berada diantara nilai interval IKM 3,26-4,00. Keamanan pelayanan terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,41 dan disimpulkan mempunyai kinerja sangat baik karena berada diantara nilai interval IKM 3,26-4,00.

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Berdasarkan hasil survey IKM di Kantor Urusan Agama Kecamatan Wolio diperoleh IKM unit pelayanan sebesar 83,88 dengan mutu pelayanan A dan kinerja sangat baik, karena berada di nilai interval konversi IKM 81,26-100,00.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dari hasil survey indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Wolio dapat diketahui bahwa semua unsur pelayanan nilai rata-rata unsur pelayanan sangat baik tentu saja hal tersebut harus dipertahankan dan ditingkatkan untuk menjaga kualitas pelayanan publik di KUA Kecamatan Wolio, hal penting harus dilaksanakan adalah perbaikan terhadap unsur yang mempunyai nilai paling rendah yaitu unsur kepastian jadwal pelayanan. Seperti misalnya melakukan sosialisasi mengenai jam kerja PNS serta hak dan kewajiban PNS, sehingga masyarakat tidak seandainya menentukan jadwal pernikahan.

Faktor Pendukung Manajemen Pengelolaan KUA Teladan

Faktor pendukung manajemen pengelolaan KUA Teladan Kecamatan Wolio sebagaimana di ungkapkan oleh kepala KUA bahwa:

1. Adanya Hospot/WIFI

adanya *Hotspot/WIFI* sangat membantu pimpinan dalam mengembangkan materi yang akan disampaikan kepada staf juga keberadaan *Hotspot/WIFI* di KUA, banyak memberikan kontribusi untuk proses pelayanan yang lebih baik, karena dengan adanya *hotspot/WIFI* para staf sangat terbantu untuk mengembangkan pelayanan, dengan mengakses internet²⁰.

2. Adanya dukungan Kementerian Agama

Adanya dukungan Kementerian Agama dan masyarakat turut mendukung manajemen pengelolaan KUA Teladan Kecamatan Wolio. Bentuk dukungan Kementerian Agama dengan mengikutkan diklat maupun workshop dan pembinaan. Sebagai ujung tombak layanan publik Kementerian Agama ditingkat terbawah, KUA pun telah berbenah dan menyesuaikan diri dengan berbagai perubahan yang menjadi keniscayaan reformasi birokrasi. Beberapa perubahan mendasar yang sudah dilakukan oleh Kementerian Agama di bidang pelayanan perkawinan KUA menurut hemat penulis antara lain: regulasi Peraturan Perkawinan terutama mengenai biaya nikah, yaitu melalui penerbitan beberapa peraturan antara lain; (1) Edaran Dirjen Nomor DJ.II.1/3/HK.007/2757/2013 Perihal Pelayanan Pencatatan Nikah agar sesuai aturan dan tidak memungut sesuatu apapun dari penerima layanan; (2) PMA No.412 tahun 2016 ttg Pengelolaan PNBPN atas biaya Nikah/Rujuk diluar KUA Kecamatan; (3) Keputusan Dirjen Bimas Islam No: DJ.II/748 tahun 2014 ttg Juknis Pengelolaan PNBPN atas biaya NR di luar KUA Kecamatan; (4) Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2015 tentang Jenis dan tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian agama; (5) PMA Nomor 12 tahun 2016 tentang pengelolaan PNBPN atas biaya Nikah/Rujuk diluar KUA Kecamatan. Penerapan SOP Pelayanan pencatatan nikah, sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor DJ.II/1209 Tahun 2013 Tentang SOP Pada KUA Kecamatan. Peningkatan Kesejahteraan bagi Kepala KUA dan

²⁰ Jamal, Kepala KUA, *Wawancara*, 07 Maret 2018.

Penghulu melalui pemberian Transport dan Jasa Profesi guna meminimalisir Gratifikasi.²¹ Perubahan prosedur dan alur pelayanan nikah, pada awal tahun 2015 Ditjen Bimas Islam merelease alur pelayanan nikah sesuai dengan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah No 48 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 2004.tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Departemen Agama. Pembentukan Satgas pengendalian Gratifikasi KUA, Tim ini bertugas secara periodik sebagai TIM pengawas untuk mengendalikan adanya gratifikasi di KUA.²² Pembentukan Zona Integritas KUA, dengan dibentuknya Zona Integritas tersebut KUA diharapkan sebagai Unit Pelayanan yang berintegritas dan bebas dari segala pungli dan Gratifikasi. Penerapan dan optimalisasi pelayanan Nikah berbasis IT dengan program SIMKAH Online, dengan program ini data pernikahan KUA di seluruh wilayah indonesia harus online dan bisa diakses diseluruh wilayah indonesia.²³ hal ini tercermin dari beberapa peraturan, yaitu: (1) Instruksi Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/369/2013 Tahun 2013 Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan. (2) Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor:DJ.II/514/2014 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Serta Sistem Informasi Manajemen Bimbingan Masyarakat Islam Pusat dan Daerah. (3) Surat Edaran nomor Dj.II/1/KP.07.6/115/2015 tahun 2015 bahwa setiap Kemenag Kabupaten/Kota harus membentuk Tim Entri Data Bimas Islam yang dibiayai oleh DIPA tahun berjalan”. Mewajibkan adanya kotak aduan masyarakat di KUA serta sosialisasi alamat pengaduan melalui website www.bimasislam.kemenag.go.id, sms gateway 08221990000, dan PO. BOX 3733 JKP 10037. Penyetoran biaya nikah yang tidak lagi ke KUA, akan tetapi langsung ke Bank (Kecuali Daerah Kecamatan yang tidak terdapat Layanan) hal ini dilakukan untuk memperbaiki pelayanan dan citra KUA yang lebih bersih. Penerapan keterbukaan informasi pelayanan KUA melalui berbagai media, misalnya Televisi, Radio, Panflet, Brosur dll guna memberikan informasi yang seluas-luasnya bagi

²¹ Peraturan Menteri Agama Nomor 46 Tahun 2014 tentang Pengelolaan PNBP tentang biaya Nikah atau Rujuk diluar KUA , Pasal 17 ayat 2.

²² Surat Dirjen Bimas Islam Nomor Dj.II/2/HM.01/2536/2014 tentang Pembentukan Satuan Tugas Perbaikan Layanan dan Pengendalian Gratifikasi KUA.

²³ Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor: DJ.II/ 369 TAHUN 2013 tanggal 13 April 2013 tentang Penerapan Sistem Manajemen Informasi Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan.

masyarakat tentang prosedur pelayanan KUA. Standarisasi Gedung, pakaian penghulu dan Pengelompokan typologi KUA, hal ini sebagaimana dirumuskan dalam Peraturan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/410 Tahun 2013 Tentang Penetapan Tipologi, Standarisasi Gedung dan Standar Berpakaian bagi Pegawai Pencatat Nikah (Penghulu) pada KUA Kecamatan; Pada Penghujung tahun 2015, muncul trend perubahan ruang pelayanan di KUA berbasis Front Office (FO), dimana KUA dihimbau untuk merubah tata kelola ruang pelayanan sesuai dengan trend berbasis pelayanan publik sebagaimana hal ini sudah diterapkan pada unit pelayanan kantor lain.

3. *Adanya Rapat Evaluasi Setiap Sebulan untuk Seluruh Staf*

Salah satu faktor pendukung di KUA Wolio adalah KUA melaksanakan rapat evaluasi yang dilakukan tiap bulan. Hal ini juga dilakukan semata mata untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sekaligus mengevaluasi serta mencari solusi terhadap kekurangan maupun pengaduan masyarakat.

Faktor Penghambat Manajemen Pengelolaan KUA Teladan

Faktor penghambat manajemen pengelolaan KUA Teladan di KUA Kecamatan Wolio yaitu:

1. Kurangnya penghulu

Kurangnya staf penghulu yang tersedia sehingga menjadi kendala pemenuhan jadwal pelaksanaan akad nikah disuatu tempat. Ketersediaan staf dalam suatu lembaga Islam, akan menjadi salah satu faktor penunjang untuk proses pelayanan yang baik. Salah satu faktor penghambat manajemen KUA Teladan dalam meningkatkan mutu kinerja adalah kurangnya staf penghulu yang tersedia, sehingga menjadi kendala pemenuhan jadwal pelaksanaan akad nikah disuatu tempat. Dengan demikian salah satu faktor penghambat manajemen pengelolaan KUA Teladan adalah keterbatasan penghulu yang ada, karena untuk jadwal pelaksanaan akad nikah sering berbarengan sementara penghulu yang ada terbatas.

2. Gedung pelayanan yang terbatas

Salah satu faktor penghambat manajemen pengelolaan KUA Teladan adalah kurangnya sarana dan prasarana dalam hal ini adalah gedung. Dengan demikian penulis

menyimpulkan bahwa salah satu faktor penghambat manajemen pengelolaan KUA Teladan Kecamatan Wolio adalah kurangnya gedung pelayanan.

3. Usia sarana gedung yang sudah tua, sehingga perlu perbaikan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada satu gedung permanen yang tetap digunakan sebagai gedung pelayanan. Dengan demikian di penulis menyimpulkan bahwa di KUA Kecamatan Wolio, salah satu faktor penghambat manajemen pengelolaan KUA Teladan adalah usia sarana yang sudah tua.

4. Belum terpenuhinya buku dipergustakaan

Salah satu faktor penghambat manajemen pengelolaan KUA Teladan Kecamatan Wolio yaitu belum terpenuhinya buku-buku dipergustakaan.

Optimalisasi Manajemen KUA Teladan

Berdasarkan data-data, tidak jauh berbeda dengan teori yang dikemukakan oleh Martayo, ia menyatakan bahwa “manajemen adalah usaha untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia atau kepegawaian, pengarahan dan kepemimpinan serta pengawasan. Pelaksanaan manajemen pengelolaan KUA Teladan Kecamatan Wolio, meliputi: fungsi dan sarana manajemen. Terkait dengan optimalisasi fungsi dan sarana manajemen akan di uraikan sebagai berikut:

a. Fungsi dan Sarana Manajemen

1. Manusia/man

KUA Kecamatan Wolio sebagai lembaga Islam yang di pimpin oleh seorang kepala KUA (Manajer) berbagai macam aktivitas manajerial meliputi planning, organizing, stafing, directing dan controlling. Sebagai lembaga Islam yang memiliki keterbatasan kebijakan kepala KUA merupakan terobosan yang sangat urgen. Mengingat beliau adalah pimpinan yang bertanggung jawab terhadap semua kegiatan kantor KUA yang ada dalam lingkup lembaga Islam.

Kesadaran ini tentunya berimplikasi pada pemaksimalan dan perluasan fungsi manajemen itu sendiri. Manajemen mempunyai lima fungsi yaitu: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, dan pengendalian. Kemudian terdapat aktivitas khusus merupakan bagian dari suatu proses manajemen dan aktivitas tersebut dilakukan untuk mencapai sasaran yang ditetapkan sebelumnya.

Pelaksanaannya berlangsung dengan bantuan manusia dengan sumber daya lainnya. Dengan demikian dapat kita ketahui bahwa dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen tersebut dibutuhkan kecakapan dan keterampilan merencanakan mengorganisasi, mengkoordinasi, mengarahkan, dan melakukan pengendalian semua kegiatan perusahaan agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

2. Mesin/machine

Mesin adalah suatu alat yang membantu pekerjaan manusia. Keadaan mesin yang digunakan KUA Wolio dalam skala kebutuhan KUA yang dapat membantu kelancaran kinerja pelayanan. Sebagai lembaga Islam, pengelola mengerti akan standar pelayanan menggunakan sarana manajemen seperti SIMKAH minimal yang dikehendaki pemerintah, sehingga seminim apapun sarana dan prasarana yang ada apabila dimaksimalkan pemanfaatannya dengan standar pelayanan yang terus ditingkatkan akan menghasilkan output yang baik. Dengan demikian mesin sebagai sarana manajemen di KUA Wolio banyak memberikan kontribusi untuk dapat meningkatkan mutu kinerja pelayanan, antara lain menyediakan program SIMKAH yang berkaitan dengan data-data nikah.

3. Metode/method

Metode merupakan salah satu dari sekian banyak factor yang paling mendukung dalam keberhasilan proses pelayanan. Hasyim muzadi dalam suatu seminar menegaskan pentingnya metode. Beliau berkata materi memang penting dalam proses pembelajaran akan tetapi metode lebih penting lagi mengingat materi tidak akan bisa dipahami tanpa cara yang tepat dalam menyampaikannya. Ini menunjukkan materi yang baik belum tentu dipahami tanpa metode yang baik dalam menyampaikannya. KUA Kecamatan Wolio dalam proses pelayanan telah memahami pentingnya penggunaan metode yang tepat kepada setiap materi. Kesadaran ini tentu akan berimplikasi pada terjaminnya mutu proses dalam pelayanan yang diharapkan membantu masyarakat dalam memahami materi pelayanan. Selain itu metode yang tepat dalam mengelola kantor akan membuat suasana pelayanan menjadi menyenangkan. Dengan demikian metode, sudah sesuai dengan yang ditentukan oleh kementerian agama, serta sudah diterapkan secara maksimal dan sebaik-baiknya, dan untuk mengoptimalkan pelayanan yang ada, kantor KUA Wolio sudah menyiapkan sesuai dengan permintaan.

4. Uang/money

Pendanaan yang baik akan berdampak pada proses yang baik dan hasil yang memuaskan tentunya. KUA Kecamatan Teladan dalam proses sumber dana bagi pembiayaan penyelenggaraan kegiatan penilaian KUA Kecamatan Teladan tingkat nasional bersumber dari DIPA Ditjen Bimas Islam Tahun 2017²⁴. Secara garis besar dana DIPA yang telah diterima Kantor Urusan Agama Kecamatan Wolio untuk semester I digunakan untuk:

1. Pengerjaan atap beberapa bagian kantor
2. Pengerjaan tempat parkir
3. Peleburan Kantor KUA
4. Optimalisasi aplikasi SIMKAH
5. Pengadaan modul keluarga sakinah
6. Pengadaan alat tulis kantor

Dengan demikian optimalisasi penerapan money/uang sudah sesuai dengan yang ditentukan oleh kementerian agama, dan untuk mengoptimalkan pelayanan yang ada, kantor sudah merealisasikan sesuai dengan ketentuan.

5. Bahan/alat/material

Material sarana dan prasarana KUA dilakukan agar sarana menunjang proses pelayanan. Inventarisasi sarana dan prasarana KUA sangat penting. Pada saat material sarana dan prasarana telah ada segera dilakukan pencatatan di dalam buku inventaris sarana dan prasarana yang dimiliki KUA dan kemudian di tunjang dengan perpustakaan. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dalam proses pelaksanaan kegiatan manusia menggunakan bahan-bahan materials, karenanya dianggap sebagai alat atau sarana manajemen untuk mencapai tujuan.

²⁴ Jamal, Kepala KUA, *Wawancara*, 07 Maret 2018.

Penutup

Manajemen pengelolaan KUA Teladan di KUA Kecamatan Wolio Kota Baubau diawali dari kegiatan: a) perencanaan b) pengorganisasian c) penyusunan d) pengarahan e) pengawasan.

Faktor penghambat dan pendukung manajemen pengelolaan KUA Teladan Kecamatan Wolio Kota Baubau. Faktor **Pendukung** yaitu: a) adanya *WIFI/hotspot* dikantor sehingga memudahkan pimpinan dan staf untuk dapat mengembangkan materi pelayanan lewat media internet. b) Adanya dukungan Kementerian Agama untuk meningkatkan mutu kinerja, memberikan kebijakan dalam peningkatan pelayanan KUA, dengan senantiasa memberikan motivasi disetiap diklat maupun workshop. c) Staf KUA mendapat pelajaran tambahan, yaitu kursus komputer maupun labtop dan perangkat elektronik lainnya. Kegiatan ini dilaksanakan sebulan sekali, melalui adanya rapat evaluasi untuk seluruh staf. Faktor **Penghambat** yaitu: a) Kurangnya penghulu yang tersedia sehingga menjadi kendala pemenuhan jadwal pelaksanaan akad nikah disuatu tempat. b) Kurangnya gedung pelayanan yang terbatas. c) Usia gedung yang sudah tua. d) Belum terpenuhinya buku-buku diperpustakaan.

Optimalisasi Manajemen KUA Teladan Kecamatan Wolio Kota Baubau meliputi fungsi dan sarana manajemen. Fungsi dan sarana manajemen KUA Teladan Kecamatan Wolio adalah a) Man/manusia. b) Bahan/material. c) Mesin. d) Metode dan e) Money/uang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arisandi Fardiyono. *Manajemen sarana dan Parasarana di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mangunan*, Tesis Fakultas Tarbiyah UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2011
- Ayu Wulandari. *Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Kualitas Staf di KUA Gumpang Kartasura*, Tesis Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Wali songo Semarang, 2013,
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka, 1995

- Handoko. *Landasan Manajemen Pengelolaan Administrasi*, Cet I. Surabaya: Arkola, 2000
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media Yogyakarta Th 2011,
- J. Jimsan. “Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Data Pernikahan pada KUA Bonegunu, Jurnal, *UNSSULA*, no. 1 (2017).
- Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor: *DJ.II/ 369 TAHUN 2013 tanggal 13 April 2013 tentang Penerapan Sistem Manajemen Informasi Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan*.
- Keputusan Menteri Aparatur Negara (MENPAN) Nomor : 81/ 1995
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan Aksara Jakarta Th 2005
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.4/M/PAN-RB/03/2012 tentang pelaksanaan survey indeks Kepuasan masyarakat (IKM)
- Miftahul Jannah. *Optimalisasi Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Mutu Pelayanandi KUA Nasima Semarang*, Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Wali songo Semarang, 2013,
- Moenir, AS. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Pembaruan Aksara Jakarta Th 2010,
- Nanang Fattah. *Landasan Manajemen Pendidikan*, Cet I. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 1999
- Peraturan Menteri Agama No 39 Tahun 2012 *tentang Organisasi dan tata kerja Kantor Urusan Agama*, BAB I Pasal 1 Ayat 2
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012.
- Peraturan Menteri Agama Nomor 46 Tahun 2014 *tentang Pengelolaan PNBP tentang biaya Nikah atau Rujuk diluar KUA , Pasal 17 ayat 2*.
- Ratminto dan Atik septiwinarsi, *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar Yogyakarta Th 2005,

Sugita Farid. “Pengembangan Aplikasi Nikah di KUA Kecamatan Cikarang Garut,” *Jurnal Algoritma*, no 1 (2015)

Sulaiman. “Problema Pelayanan KUA Anamuban Timur Nusa Tenggara Timur.” *Jurnal Analisa*, no. 02 (2011)

Supriyadi. *Strategi Belajar Mengajar*, Yogyakarta: Cakrawala Ilmu, 2012

Surat Dirjen Bimas Islam Nomor Dj.II/2/HM.01/2536/2014 tentang *Pembentukan Satuan Tugas Perbaikan Layanan dan Pengendalian Gratifikasi KUA*.

Veithzal Rivai. *Manajemen Sumber Daya Islami*. Jakarta: PT rajagrafindo Persada, 2009