

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Strategi merupakan suatu cara atau pedekatan yang diterapkan oleh manajer dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam suatu organisasi di butukan suatu strategi untuk menunjang suatu tujuan-tujuan tertentu serta sasaran jangka panjang. Pada hakikatnya strategi juga merupakan suatu perencanaan serta proses evolusioner terhadap target-target masa depan. Strategi adalah proses penentuan rencana pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka Panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Strategi merupakan rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. Secara umum strategi mempunyai pengertian suatu garis-garis besar haluan untuk bertindak dalam usaha mencapai sasaran yang telah ditentukan. Dihubungkan dengan belajar mengajar, strategi bisa diartikan sebagai pola-pola umum kegiatan guru anak didik dalam perwujudan kegiatan belajar mengajar untuk mencapai tujuan yang telah digariskan (Saputra 2022).

Salah satu implementasi dalam pemerintahan adalah di kantor KUA. Sesuai dengan pasal 1 ayat 4 UU No. 25 Tahun 2009 bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-

undnag untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lainnya yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat serta masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat ialah Kantor Urusan Agama atau yang lebih dikenal dengan singkatan KUA. Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan sebuah instansi pada Kementerian Agama yang ada di wilayah kecamatan. Kantor Urusan Agama (KUA) membantu sebagian tugas Kementerian Agama Kabupaten di wilayah kecamatan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan UU nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Fikri 2018).

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan keputusan pelanggan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang (Rochman 2021).

Sedangkan menurut wasistiono, pelayanan di artikan sebagai pelayanan umum yaitu pemberian jasa baik oleh pemerintah maupun swasta kepada pemerintah terhadap masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Menurut Lukman dan Sutopo standar pelayanan adalah ukuran yang telah

ditentukan, sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik (Jelsi Novita 2018).

Menurut kotler yang di kutip Toni Wijaya “jasa atau pelayanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun”. Menurut Gronroos pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Silviana and Gede 2020).

Pelayanan publik merupakan indikator utama dalam menilai kinerja instansi pemerintah, termasuk Kantor Urusan Agama (KUA) yang berada di bawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia. KUA memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan keagamaan kepada masyarakat, terutama dalam bidang pernikahan, wakaf, zakat, bimbingan masyarakat Islam, dan pelayanan keagamaan lainnya. Sebagai ujung tombak pelayanan agama di tingkat kecamatan, KUA dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Pelayanan publik yakni kegiatan atau rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,

jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi instansi penyedia pelayanan publik, di mana dengan ditetapkannya suatu standar atas pelayanan publik, maka dapat mempermudah instansi penyedia pelayanan untuk, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut (Rochman 2021):

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pegaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Dalam UU NO 25 tahun 2009 bab IV pasal 15 ayat E yang berbunyi : Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan public (Margareth 2017).

Pelayanan menurut Moenir merupakan sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Penekanan definisi pelayanan diatas ialah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seorang di dalam rangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapat kepuasan di dalam hal pemenuhan kebutuhan. Jadi pelayanan hakikinya adalah proses pemenuhan kebutuhan yang bersifat kasat mata yang mana dibantu oleh pihak lain yang menyediakan jasa tersebut sebagai partner dalam memenuhi kebutuhan pribadi atau kelompok dengan cara masing-masing pihak mendapatkan keuntungan. Pelayanan ialah hal yang sangat penting, walaupun pada dasarnya pelayanan tidak memiliki wujud fisik namun pelayanan dapat mencerminkan bagaimana citra sebuah pihak pemberi layanan, pemberian layanan yang baik akan sejalan dengan citra baik yang ditimbulkan, hal ini dikarenakan konsumen atau dengan kata lain pengguna layanan (masyarakat) merasa puas atas suatu pelayanan yang diberikan, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan termasuk pelayanan yang kurang baik maka pemberi layanan juga akan mendapatkan citra yang kurang baik. Pelayanan juga mempunyai pengaruh dalam hal kepercayaan penerima layanan, pelayanan yang baik tentu dapat memberikan dampak positif yakni tumbuhnya kepercayaan penerima layanan. Pelayanan akan menjadi hal yang selalu di ingat, baik atau buruknya pelayanan akan melekat di benak pengguna layanan serta

pelayanan yang baik pula dapat memancing orang baru untuk menggunakan suatu layanan (Kurniati et al. 2015).

Masyarakat sebagai pengguna pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi tentu mengharapkan mendapat pelayanan yang berkualitas baik atau dengan kata lain mendapatkan pelayanan yang prima, misalnya ialah pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan pelayanan yang efektif dan efisien. Untuk terwujudnya kepuasan masyarakat maka penting bagi instansi untuk memberikan kinerja yang maksimal agar menghasilkan pelayanan yang prima, tata kelola atau manajemen sangat diperlukan agar terciptanya pelayanan yang baik, namun pada kenyataannya masih bisa kita temui di lapangan pemberian layanan oleh sebuah instansi masih kurang prima yang tentunya membuat masyarakat merasa kurang puas akan hal tersebut, adapun pelayanan yang kurang prima seperti pelayanan dengan memakan waktu yang lama, pegawai yang sedang tidak ada di tempat dan lain sebagainya.

Hal ini ditegaskan dalam QS. An-Nisa' [4]: 58 yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi

pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat” (QS. An-Nisa’ [4] : 58)

Ayat ini menegaskan bahwa pelayanan adalah sebuah amanah. Pegawai atau petugas KUA diberikan tanggung jawab negara sekaligus amanah umat untuk mengurus urusan-urusan keagamaan, seperti pencatatan nikah, rujuk, perceraian, maupun pelayanan wakaf. Ayat tersebut memerintahkan agar amanah disampaikan kepada yang berhak serta dijalankan dengan adil.

Hal ini juga ditegaskan dalam QS. An-Nahl [16]: 90 yang berbunyi

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ
يَعْظُمُ لِعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.” (QS. An-Nahl [16]: 90)

Allah memerintahkan berlaku adil dan berbuat ihsan. Adil berarti memberi pelayanan sesuai hak masyarakat tanpa diskriminasi, sementara ihsan berarti memberikan layanan lebih baik dari sekadar kewajiban, misalnya melayani dengan ramah, sabar, dan penuh kepedulian. ayat ini berkaitan dengan pelayanan yang ada pada Kantor Urusan Agama (KUA), strategi pelayanan tidak cukup hanya memenuhi aturan formal, tetapi juga harus menghadirkan nilai-nilai humanis, santun, dan profesional.

Selain ayat di atas juga terdapat hadits yang berkaitan dengan pelayanan pada KUA yaitu Rasulullah SAW bersabda:

"Barang siapa yang melapangkan satu kesusahan dunia dari seorang mukmin, niscaya Allah akan melapangkan darinya satu kesusahan di hari kiamat. Barang siapa yang memudahkan urusan orang yang kesulitan, Allah akan memudahkan urusannya di dunia dan akhirat."

(HR. Muslim, no. 2699)

Hadist ini relevan sebagai dasar strategi pelayanan di KUA. Rasulullah SAW menjanjikan pahala besar bagi siapa yang melapangkan kesulitan orang lain. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik adalah ibadah. Bagi pegawai KUA, membantu masyarakat dalam urusan keagamaan misalnya mencatat pernikahan dengan lancar adalah bagian dari ibadah sosial yang mendapat balasan dari Allah.

Untuk mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas, maka pelayanan harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur. Dalam membangun kepercayaan, maka diperlukan beberapa aspek yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara layanan, diantaranya:

1. Kejelasan atau transparansi, dalam Surjadi dikatakan bahwa kejelasan pelayanan meliputi: Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
2. Kompetensi petugas pemberi pelayanan (profesionalisme petugas), artinya Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan Artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.
3. Kepastian dan tepat waktu dalam pelayanan, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, serta pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
4. Prosedur Pelayanan, yang meliputi produk pelayanan, alur-alur pelayanan, dan sarana dan prasarana yang mendukung terciptanya kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Untuk menciptakan pelayanan yang terbuka dan baik, maka pelaksanaan pelayanan yang terbuka dan baik maka pelaksanaan pelayanan memang harus berperilaku adil dan tidak diskriminatif dengan ditopang sikap yang santun, dan tidak diskriminatif dengan ditopang sikap yang santun, ramah profesional dan kompetensi pada bidang tugasnya dengan mengaplikasikan prinsip yang tidak mempersulit masyarakat dan selalu berpegang pada nilai-nilai akuntabilitas dan berintegritas sebagai

penyelenggara institusi. Bagaimanapun juga pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berfungsi sebagai instrument untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan standar dan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang atau jasa serta pelayanan administrative yang disediakan penyelenggaraan pelayanan sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang (Astri 2021).

Agar masyarakat puas pada sebuah pelayanan tersebut, pelayanan harus mampu memberikan pelayanan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Operatur) yang telah di tetapkan dan mampu memberikan penjelasan apa yang di perlukan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota.

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan salah satu instansi panjang dari Kementerian Agama. KUA dalam strukturnya pada Kementerian Agama adalah berada pada tingkat paling bawah yang letaknya di wilayah kecamatan. KUA sendiri bertugas menjalankan pemerintahan yang utamanya dalam bidang keagamaan. KUA secara jelas muncul semenjak dikeluarkannya UndangUndang Nomor 42 Tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, Talak, Cerai dan Rujuk. Tidak hanya memberikan status keberadaan KUA saja, dalam undang-undang tadi pun dijelaskan lebih lanjut mengenai tugas dari KUA itu sendiri untuk melaksanakan tugas dan fungsi dari Departemen Agama (istilah terdahulu dari Kementerian Agama) dalam bidang administrasi pencatatan nikah,

talak, cerai dan rujuk. Akhirnya lambat laun Keberadaan KUA diperjelas lagi dengan dikeluarkannya UndangUndang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan. UndangUndang terbaru ini lebih jauh memberikan penjelasan aturan secara jelas mengenai aturanaturan yang berkaitan langsung dengan tugas KUA di atas yaitu nikah dan rujuk karena talak dan cerai telah dipisahkan dari KUA dan menjadi urusan dari Pengadilan Agama (Riyadi 2019).

Kecamatan Bukik Barisan yang terletak di Kabupaten Lima Puluh Kota, Provinsi Sumatera Barat, memiliki keberagaman kondisi geografis dan sosial budaya yang turut memengaruhi dinamika pelayanan di KUA. Menurut data Badan Pusat Statistik Kabupaten Lima Puluh Kota (BPS, 2023), jumlah penduduk Kecamatan Bukik Barisan mencapai 16.582 jiwa, dengan mayoritas beragama Islam. Hal ini menjadikan peran KUA sebagai penyedia layanan keagamaan semakin penting dan strategis.

Berdasarkan hasil wawancara pra-penelitian penulis dengan Bapak Budiman Aziz Putra, S.Ag (MD) yang menjabat sebagai kepala di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota menyatakan bahwa dari tahun 2023 sampai 2025 pelayanan yang paling diminati oleh masyarakat yaitu pelayanan pencatatan nikah tetapi ada beberapa masyarakat yang mengeluh mengenai adanya keterbatasan fasilitas seperti ruangan yang sempit untuk pelaksanaan kegiatan operasional serta susahnya jaringan internet pada wilayah sekitar Kantor Urusan Agama (KUA) sedangkan sekarang pihak Kantor Urusan Agama

telah menerapkan pelayanan nikah menggunakan aplikasi yang bernama Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yang berbasis digital.

Hal ini berdampak pada masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dikarenakan tidak semua masyarakat paham dengan pelayanan berbasis digital. Oleh karena itu, hal tersebut menjadi pengalaman yang mengecewakan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota.

Dari pernyataan diatas peneliti menjadi tertarik untuk meneliti tentang bagaimana manajemen pelayanan di kantor KUA Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan di atas, maka peneliti merumuskan masalah adalah “Bagaimana Strategi Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota ?”

C. Batasan Masalah

Dalam permasalahan yang cukup luas, tentunya akan sulit jika permasalahan yang akan dikaji tidak jelas, maka dari itu diperlukan adanya batasan masalah. Untuk melihat bagaimana strategi pelayanan di Kantor

Urusan Agama (KUA) maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti, adapun batasan masalah sebagai berikut :

1. Waktu penyelesaian pelayanan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota.
2. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota.
3. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian mengenai rumusan masalah yang ada di atas sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui waktu penyelesaian pelayanan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota.
- b. Untuk mengetahui penyediaan sarana dan prasarana pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota.
- c. Untuk mengetahui kompetensi petugas pemberi pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini membahas mengenai kegunaan yang dapat di peroleh dari penelitian yang akan dilakukan, berikut manfaat penelitian yang di harapkan :

a. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menyumbangkan kontribusi dalam kajian keilmuan Manajemen Dakwah, khususnya dalam bidang keilmuan manajemen dalam suatu instansi atau lembaga islam pemerintahan. Serta berperan sebagai acuan dan rujukan bagi peneliti yang selanjutnya pada kajian yang sama.

b. Manfaat Praktis

Adapun kegunaan praktis yang diharapkan peneliti dalam penelitian ini adalah penambahan ilmu pengetahuan dalam memperoleh informasi mengenai manajemen pelayanan yang diterapkan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota, serta diharapkan juga bisa menjadi motivasi bagi Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota dalam upaya terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

E. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis mengacu pada penelitian yang akan dilaksanakan saat ini, berikut beberapa hasil penelitian yang relevan yang dijadikan bahan telaah bagi peneliti :

1. Skripsi Himatul Aliyah universitas Islam Kediri dengan judul “Implementasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mojoroto Kementrian Agama Kota Kediri”. Kantor Urusan Agama (KUA) adalah unit kerja terdepan Kementerian Agama yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang Agama Islam, di wilayah Kecamatan. Dikatakan sebagai unit kerja terdepan karena Kantor Urusan Agama (KUA) secara langsung berhadapan dengan masyarakat. Karena itu wajar bila keberadaan Kantor Urusan Agama (KUA) dinilai sangat urgen seiring keberadaan Kementerian Agama. Kantor Urusan Agama (KUA) harus mampu mengurus rumah tangga sendiri dengan menyelenggarakan manajemen kearsipan, administrasi surat menyurat dan statistik serta dokumentasi yang mandiri. Namun demikian peran, fungsi, dan tugas Kantor Urusan Agama (KUA) harus selalu diupayakan. Realita di lapangan menunjukkan masih ada sebagian masyarakat yang belum memahami tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA). Akibatnya tidak heran, ada kesan bahwa tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) hanya sebatas tukang baca doa dan menikahkan saja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan tentang bagaimana pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mojoroto Kementrian Agama Kota Kediri sesuai UU No. 1/1974, PP No 9/1975, PP No 48/2014, PMA No 24/2014 dalam segi prosedur pelayanan mengacu pada PP Pernikahan Tahun

2014 BAB II Pencatatan pernikahan pasal 2-3 yang meliputi pendaftaran dan waktu penyelesaian pendaftaran. Untuk prosedur pelaksanaan diatur pada PP Pernikahan Tahun 2014 BAB III Tata Cara Perkawinan Pasal 10. Dalam pelayanan di KUA Kec Mojoroto sarana prasarana yang terdapat sudah memadai seperti tersedianya ruang layanan, ruang arsip, ruang pengaduan. Dari paparan diatas kesimpulan dari fokus penelitian tentang bagaimana pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mojoroto Kementrian Agama Kota Kediri sudah sangat sesuai dengan UU No. 1/1974, PP No 9/1975, PP No 48/2014, PMA No 24/2014 tentang Tata Cara Pernikahan. Saran yang peneliti bisa sampaikan pada penelitian ini sebaiknya pihak kantor urusan agama mulai menerapkan sistem pengolahan data pernikahan berbasis komputer ini dapat membantu KUA Mojoroto, khususnya dalam penyimpanan data yang lebih aman.

2. Skripsi Achmad Abid fakultas dakwah dan komunikasi universitas islam negeri sunan kalijaga Yogyakarta dengan judul “Manajemen Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Revitalisasi Kecamatan Kaliangkrik Magelang “. Penelitian ini berlatar belakang dari adanya revitalisasi KUA yang dicanangkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia pada tahun 2021. Revitalisasi KUA merupakan upaya Kementerian Agama RI untuk mewujudkan KUA sebagai pusat layanan yang prima, kredibel, dan moderat guna meningkatkan kualitas umat beragama. KUA Kecamatan Kaliangkrik merupakan

salah satu dari seratus enam KUA di seluruh Indonesia yang masuk ke daftar KUA revitalisasi pada tahun 2021. Sebagai KUA revitalisasi KUA Kecamatan Kaliangkrik memiliki keuntungan memberikan pelayanan digital kepada masyarakat dan memiliki program-program khusus sebagai KUA revitalisasi. Namun masyarakat di wilayah Kecamatan Kaliangkrik belum sepenuhnya siap menerima pelayanan digital yang ada pada program revitalisasi KUA. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dari penelitian ini menggunakan wawancara bebas terpimpin, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Manajemen pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Kaliangkrik telah menjalankan fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kaliangkrik juga telah sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 seperti asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamanaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban dan kewajiban, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, dan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

3. Skripsi Istiqomah fakultas dakwah dan ilmu komunikasi universitas islam negeri raden intan lampung dengan judul “Manajemen Pelayanan Nikah Di Kantor Urusan Agama Panjang Bandar

Lampung”.Manajemen adalah kegiatan yang melaksanakan dan mengatur agar sesuatu dapat tersusun secara rapih, manajemen juga sangat diperlukan untuk mencapai efesiensi dan efektifitas suatu organisasi. pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, sehingga dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses pelayanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, tepat mengenai sasaran dan memuaskan pihak yang dilayani. KUA kecamatan Panjang adalah salah satu Kantor Urusan Agama yang berada dikota Bandar Lampung, sehingga pelayanan yang diberikan sangat penting untuk menjamin kepuasan masyarakat terhadap kinerja KUA. Pokok permasalahan peneliti adalah untuk mengetahui bagaimana fungsi manajemen pelayanan di kantor urusan agama panjang bandar lampung terhadap SOP yang ada. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (field research) yang meneliti fungsi manajemen pada pelayanan pernikahan. penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang menggunakan teknik wawancara, observasi, serta dokumentasi untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi manajemen pelayanan di kantor urusan agama panjang yang mencakup perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penggerakan (actuating),

dan pengawasan (controlling) telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan SOP atau aturan yang telah diterapkan oleh KUA.

F. Penjelasan Judul

Untuk menambah pemahaman tentang judul yang penulis maksud, maka penulis memaparkan penjelasan judul untuk meminimalisir kekeliruan.

Strategi pelayanan : Strategi merupakan rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. Secara umum strategi mempunyai pengertian suatu garis-garis besar haluan untuk bertindak dalam usaha mencapai sasaran yang telah ditentukan. (Saputra 2022). Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan keputusan pelanggan. Strategi pelayanan merupakan cara untuk mencapai suatu tujuan yang dilakukan melalui jasa berupa sikap, kecepatan, hubungan ataupun hal lain guna memperoleh kepuasan konsumen.(Rochman 2021).

Kantor Urusan Agama (KUA) : Lembaga yang bertugas melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian agama kota atau kabupaten dibidang urusan agama islam dalam wilayah kecamatan

yang mana bertugas menyelenggarakan statistik dan dokumentasi memberdayakan penyuluh dan pengawas menyelenggarakan surat menyurat, pengelolaan surat, kearsipan dan rumah tangga, pencatatan nikah rujuk, zakat, wakaf, ibadah sosial, pengembangan keluarga sakinah, kependudukan sesuai dengan peraturan menteri agama republik Indonesia. (“Dokumen PROFIL KUA Kecamatan Bukik Barisan.” 2018)

Kecamatan Bukik Barisan yang terletak di Kabupaten Bukik Lima Puluh Kota, Provinsi Sumatera Barat, memiliki keberagaman kondisi geografis dan sosial budaya yang turut memengaruhi dinamika pelayanan di KUA. Menurut data Badan Pusat Statistik Kabupaten Lima Puluh Kota (BPS, 2023), jumlah penduduk Kecamatan Bukik Barisan mencapai 16.582 jiwa, dengan mayoritas beragama Islam. Hal ini menjadikan peran KUA sebagai penyedia layanan keagamaan semakin penting dan strategis.

Kabupaten Lima Puluh Kota : Merupakan salah satu dari 19 Kabupaten yang berada di Provinsi Sumatera Barat.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini, disusun dari Bab ke Bab sebagai berikut :

BAB I : Terdiri dari Pendahuluan, memuat Latar Belakang Masalah, Fokus Permasalahan, Tujuan Penelitian, manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan.

BAB II : Terdiri dari Kajian Teori, meliputi tinjauan teori yang digunakan untuk menganalisis permasalahan yang membahas tentang manajemen pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukik Barisan serta kerangka berpikir.

BAB III : Pada bab ini berisi tentang Metode Penelitian, meliputi Pendekatan dan Jenis Penelitian, Subjek dan Objek Penelitian, Lokasi Penelitian, Data dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Pengolahan Data, Analisis Data, dan Pengecekan Keabsahan Data.

BAB IV : Merupakan hasil penelitian yang berisikan tentang deskripsi imforman penelitian, temuan penelitian baik temuan umum maupun temuan khusus serta pembahasan terkait sub-sub isi dari temuan khusus.

BAB V : Merupakan penutup yang berisi kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Strategi

Kata strategi adalah turunan dari kata dalam bahasa Yunani “strategos” yang memiliki arti ‘komandan militer’ pada zaman demokrasi Athena. Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu. Pada awalnya, strategi diartikan sebagai generalship atau sesuatu yang dilakukan oleh para jenderal dalam membuat rencana untuk menaklukkan musuh dan memenangkan perang. Strategi merupakan suatu rencana tindakan (rangkaian kegiatan) yang termasuk juga penggunaan metode dan pemanfaatan berbagai sumber daya atau kekuatan dalam melakukan perencanaan (RAMBE 2024).

Strategi merupakan tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan (Aprianti 2017).

Strategi adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan secara berbeda atau lebih baik dari competitor untuk memberi nilai tambah kepada pelanggan sehingga mencapai sasaran jangka menengah atau panjang organisasi. Menurut Chandler dalam Kuncoro strategi adalah penentuan tujuan dan sasaran jangka panjang organisasi, diterapkannya

aksi dan alokasi sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Iman Mulyana Strategi adalah ilmu dan seni menggunakan kemampuan bersama sumberdaya dan lingkungan secara efektif yang terbaik, terdapat empat unsur penting dalam pengertian strategi yaitu: kemampuan, sumberdaya, lingkungan dan tujuan, empat unsur tersebut sedemikian rupa disatukan secara rasional dan indah sehingga muncul beberapa alternative pilihan yang kemudian dievaluasi dan diambil yang terbaik, lantas hasilnya diumumkan secara tersurat sebagai pedoman taktik yang selanjutnya turun pada lingkungan operasional (Akay, Kaawoan, and Pangemanan 2021).

Strategi menurut J L Thompson mendefinisikan strategi sebagai cara untuk mencapai sebuah hasil akhir: „Hasil akhir menyangkut tujuan dan sasaran organisasi. Ada strategi yang luas untuk keseluruhan organisasi dan strategi kompetitif untuk masing-masing aktivitas. Sementara itu, strategi fungsional mendorong secara langsung strategi kompetitif (Lengkong, Sondakh, and Londa 2020).

Menurut Marrus, strategi diartikan sebagai proses seseorang membuat rencana yang dilakukan oleh seorang pimpinan yang menjalankan organisasi, guna membantu memfokuskan diri sekaligus membantu meraih puncak yang diharapkan (Ramadan, Widoyo, and Fatchurrochman 2022).

Strategi tidak dapat dipisahkan dari struktur, tingkah laku dan kebudayaan di tempat terjadinya proses tersebut. Namun demikian proses yang ada memiliki dua aspek penting yang saling berhubungan satu sama lain aspek tersebut diperlukan untuk tujuan analisis. Aspek yang dimaksud adalah perumusan dan pelaksanaan. Tahapan demi terwujudnya suatu strategi sebagai berikut:

1. Tahap perumusan

Tahap pertama diartikan sebagai keseluruhan keputusan-keputusan kondisional yang menetapkan tindakantindakan yang harus dijalankan guna menghadapi setiap keadaan yang mungkin terjadi dimasa depan.

2. Tahap pemutusan

Tahap ini mencakup pengambilan keputusan terkait semua potensi yang dimiliki.

3. Tahap pelaksanaan

tahap ini mencakup pelaksanaan strategi yang ada dengan menggunakan semua kemampuan yang dimiliki untuk pencapaian tujuan.

4. Tahap penilaian

Pada Tahapan ini dilakukan penelitian diatas apa yang sudah dilakukan pada tahap-tahap selanjutnya(Akay, Kaawoan, and Pangemanan 2021).

Pengertian strategi ada beberapa macam sebagaimana dikemukakan oleh para ahli dalam bukunya masing-masing. Kata strategi berasal dari kata Strategos dalam bahasa Yunani merupakan gabungan dari Stratos atau tentara dan ego atau pemimpin. Satu strategi mempunyai dasar atau skema untuk mencapai sasaran yang dituju. Jadi pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan. Strategi di definisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.

Adapun 3 tahap untuk menentukan strategi utama berdasarkan konsep Fred R. David yaitu :

- a. Bertujuan untuk menyimpulkan informasi dasar yang diperlukan untuk merumuskan strategi-strategi.
- b. Bertujuan untuk memunculkan strategi-strategi alternatif yang dapat dilaksanakan melalui penggabungan faktor eksternal dan internal
- c. Bertujuan untuk menggunakan input informasi dari tahap yang pertama untuk mengevaluasi secara objektif strategi-strategi alternatif dari hasil Tahap 2 yang dapat diimplementasikan, sehingga bisa memberikan suatu basis objektif bagi pemilihan strategi-strategi yang paling tepat. (Farihah 2014).

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan keputusan pelanggan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang (Rochman 2021).

Menurut sinambela Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. (Kasihta and Sadat 2020).

Zeithaml dan Beitner menjelaskan bahwa salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan pelanggan. Memaparkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan pelanggan yang dibentuk oleh perbandingan antara ideal dan persepsi dari kinerja kualitas

Pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung

maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.

Menurut Wasistiono, pelayanan diartikan sebagai berikut: Pelayanan umum yaitu Pemberian jasa baik oleh pemerintah maupun swasta kepada pemerintah terhadap masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran, guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. (Rusli 2013).

Menurut kotler yang dikutip Toni Wijaya "jasa atau pelayanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun".

Menurut Gronroos pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan

pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. (Ristiani 2020).

Dari pernyataan tersebut dapat di jelaskan bahwasanya pelayanan merupakan suatu bentuk pemenuhan kebutuhan manusia dalam suatu masyarakat yang di dapatkan dari orang atau lembaga tertentu berupa jasa yang tidak berwujud guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat.

2. Tujuan Pelayanan

Tujuan pelayanan pada dasarnya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara memberikan kemudahan, kepastian, keadilan, serta kepuasan kepada penerima layanan. Jika pelayanannya baik masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan. (Hayat 2017).

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 3 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan antara lain:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

- c. Terpenuhiya penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan.

Sedangkan tujuan pelayanan menurut Zeithaml sebagai berikut:

- a) Menentukan pelayanan yang disediakan, apa saja macamnya.
- b) Memperlakukan pengguna layanan, sebagai customer.
- c) Berusaha memuaskan pengguna layanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka.
- d) Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas.
- e) Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan (Mudie and Pirrie 2020).

3. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Selanjutnya H.A.S Moenir mengatakan bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu:

- a. Pelayanan Dengan Lisan

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya

memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan yaitu:

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termaksud dalam bidang tugasnya.
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh penjelasan mengenai suatu informasi.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

b. Pelayanan Melalui Tulisan

Dalam bentuk tulisan layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari tiga macam, yaitu:

- 1) Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditunjukkan pada orang-orang yang

berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.

2) Pelayanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain- lain.

c. Pelayanan dalam bentuk perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.(Putra, Hasibuddin, and Pilo 2021).

4. Jenis-Jenis Pelayanan

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administrasi salah satu bentuk pelayanan publik yang bertugas untuk melayani dan menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan.

Berbicara tentang bentuk dokumen, ada banyak sekali jenisnya, mulai dari dokumen kepemilikan tanah, kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi dan masih banyak lagi seperti KTP, BPKB, STNK, IMB dan SIM.

b. Pelayanan Barang

Sesuai dengan makanannya, pekerjaan pelayanan publik yang bekerja di bagian pelayanan barang bertugas untuk melayani dan menghasilkan bermacam-macam bentuk dan jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Tentu saja bentuknya beragam, mulai dari pelayanan pemasangan jaringan telepon, pelayanan penyediaan tenaga listrik dan masih banyak lagi.

c. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penggulangan bencana, pelayanan sosial.

5. Standar pelayanan

Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut (Rochman 2021):

a. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan salah satu indikator utama kualitas pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan kepuasan penerima layanan. Menurut Rochman (2021), waktu penyelesaian adalah standar yang harus dipenuhi penyelenggara pelayanan dalam menyelesaikan suatu permohonan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan yang tepat waktu menunjukkan adanya profesionalitas, disiplin, serta komitmen lembaga dalam memenuhi kebutuhan

masyarakat. Jika waktu pelayanan terlalu lama, maka akan menimbulkan ketidakpuasan, menurunkan kepercayaan publik, bahkan dapat menimbulkan potensi maladministrasi. Selain itu, waktu penyelesaian juga berkaitan dengan efisiensi proses kerja.

Pelayanan yang cepat tidak hanya menguntungkan masyarakat, tetapi juga berdampak positif bagi lembaga penyedia layanan, karena dapat mengurangi penumpukan berkas, meningkatkan produktivitas, serta memperbaiki citra institusi di mata publik. Hal ini menegaskan pentingnya kejelasan waktu pelayanan yang terukur dan disosialisasikan secara terbuka sehingga masyarakat memiliki kepastian hukum dan administratif dalam memperoleh layanan. Namun demikian, percepatan waktu pelayanan tidak boleh mengurangi kualitas dan ketelitian.

Dalam praktiknya, lembaga perlu menyeimbangkan antara kecepatan dan kualitas pelayanan. Untuk itu, penerapan teknologi informasi, penyusunan alur kerja yang sederhana, serta monitoring secara berkala sangat diperlukan agar waktu penyelesaian tetap sesuai dengan standar, tanpa mengorbankan akurasi dan kebenaran hasil pelayanan. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Makna

dan ciri-cirinya yaitu konsisten dan dapat di percaya, tepat waktu dan sesuai janji, minim kesalahan dan akuntabel. Penetapan waktu ini penting untuk menghindari keterlambatan dan memberikan kepastian kepada masyarakat. Pelayanan publik yang baik harus mampu memenuhi target waktu yang telah ditetapkan, dengan mekanisme antisipasi jika terjadi hambatan teknis atau administrative (Parasuraman, Zeithaml, and Berry 1985).

b. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan merupakan elemen penting dalam menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. menekankan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai akan sangat memengaruhi kelancaran dan kenyamanan proses pelayanan. Kualitas layanan akan sulit tercapai apabila sarana dan prasarana tidak memadai atau tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Ketersediaan sarana dan prasarana yang baik juga merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah atau lembaga penyedia layanan terhadap hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang layak. Misalnya, ruang pelayanan yang bersih, fasilitas ramah , hingga sistem pelayanan berbasis teknologi digital dapat meningkatkan kenyamanan serta mempercepat akses pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan

prasarana bukan hanya soal kelengkapan fisik, melainkan juga menyangkut nilai keadilan dan inklusivitas dalam pelayanan.

Selain itu, keberadaan sarana dan prasarana yang terawat akan memperkuat kepercayaan masyarakat. Pemeliharaan secara berkala, pengembangan fasilitas sesuai perkembangan teknologi, serta penyesuaian dengan jumlah pengguna layanan menjadi kunci agar pelayanan tetap berjalan efektif. Oleh karena itu, investasi pada sarana dan prasarana bukan hanya dianggap sebagai beban biaya, melainkan sebagai bentuk investasi jangka panjang untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Ini termasuk indikator kelayakan dan kenyamanan pelayanan. Sarana dan prasarana pada pelayanan mencakup fasilitas fisik, peralatan, dan infrastruktur pendukung yang disediakan untuk memperlancar proses pelayanan. Ketersediaan sarana yang memadai, termasuk ruang tunggu yang nyaman, perangkat teknologi, serta akses jaringan internet yang stabil, akan meningkatkan efisiensi pelayanan dan kenyamanan bagi masyarakat (Akay, Kaawoan, and Pangemanan 2021).

c. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan,

sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Kompetensi petugas pelayanan adalah kemampuan teknis, sikap, dan perilaku petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Penetapan standar kompetensi yang tepat akan memastikan bahwa setiap petugas mampu memberikan layanan yang profesional, ramah, dan sesuai perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat.

Menurut Dwiyanto penetapan standar pelayanan menjadi isu yang sangat penting dalam pengembangan sistem pelayanan publik di Negara Kesatuan. Standar pelayanan dapat mengatur aspek input, proses, dan output pelayanan. Input pelayanan penting untuk distandarisasi mengingat kuantitas dan kualitas dari input pelayanan yang berbeda antara daerah menyebabkan sering terjadinya ketimpangan akses terhadap pelayanan yang berkualitas. Kemampuan daerah yang berbeda dalam membiayai pelayanan pendidikan dan kesehatan membuat input dari sistem pendidikan dan kesehatan berbeda antara daerah. Selanjutnya Dwiyanto mengemukakan bahwa standar proses pelayanan juga penting untuk diatur, namun pengaturannya harus dilakukan secara hati-hati agar standar proses pelayanan tidak mencegah atau membatasi kreativitas lokal dalam menyelenggarakan layanan publik. Proses penyelenggaraan layanan harus memenuhi prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik. Standar proses perlu perlu dirumuskan untuk menjamin pelayanan publik di

daerah memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan layanan yang transparan, non-partisan, efisien, dan akuntabel. Standar transparansi, misalnya; mengatur kewajiban penyelenggara layanan untuk menyediakan informasi dan menjelaskan kepada warga pengguna layanan mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan, termasuk yang harus ada dalam standar transparansi adalah keharusan bagi penyelenggara untuk memberitahukan hak-hak warga pengguna untuk mengadu dan memprotes ketika mereka merasa diperlakukan secara tidak wajar oleh penyelenggara layanan. Standar juga harus mengatur secara proporsional hak dan kewajiban antara penyelenggara dan pengguna layanan (Kasihta and Sadat 2020).

C. Fungsi Kantor Urusan Agama (KUA)

Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor: 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama (KUA) di Tingkat Kecamatan. Tugas dan fungsi pokok Kantor Urusan Agama (KUA) Tugas dan fungsi pokok Kantor Urusan Agama (KUA) secara umum adalah melakukan pelayanan pencatatan nikah dan rujuk, pembina masjid, zakat, wakaf, baitul maal, ibadah sosial, dan pengembangan keluarga sakinah serta bimbingan manasik haji. Tetapi kegiatan yang utama dilaksanakan oleh Kantor Urusan Agama adalah pelayanan bidang pernikahan, wakaf dan bimbingan manasik haji (Muchtar 2014).

Dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan, juga diatur fungsi KUA dalam Pasal 3 yaitu dalam melaksanakan tugas sebagian dimaksud dalam Pasal 2 menyebutkan bahwa “KUA Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan layanan dan bimbingan masyarakat Islam di wilayah kerjanya”. Kantor Urusan Agama Kecamatan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- 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 pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam
- g. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf
- h. Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan (Fuadhi and Zaiyad Zubaidi 2022).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan dapat dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif. Ide pentingnya adalah bahwa peneliti berangkat berangkat ke lapangan untuk mengadakan pengamatan tentang sesuatu fenomena dalam suatu keadaan ilmiah.

Adapun pendekatan yang digunakan adalah pendekatan penelitian deskriptif yakni menuturkan dan menafsirkan yang berkenaan dengan keadaan, variabel dan fenomena yang terjadi disaat penelitian berlangsung serta menyajikan apa adanya. Dengan melakukan penelitian dengan metode kualitatif akan membantu penulis dalam menyelesaikan dan merangkum semua data-data yang dibutuhkan dalam menyusun skripsi ini.

Deskriptif adalah yang bermakhsud untuk membuat deskripsi mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka. Hal ini disebabkan oleh adanya penerapan kualitatif. Selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti (Mustori 2012).

Metode penelitian pada dasarnya cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat hal kata kunci yang perlu di perhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Metode penelitian merupakan sesuatu cara atau prosedur dan langkah-langkah yang digunakan dalam mengumpulkan, mengelola dan menganalisis data dengan menggunakan teknik dan cara tertentu.

Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode kualitatif. Menurut Bodgon dan Taylor dalam Lexi J Moleong mendefinisikan *metodologi kualitatif* sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut Dafit Williams dalam Lexi J Moleong menulis bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota. Berlokasi di Nagari Guntung, Provinsi Sumatera Barat, kode pos 26255.

C. Sumber Data

Sumber data adalah tempat memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian baik sumber data primer maupun sekunder, sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer merupakan data-data yang diperoleh peneliti dari sumber-sumber utama. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota. Jenis data primer ini dapat berupa pendapat atau pandangan dari subjek baik secara individual maupun kelompok, yang menghasilkan hasil observasi terkait dengan objek, peristiwa, aktivitas dan hasil dari suatu penelitian tertentu. Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data primer secara langsung dari hasil wawancara dengan Direktur utama

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk dokumen, profil, struktur organisasi dan lain-lain di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota.

D. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono menyatakan bahwa secara umum terdapat tiga macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara dokumentasi dan gabungan atau triangulasi (observasi, wawancara dan dokumentasi). Teknik pengumpulan data merupakan langkah utama dalam penelitian untuk mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penulis tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Adapun teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi (*observation*) merupakan teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data primer dengan cara mengamati langsung obyek datanya. Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari sipeneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya. Instrumen yang dipakai dapat berupa lembar pengamatan, panduan pengamatan dan lain sebagainya.

Metode ini dilakukan penulis dengan cara mengamati secara langsung terhadap objek tertentu yang menjadi fokus penelitian dan mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan KUA Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*Interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu, Menurut Lincoln dan Guba dalam Lexy J Moleong mengatakan wawancara merupakan mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain kebulatan; merekonstruksi kebulatan-kebulatan demikian sebagai yang dialami masa lalu, memproyeksikan kebulatan-kebulatan sebagai yang diharapkan untuk dialami pada masa yang akan datang, memverifikasi mengubah, dan memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain, baik manusia maupun bukan manusia (*triangulasi*) dan memverifikasi mengubah dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota.

wawancara yang penulis lakukan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dengan masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film,

gambar (foto), dan karya-karya monumental yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dipakai untuk mencari informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota melalui SOP (Standar Operasional Prosedur) ataupun hal lain yang berkaitan dengannya.

E. Teknik Analisis Data

Pengumpulan Data (Data Collection) Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi social atau objek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

Adapun teknik analisis data ini penulis melakukan analisis dengan beberapa cara sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari pola dan temanya,

data yang diperoleh dari lapangan ditulis dalam bentuk uraian atau laporan terperinci.

Kegiatan ini berlangsung selama proses penelitian dilakukan sampai proses penelitian. Adapun pada penelitian ini penulis akan mereduksi data dengan cara merangkum dan memilih semua data yang penulis dapatkan melalui proses wawancara, dokumentasi dan setelah itu ditulis dalam bentuk narasi sehingga data yang didapat sesuai dengan apa yang penulis harapkan.

2. Penyajian Data

Penyajian data yaitu menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun pola penyajian data ini berisikan tentang sekumpulan informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan dari informasi tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini, pengumpulan data telah dimulai mencari arti, pola penjelasan dan sebab akibat, sehingga dengan semua data tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan yang pada mulanya belum jelas kemudian menjadi lebih terperinci. Menarik kesimpulan yang penulis lakukan dilihat dari masalah manajemen

pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota sehingga penulis dapat menarik suatu kesimpulan yang pada mulanya belum jelas kemudian menjadi jelas dan terperinci.



BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Informan Penelitian

Penelitian ini melibatkan beberapa informan yang dipilih secara purposive sesuai dengan kebutuhan data yang berkaitan dalam strategi pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Bukik Barisan dalam penelitian kualitatif. Informan terdiri dari petugas KUA dan masyarakat penerima layanan. Berikut deskripsi masing-masing informan:

Tabel 4.1

Data kepegawaian bagian KUA Bukik Barisan

No	Nama	Jabatan	Nip
1	Sofierdi,S.Ud	Penyuluh	198306132023211017
2	Refniwati,S.Ag	Penyuluh	197205172014112002
3	Rahmad Hidayat,S.Th.I	Penyuluh	198205212023211015
4	Fitria Zona, S.Pd	Penyuluh Agama Non PNS	-
5	Sahribol Effendi	Penyuluh Agama Non PNS	-

Sumber : : Rekapitulasi data kelembagaan dan data kepegawaian bagian KUA Bukik Barisan Tahun 2024

Tabel 4.2

Nama masyarakat yang pernah menikah di KUA Kec Bukik Barisan

No	Nama	Alamat
1	Bela Rantika	Jorong datar
2	Melda Kurnia	banjalaweh

B. Temuan Penelitian

1. Temuan Umum

- a. Sejarah Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan merupakan salah satu dari 13 KUA yang tersebar di setiap kecamatan dalam wilayah administratif Kabupaten Lima Puluh Kota, Provinsi Sumatera Barat. Sebagai instansi pemerintah di bawah naungan Kementerian Agama, KUA berperan penting dalam menyelenggarakan pelayanan dan pembinaan kehidupan beragama bagi masyarakat, terutama dalam bidang urusan pernikahan, penyuluhan agama, pengelolaan zakat dan wakaf, serta pelayanan administrasi keagamaan lainnya.

Pada awalnya, sebelum adanya pemekaran wilayah, KUA yang saat ini bernama KUA Kecamatan Bukik Barisan termasuk dalam wilayah kerja KUA Suliki Gunung Emas. Namun, seiring dengan perluasan dan pemekaran wilayah administratif, Kecamatan Bukik Barisan berdiri sebagai kecamatan yang mandiri. Kondisi ini menuntut adanya penyelenggaraan pelayanan keagamaan yang lebih dekat dan merata bagi masyarakat setempat. Oleh karena itu, diajukan usulan pendirian KUA khusus untuk Kecamatan Bukik Barisan, yang kemudian ditetapkan sebagai satu-satunya kantor urusan agama yang melayani wilayah tersebut.

Pada tahun 2004, KUA Kecamatan Bukik Barisan mulai beroperasi, namun belum memiliki kantor permanen. Kegiatan operasional saat itu dilakukan dengan menumpang di salah satu kantor lembaga sosial di daerah Guntuang lebih tepatnya di

simpang 4 Guntuang. Seiring waktu dan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan keagamaan, pemerintah mengupayakan pembangunan gedung KUA yang mandiri.

Tepat pada tahun 2005, pembangunan gedung baru KUA Kecamatan Bukik Barisan selesai, sehingga KUA dapat beroperasi secara mandiri tanpa menumpang pada fasilitas lembaga lain. Gedung tersebut berlokasi di daerah Guntuang, yang hingga kini menjadi pusat aktivitas pelayanan KUA Kecamatan Bukik Barisan. Dengan adanya kantor permanen ini, pelayanan keagamaan kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan lebih optimal dan terstruktur.

**b. Visi dan misi sejarah Kantor Urusan Agama (KUA)
Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota**

Adapun visi dan misi dari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota sebagai berikut :

1) Visi

Terwujudnya masyarakat Kecamatan Bukik Barisan yang taat beragama, rukun, cerdas, mandiri dan sejahtera lahir batin.

2) Misi

- a) Meningkatkan kualitas pelayanan keagamaan pada masyarakat.

- b) Meningkatkan kualitas pelayanan nikah dan rujuk berbasis teknologi informasi.
- c) Meningkatkan kualitas bimbingan keluarga Sakinah.
- d) Meningkatkan kualitas pelayanan informasi dan bimbingan haji, zakat dan wakaf.
- e) Meningkatkan peran lembaga keagamaan.

c. Tugas Dan Fungsi Dari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota.

1) Tugas

Dalam melaksanakan tugasnya Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan berpedoman kepada PMA Republik Indonesia nomor 24 tahun 2024 tentang organisasi dan tata kerja kantor urusan agama yaitu “Melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dalam bidang urusan agama Islam, seperti pelayanan, bimbingan, dan pencatatan urusan agama bagi masyarakat di wilayah kerjanya.

2) Fungsi

Berdasarkan regulasi terbaru, fungsi KUA mencakup:

- a) Pelayanan dan Pencatatan Nikah dan Rujuk
 - 1) Mencatat dan mengesahkan pernikahan dan rujuk.
 - 2) Menyediakan buku nikah dan dokumen administrasi lainnya.

b) Pengelolaan dan Pembinaan Masjid

- 1) Membina dan memberikan penyuluhan terkait tata kelola masjid dan mushala.
- 2) Mendata dan mengawasi kegiatan kemasjidan.

c) Pengelolaan Wakaf

- 1) Mengurus pendaftaran tanah wakaf.
- 2) Menetapkan akta ikrar wakaf dan memberikan pembinaan kepada nazhir.

a) Bimbingan dan Penyuluhan Agama Islam

- 1) Melaksanakan bimbingan perkawinan.
- 2) Memberikan penyuluhan dan konsultasi keagamaan kepada masyarakat.

d) Pelayanan Zakat dan Kurban

- 1) Membina Unit Pengumpul Zakat (UPZ) di wilayah kecamatan.
- 2) Mendukung pelaksanaan ibadah kurban.

e) Pembinaan Kehidupan Beragama

- 1) Memperkuat kerukunan umat beragama.
- 2) Memberikan pembinaan kegiatan keagamaan masyarakat.

d. Fungsi-Fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) Sudah Terlaksana Dengan Baik

Fungsi utama KUA dalam pelayanan dan pencatatan pernikahan sudah terlaksana dengan baik. Hal ini terlihat dari adanya sistem administrasi digital melalui SIMKAH yang mempermudah pencatatan nikah dan meningkatkan akurasi data pernikahan. Selain itu, fungsi pengelolaan wakaf juga berjalan cukup baik, hanya saja karna jaringan yang kurang memadai membuat proses pelayanan terkadang mengalami terkendala atau keterlambatan.

Dari beberapa fungsi lainnya, KUA Bukik Barisan sudah terlaksana sesuai dengan prosedurnya seperti, dalam pelayanan dan pencatatan nikah, pengelolaan wakaf, pembinaan masjid, bimbingan keagamaan, pelayanan zakat, kurban.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa fungsi dari kantor urusan agama (KUA) KECaMATAN bukik barisan sudah terlaksana dengan baik hanya saja sebaiknya pada jaringan koneksi internet lebih ditingkatkan supaya dalam penanganan pelayanan yang berbasis digital atau yang memerlukan jaringan dapat di akses dengan lebih baik agar memudahkan pelaksanaan pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan.

**e. Peraturan Yang Mengatur Prilaku Di Tempat Kerja Kantor
Urusan Agama(KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten
Lima Puluh Kota**

Pada Kantor Urusan Agama(KUA) kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh kota terdapat peraturan menteri agama republik indonesia nomor 24 tahun 2024 tentang organisasi dan tata kerja kantor urusan agama.

Pasal 19 yaitunya “Setiap unsur di lingkungan KUA dalam melaksanakan tugasnya harus menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan kolaborasi baik dalam lingkungan KUA maupun dalam hubungan dengan instansi lain yang terkait”.

Pasal 20 yaitunya “Semua unsur di lingkungan KUA harus menerapkan sistem pengendalian intern pemerintah di lingkungan masing masing yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.

f. Standar Pelayanan Di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukik Barisan meliputi :

a. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan. Dalam

penentuan biaya pelayanan perlu memperhatikan beberapa hal yaitu rincian biaya harus jelas dan ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan perundang-undangan.

b. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Fungsi sarana dan prasarana :

- a) Mempercepat pelaksanaan pekerjaan dan menghemat waktu
- b) Meningkatkan produktivitas barang atau jasa
- c) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang-orang yang berkepentingan

c. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

**g. Jenis Jenis Pelayanan Di Kantor Urusan Agama(KUA)
Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota**

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan unit pelaksana teknis Kementerian Agama yang berada di tingkat kecamatan dan

memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik di bidang urusan agama Islam. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja KUA, terdapat beberapa jenis pelayanan yang diberikan oleh KUA kepada masyarakat.

1. Pelayanan Pencatatan Nikah dan Rujuk

Pelayanan ini merupakan fungsi utama KUA, yaitu melakukan pencatatan, pengesahan, dan penerbitan buku nikah bagi pasangan yang menikah. KUA juga melayani pencatatan rujuk bagi pasangan yang sebelumnya bercerai kemudian kembali membina rumah tangga. Proses pelayanan ini dilakukan melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) untuk memastikan keakuratan data dan efisiensi pelayanan.

2. Pelayanan Pengelolaan dan Pembinaan Wakaf

KUA bertugas membantu masyarakat dalam pengelolaan wakaf, termasuk pembuatan akta ikrar wakaf (AIW), pendaftaran tanah wakaf, serta pembinaan kepada

nazhir agar pengelolaan wakaf dapat bermanfaat sesuai peruntukannya.

3. Pelayanan Bimbingan Perkawinan dan Konseling Keluarga

Sebagai upaya membentuk keluarga sakinah, KUA memberikan bimbingan perkawinan (Bimwin) kepada calon pengantin. Selain itu, tersedia pula layanan konseling keluarga yang membantu menyelesaikan permasalahan rumah tangga.

4. Pelayanan Penyuluhan dan Pembinaan Keagamaan

KUA menyediakan tenaga penyuluh agama yang bertugas memberikan penyuluhan, pembinaan, serta edukasi kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran Islam.

5. Pelayanan Pengelolaan Zakat dan Kurban

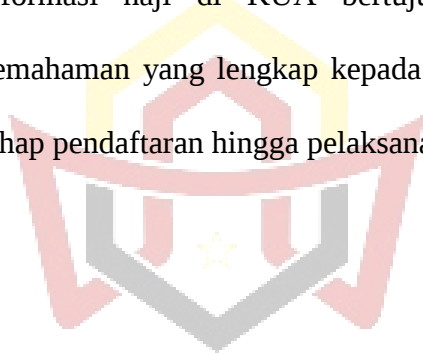
KUA memiliki fungsi pembinaan terhadap Unit Pengumpul Zakat (UPZ) dan memberikan pendampingan dalam pengelolaan ibadah kurban agar sesuai dengan syariat dan peraturan yang berlaku.

6. Pelayanan Pembinaan dan Pendataan Masjid atau Musala

KUA melaksanakan pendataan dan pembinaan terhadap masjid dan musala di wilayah kerjanya, termasuk memberikan arahan terkait manajemen masjid, imam, dan kegiatan keagamaan.

7. Informasi Haji dan Kepenyuluhan Agama Islam.

Pelayanan informasi haji dan kepenyuluhan agama Islam merupakan bagian integral dari fungsi KUA dalam meningkatkan kualitas pemahaman dan pengamalan ajaran Islam di masyarakat. Melalui penyuluh agama dan pendampingan calon jamaah haji, KUA berperan sebagai pusat edukasi keagamaan yang mendukung terciptanya masyarakat religius, harmonis, dan berdaya saing. pelayanan informasi haji di KUA bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lengkap kepada calon jamaah haji sejak tahap pendaftaran hingga pelaksanaan ibadah haji.



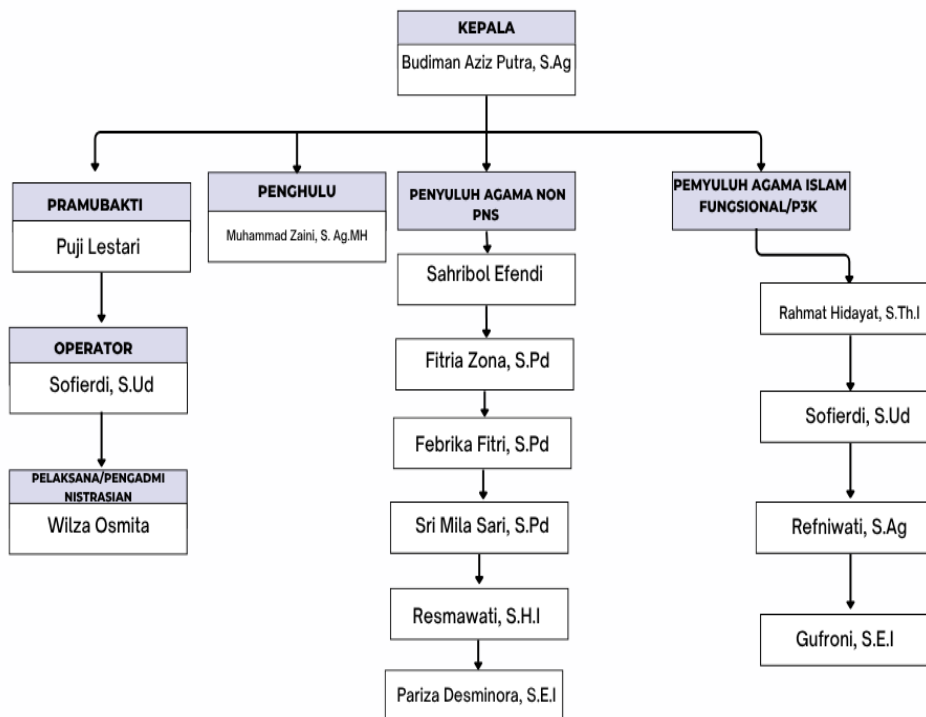
UIN IMAM BONJOL
PADANG

h. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama (KUA)

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama (KUA)

STRUKTUR ORGANISASI



Gambar 2.1 Struktur Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan

Sumber : Surat Keputusan KUA Kecamatan Bukik Barisan

2. Temuan Khusus

Pada temuan khusus kali ini berisikan data-data yang sesuai dengan teknik pengumpulan data yang berisikan dengan hasil wawancara, hasil observasi, dan hasil dokumentasi. Data wawancara dan observasi pada bab empat sebagai penguat dari paparan temuan yang ditulis oleh penulis, sesuai yang didapatkan di lapangan. Peneliti tidak mencampurkan hasil temuan penelitian dengan hasil analisis

sehingga data terbaca dengan jelas. Berikut hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti.

- a. Waktu penyelesaian pelayanan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota.

Waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Urusan Agama(KUA) rata-rata bervariasi tergantung pada jenis layanan yang diajukan. Beberapa layanan dapat diselesaikan dalam hitungan jam, sedangkan layanan lainnya memerlukan beberapa hari kerja karena melibatkan proses verifikasi dokumen dan koordinasi dengan instansi terkait.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan bapak Sofierdi, S.Ud selaku penyuluh bagian Kantor Urusan Agama (KUA) Bukik Barisan pada jumat tanggal 1 Agustus tepat pada jam 09:30 beliau mengatakan bahwa :

“Pelayanan pada KUA itu bervariasi ada yang bisa siap satu hari ada juga yang berhari-hari. Pelayanan Administrasi ,surat rekomendasi, legalisir dokumen bisa diselesaikan dalam waktu 1 hari kerja. pada standar pelayanan pendaftaran nikah Kecamatan Bukik Barisan waktu penyelesaiannya selama 10 hari kerja sebelum pelaksanaan nikah. Untuk pencatatan nikah atau rujuk itu bias dalam waktu 15 menit selesai. Informasi haji dan penyuluhan agama itu bias di layani langsung biasanya waktu selama 15 sampai 30 menit. Pembuatan akta cerai itu bias memakan waktu 1 sampai 2 hari tergantung pada kelengkapan berkas”.

Pendapat ini juga didukung oleh ibuk Refniwati, S.Ag selaku penyuluh agama islam pada jumat tanggal 1 Agustus tepat pada jam 12:30 beliau mengatakan bahwa :

“Setiap pegawai pada Kantor Urusan Agama (KUA) itu melakukan pelatihan agar dalam melakukan pelayanan lebih terampil sehingga tidak terjadi kelalaian dalam melayani masyarakat. Sehingga pengentreaan dokumen dapat di atasi dengan waktu yang singkat”.

Pendapat ini juga didukung oleh ibuk Fitria Zona selaku penyuluh agama islam non PNS pada sabtu tanggal 2 Agustus tepat pada jam 19:30 beliau mengatakan bahwa :

“Waktu dalam pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) memang harus di usahakan sesingkat dan sesuai dengan standar pelayanan. Dan jika terdapat keterlambatan maka akan di beritahu langsung atau melalui pesan kepada pemohon. Dan jika ada dokumen yang kurang aka di bantu untuk diberitahu supaya di lengkapi agar tidak memakan waktu yang lama”.

Pendapat ini juga didukung oleh bapak Sahribol Efendi selaku penyuluh agama islam non PNS pada jumat tanggal 1 Agustus tepat pada jam 14:00 beliau mengatakan bahwa :

“Sampai sejauh ini waktu pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) sudah dinilai baik oleh masyarakat khususnya, pelayanan nikah, rujuk, dan penyuluhan agama dinilai cepat dan transparan. Kecuali pada pelayanan yang harus turun ke lapangan maka itu cukup memakan waktu. Tetapi selalu di usahakan untuk mempercepat supaya tidak berlama-lama”.

Pendapat ini juga didukung oleh bapak Rahmat Hidayat, S.Th.I selaku penyuluh agama islam fungsional pada jumat

tanggal 1 Agustus tepat pada jam 15:00 beliau mengatakan bahwa :

“Pada waktu pelayanan biasanya yang membuat lama itu karena kelengkapan dokumen yang tidak sesuai dengan persyaratan sehingga akan memperlambat proses verifikasi. Dan juga gangguan teknis pada sistem digital seperti SIMKAH yang kadang mengalami error atau koneksi lambat”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan secara umum berjalan efektif dan sesuai standar pelayanan publik. Mayoritas layanan, khususnya pencatatan nikah dan penyuluhan agama, dapat diselesaikan dalam waktu singkat pada hari yang sama. KUA juga telah melakukan berbagai upaya percepatan melalui penerapan sistem digital SIMKAH, layanan, serta pelatihan pegawai. Namun, keterlambatan pelayanan masih dapat terjadi akibat dokumen pemohon yang tidak lengkap dan kendala pada jaringan. Secara keseluruhan, masyarakat merasa puas terhadap kecepatan pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Bukik Barisan”.

- b. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota.

Sarana dan prasarana adalah salah satu faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas dari pelayanan adalah adanya sarana dan prasarana. Adanya sarana dan prasarana yang memadai dapat membantu untuk menunjang dan meningkatkan proses pelayanan publik yang diberikan oleh instansi.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan bapak Sofierdi, S.Ud selaku penyuluh bagian Kantor Urusan Agama (KUA) Bukik Barisan pada jumat tanggal 1 Agustus tepat pada jam 09:30 beliau mengatakan bahwa :

“KUA Kecamatan Bukik Barisan memiliki berbagai sarana prasarana yang di gunakan untuk mendukung kelancaran pelayanan kepada masyarakat, seperti ruang pelayanan dan ruang tunggu yang nyaman, komputer, printer, dan jaringan untuk mendukung sistem SIMKAH dan administrasi lainnya, ruangan penyuluhan dan bimbingan. Tetapi di KUA ini belum terdapat pengeras suara”.

Pendapat ini juga didukung oleh ibuk Refniwati, S.Ag selaku penyuluh agama islam pada jumat tanggal 1 Agustus tepat pada jam 12:30 beliau mengatakan bahwa :

“Ketersediaan sarana dan prasarana di KUA Kecamatan Bukik Barisan sudah cukup memadai untuk mendukung pelayanan dasar. Hanya saja terkadang terkendala jaringan untuk pelayanan yang memerlukan jaringan, terutama pada pelayanan menggunakan aplikasi SIMKAH. KUA ini juga sudah dilengkapi ruang komputer”.

Pendapat ini juga didukung oleh ibuk Fitria Zona selaku penyuluh agama islam non PNS pada sabtu tanggal 2 Agustus tepat pada jam 19:30 beliau mengatakan bahwa :

“Dalam KUA ini juga terdapat ruang untuk melaksanakan nikah tetapi ruangan ini kurang luas untuk volume masyarakat yang banyak. Dan juga jumlah CPU yang hanya 2 dan juga sering mengalami kendala dan sebaiknya untuk KUA yang sudah Kecamatan seharusnya lebih dari 2 CPU. Tetapi dengan begitu pelaksanaan pelayanan di KUA masih bisa berjalan lancar”.

Pendapat ini juga didukung oleh bapak Sahribol Efendi selaku penyuluh agama islam non PNS pada jumat tanggal 1 Agustus tepat pada jam 14:00 beliau mengatakan bahwa :

“Sarana dan prasarana dalam KUA ini sedang di usahakan untuk memperbaiki jaringan untuk mendukung pelayanan berbasis digital. Dan juga menambah printer guna mempercepat pelayanan administrasi”.

Pendapat ini juga didukung oleh bapak Rahmat Hidayat, S.Th.I selaku penyuluh agama islam fungsional pada jumat tanggal 1 Agustus tepat pada jam 15:00 beliau mengatakan bahwa :

“Penyediaan sarana dan prasarana di KUA sebagian besar didukung oleh pemerintah pusat melalui Kementerian Agama bukan dari pemerintah daerah”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan pada KUA Bukik Barisan telah cukup memadai dalam menunjang pelayanan kepada masyarakat. Dengan begitu masih terdapat

kendala seperti, komputer dan printer masih kurang, pengeras suara yang belum ada dan ruangan pelaksanaan nikah yang kurang luas. Dengan demikian KUA telah merencanakan peneingkatan dan pengadaan sarana baru. Dukungan dari pemerintah pusat menjadi factor penting dalam upaya pemenuhan sarana dan prasarana.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) 1 Agustus 2025 pukul 12:30 KUA ini masih terdapat kekurangan seperti cvu pada computer yang kadang terkendala dan juga ruangan nikah termasuk sempit untuk melaksanakan pernikahan dan juga jalan menuju kantor ini sangat tinggi mendaki.

- c. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota.

Kompetensi petugas pelayanan di KUA Kecamatan Bukik Barisan mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, dan etika kerja yang mana mendukung penyelenggaraan layanan administrasi, mampu memberikan pelayanan yang profesional dan sesuai dengan standar pelayanan dan keagamaan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan bapak Sofierdi, S.Ud selaku penyuluh bagian Kantor

Urusan Agama (KUA) Bukik Barisan pada jumat tanggal 1

Agustus tepat pada jam 09:30 beliau mengatakan bahwa :

“Di KUA Bukik Barisan staf nya mulai dari SLTA dan juga mayoritas S1. Untuk bagian pengelolaan dan administrasi ada juga yang SLTA dan fungsional itu dari S1. Dalam tingkat KUA semuanya rutin untuk melakukan sekali seminggu pembinaan sekaligus pengevaluasian untuk waktu mendatang. seluruh petugas pelayanan di KUA Kecamatan Bukik Barisan memiliki latar belakang pendidikan sesuai dengan standar yang ditetapkan Kementerian Agama”.

Pendapat ini juga didukung oleh ibuk Refniwati, S.Ag selaku penyuluh agama islam pada jumat tanggal 1 Agustus tepat pada jam 12:30 beliau mengatakan bahwa :

“Petugas pelayanan di KUA secara rutin mengikuti pembinaan, seperti untuk penyuluhan agama dan bimbingan keluarga sakinah, peningkatan keterampilan dalam pelayanan publik, dan penggunaan sistem digital untuk mendukung pelayanan administrasi”.

Pendapat ini juga didukung oleh ibuk Bela Rantika, selaku masyarakat yang pernah menikah di KUA jumat tanggal 1 Agustus tepat pada jam 08:00 beliau mengatakan bahwa :

“Saat pelayanan dari awal sampai akhir pelaksanaan nikah menunjukkan bahwa sikap, etika, dan kemampuan petugas pelayanan dinilai baik dan profesional. Petugas melayani masyarakat dengan ramah, komunikatif, dan mampu memberikan penjelasan yang jelas mengenai prosedur layanan. Selain itu, mereka sigap dalam menangani keluhan atau pertanyaan masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan KUA”.

Pendapat ini juga didukung oleh bapak Rahmat Hidayat, S.Th.I selaku penyuluh agama islam fungsional pada jumat

tanggal 1 Agustus tepat pada jam 15:00 beliau mengatakan bahwa :

“Dalam respon masyarakat yang pernah di dapat sebagian besar memberikan respon positif terhadap pelayanan yang di berikan petugas KUA Kecamatan Bukik Barisan. Merka merasa terbantu dengan penjelasan yang mudah di pahami, sikap sopan dan kecepatan dalam menyelesaikan pelayanan. Namun juga tentu ada masukan saran dari masyarakat seperti untuk KUA Kecamatan sebaiknya lokasi nya luas dan lebih strategis lagi”

Pendapat ini juga didukung oleh ibuk Melda Kurnia selaku masyarakat yang pernah melaksanakan pernikahan di Kantor Urusan Agama pada selasa tanggal 26 Agustus tepat pada jam 18:00 beliau mengatakan bahwa :

“pelayanan mulai dari perlengkapan persyaratan itu sudah di layani sebaik mungkin dan secepatnya, persyaratan yang di perlukan itu di sampaikan dengan ramah dan biasanya staf disana memberi tahu kapan baiknya untuk mengantarkan persyaratan jadi kalau misalnya ada terkendala itu di kabari karna jaringan yang kurang memadai”

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan itu sudah sangat baik dan sudah berlaku dengan tata cara etika dan moral yang sudah berlaku, dan juga di KUA Bukik Barisan itu pegawai dan staf nya mualai dari SLTA sampai S1.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Pada pembahasan ini berisikan analisis dari penulis yang membandingkan hasil temuan khusus yang di analisa dengan teori yang digunakan pada bab dua, penulis juga menjelaskan keterkaitan antara temuan di lapangan dengan teori.

1. Waktu penyelesaian pelayanan pada pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota.

Kecepatan dalam penyelesaian pelayanan mencerminkan profesionalitas dan efektivitas kerja pegawai KUA. Hal tersebut tentunya akan memberikan dampak positif dari masyarakat. Pelayanan yang selesai tepat waktu menunjuksn adanya strategi dalam pelayanan kerja yang efisien dan juga akan mengurangi resiko, keterlambatan, stress kerja.

Menurut Ratminto dan Winarsih, efisiensi dalam pelayanan publik dapat tercapai jika waktu penyelesaian selaras dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditentukan.

(Kurniawati, Widowati, and Maesaroh 2015)

Waktu pelayanan pada KUA Bukik Barisan bervariasi ada yang siap hari itu juga, juga ada yang membutuhkan waktu beberapa hari, yang biasa menjadi hambatan itu jaringan yang kurang memadai juga perlengkapan dokumen yang di perlukan

tidak lengkap. Yang paling penting kepuasan masyarakat terhadap pelayanan itu harus di sesuaikan dengan kinerja kerja.

Perbedaan yang ada pada penelitian sebelumnya adalah dari sarana dan prasarana yang sudah memadai, jaringan relatif lancar dan stabil berkat dukungan fasilitas yang baik. Sedangkan Pada KUA Bukik Barisan masih terkendala dengan jaringan yang kurang memadai dan juga ruangan untuk pelaksanaan nikah masih kecil atau kurang besar

2. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota.

Sarana dan prasarana merupakan faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas dari pelayanan. Adanya sarana dan prasarana yang memadai dapat membantu untuk menunjang dan meningkatkan proses pelayanan publik yang diberikan oleh instansi. Sarana dan prasarana pada Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki peran krusial dalam kelancaran pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat. KUA, sebagai ujung tombak pelayanan Kementerian Agama di tingkat kecamatan, membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai agar dapat memberikan pelayanan yang prima.

Menurut teori pelayanan publik moeni (2014), sarana dan prasarana merupakan unsur pendukung utama dalam

penyelenggaraan pelayanan yang efektif dan efisien. Tanpa sarana memadai, proses pelayanan dapat terhambat dan menurunkan kualitas layanan.

Bapak Sofierdi selaku penyuluh pada KUA Bukik Barisan menyatakan KUA Kecamatan Bukik Barisan memiliki berbagai sarana prasarana yang digunakan untuk mendukung kelancaran pelayanan kepada masyarakat, seperti ruang pelayanan dan ruang tunggu yang nyaman, komputer, printer, dan jaringan untuk mendukung sistem SIMKAH dan administrasi lainnya, ruangan penyuluhan dan bimbingan. Tetapi di KUA ini belum terdapat pengeras suara dan juga cpu computer hanya ada 2 dan juga kadang error.

Dari penelitian terdahulu sarana dan prasarananya lengkap dan ruang arsip sehingga ruangan untuk pelaksanaan nikah sangat memadai. Sedangkan di KUA Bukik Barisan masih terkendala pada ruangan pelaksanaan nikah yang kurang luas, tetapi tidak mempengaruhi dalam sistem pelayanan pada KUA.

3. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota.

Kompetensi petugas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan kualitas layanan publik di KUA. Petugas KUA harus memiliki pemahaman tentang administrasi pernikahan, perceraian, dan pelayanan keagamaan lainnya. Selain

itu, mereka juga dituntut untuk terampil dalam mengelola dokumentasi, sistem informasi manajemen, serta memberikan bimbingan keluarga sakinah dan kemasjidan.

Menurut teori Human Resource Management (Rivai, 2015), kompetensi aparatur publik di pengaruhi oleh pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill), dan sikap (attitude). Dengan adanya keterbatasan pelatihan, kompetensi keterampilan khusus seperti penggunaan sistem digital pelayanan dan pengarsipan modern belum optimal.

Ibuk Refniwati, S.Ag selaku penyuluh agama KUA Bukik Barisan mengatakan Petugas pelayanan di KUA secara rutin mengikuti pembinaan, seperti untuk penyuluhan agama dan bimbingan keluarga sakinah, peningkatan keterampilan dalam pelayanan publik, dan penggunaan sistem digital untuk mendukung pelayanan administrasi.

Pada KUA Bukik Barisan tingkat pendidikan ada yang SLTA dan S1, sikap petugas sudah baik, ramah, sopan dan membantu dalam pelayanan dan kepedulian terhadap masyarakat.

Dari penelitian terdahulu dalam pembahasan sudah berbeda dilihat dari segi pembahasa lebih berfokus pada pelayanan pernikahan sedangkan pelayanan itu membahas pelayanan yang ada pada kantor KUA apakah dinilai puas atau tidak.

D. Implikasi Hasil Penelitian Dengan Keilmuan

Implikasi hasil penelitian dalam keilmuan mengacu pada dampak atau konsekuensi dari temuan penelitian terhadap pengembangan ilmu pengetahuan itu sendiri, baik secara teoritis maupun praktis. Implikasi juga menunjukkan bagaimana hasil penelitian dapat digunakan atau di aplikasikan dalam konteks yang lebih luas, seperti mempengaruhi kebijakan, praktik atau penelitian selanjutnya.

Hasil penelitian ini memberikan koontribusi penting dalam pengembangan keilmuan pada program studi manajemen dakwah:

1. Implikasi teoritis

Strategi Pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota memberikan kontribusi penting terhadap pengembangan teori dalam bidang Manajemen Dakwah dan Manajemen Pelayanan Publik. Penelitian ini mendukung teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh Rochman pelayanan publik memiliki standar yang harus dipenuhi agar dapat memberikan hasil yang optimal bagi masyarakat. Standar ini berfungsi sebagai tolok ukur penyelenggaraan pelayanan yang baik. Penelitian ini tidak hanya mendukung teori-teori yang ada tetapi juga memperluas wawasan akademik mengenai penerapan manajemen pelayanan publik pada lembaga keagamaan, yang dapat dijadikan rujukan bagi penelitian selanjutnya di bidang manajemen dakwah dan administrasi publik.

2. Implikasi Empiris

Hasil penelitian mengenai Strategi Pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota memiliki implikasi empiris yang nyata dalam praktik pelayanan, khususnya di bidang pelayanan keagamaan. Implikasi empiris ini meliputi:

a. Efektivitas Prosedur Pelayanan

Penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang jelas dan terdokumentasi di KUA Bukik Barisan mampu memberikan kepastian kepada masyarakat dalam pengurusan administrasi pernikahan, wakaf, zakat, dan bimbingan keagamaan. Hal ini membuktikan bahwa keberadaan standar operasional prosedur (SOP) berpengaruh langsung terhadap kelancaran dan kecepatan pelayanan publik.

b. Penggunaan Teknologi dalam Pelayanan

Penerapan SIMKAH dan aplikasi berbasis digital di KUA Bukik Barisan terbukti dapat mempermudah proses pencatatan nikah dan mengurangi kesalahan administrasi. Namun, penelitian juga menemukan kendala berupa keterbatasan jaringan internet yang menyebabkan keterlambatan, sehingga menunjukkan perlunya peningkatan infrastruktur teknologi dalam pelayanan publik.

c. Relevansi Strategi Pelayanan Berbasis Nilai Islam

Penelitian menemukan bahwa penerapan prinsip pelayanan Islami seperti amanah, ihsan, dan keadilan dalam interaksi dengan masyarakat memberikan dampak positif berupa meningkatnya rasa nyaman dan kepercayaan. Hal ini menjadi bukti empiris bahwa nilai-nilai agama dapat menjadi instrumen yang efektif dalam mendukung keberhasilan pelayanan publik.

3. Implikasi normatif

penelitian mengenai Strategi Pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota memiliki keterkaitan erat dengan regulasi dan aturan hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Kesesuaian dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Penelitian membuktikan bahwa sebagian besar prinsip pelayanan publik seperti keterbukaan, akuntabilitas, kesamaan hak, dan kepastian hukum telah diimplementasikan oleh KUA Bukik Barisan. Dan peneliti juga menemukan bahwa di KUA Bukik Barisan setiap sekali dalam seminggu dilaksanakan evaluasi untuk bagaimana kedepannya, itu wajib di ikuti oleh pegawai dan staf KUA.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota mengenai strategi pelayanan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Waktu Penyelesaian Pelayanan rata-rata berlangsung dengan cukup cepat, namun terdapat keterlambatan dalam kasus tertentu yang disebabkan oleh kelengkapan dokumen dan kendala teknis.
2. Sarana dan Prasarana di KUA masih terbatas, khususnya dalam hal ruang pelayanan yang sempit dan jaringan internet yang kurang stabil, yang berdampak pada efektivitas pelayanan digital.
3. Kompetensi Petugas Pelayanan sudah memenuhi standar dasar sesuai dengan UU ASN, namun perlu peningkatan keterampilan teknologi dan komunikasi untuk mendukung pelayanan modern.

Secara umum, strategi pelayanan di KUA Bukik Barisan telah berjalan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun masih perlu penguatan pada aspek digitalisasi, sarana prasarana, dan kompetensi petugas untuk mencapai pelayanan yang prima.

B. Saran

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan adalah:

1. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Untuk mengurangi keterlambatan layanan akibat kelengkapan berkas, KUA dapat menyediakan daftar periksa dokumen yang jelas dan mudah diakses.

2. Sarana dan Prasarana di KUA

Diperlukan penambahan dan perbaikan sarana prasarana, terutama perluasan ruang pelayanan nikah dan peningkatan kualitas jaringan internet, agar pelayanan digital dapat berjalan efektif dan nyaman

3. Kompetensi Petugas Pelayanan

KUA disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan rutin yang berfokus pada keterampilan teknologi informasi, komunikasi publik, dan pelayanan berbasis digital, sehingga pegawai dapat memberikan layanan modern yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Akay, Reseal, Johannis E Kaawoan, and Fanley N Pangemanan. 2021. "Strategi Camat Dalam Meningkatkan Perangkat Desa Di Bidang Teknologi Informasi Di Kecamatan Ratahan Timur Kabupaten Minahasa Tenggara." *Jurnal Governance* 1 (2): 1–8.
- Aprianti, Sundari. 2017. "PENGARUH STRATEGI BISNIS DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI MANAJEMEN (STUDI PADA PT. INDONEPTUNE NET MANUFACTURING)" 1 (3): 111.
- Astri, F. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli." *Media Bina Ilmiah* 15 (9): 5139–46.
- "Dokumen PROFIL KUA Kecamatan Bukik Barisan." 2018.
- Farihah, Irzum. 2014. "Strategi Dakwah Di Tengah Konflik Masyarakat." *Addin* 8 (2): 298–303.
- Fikri, Husnul. 2018. "Dialektika Dakwah Dan Kebijakan Publik Perspektif Umar Bin Abdul Aziz." *Jurnal MD* 4 (2): 117–32. <https://doi.org/10.14421/jmd.2018.42-01>.
- Fuadhi, Heri, and Zaiyad Zubaidi. 2022. "PERAN KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) DALAM MEMINIMALISIR TERJADINYA PERNIKAHAN DI BAWAH UMUR (Studi Penelitian Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kuta Alam Kota Banda Aceh)." *AHKAMUL USRAH: Jurnal S2 Hukum Keluarga Dan Peradilan Islam* 2 (1): 28–46. <https://doi.org/10.22373/ahkamulusrah.v2i1.2071>.
- Hayat, S. 2023. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers.
- Jelsi Novita. 2018. "Aspek Tangible Pada Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Pembantu Di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan." *Pelayanan Publik*, 1–23.
- Kasihta, Nurul Bani, and Anuar Sadat. 2020. "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota." *Inspirasi; Jurnal-Ilmu Sosial* 17 (1): 239–50.
- Kurniati, Ika Dyah, Riza Setiawan, Afiana Rohmani, Aisyah Lahdji, Arief Tajally, Kanti Ratnaningrum, Rochman Basuki, Sc Reviewer, and Zulfachmi Wahab.

2015. *Manajemen Pelayanan Publik*.

Kurniawati, Y, N Widowati, and Maesaroh. 2015. "Kualitas Pelayanan Perijinan Reklame Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang." *Journal Undip*, 1–10.

Lengkong, Selvina L, Mariam Sondakh, and J W Londa. 2020. "Strategi Public Relations Dalam Pemulihan Citra Perusahaan (Studi Kasus Rumah Makan Kawan Baru Megamas Manado)." *Acta Diurna VI* (1): 1–11.

Margareth, Helga. 2017. "UU No 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik." *Экономика Региона*, 32.

Muchtar. 2014. "Pelayanan Kantor Urusan Agama Terhadap Pencatatan Perkawinan Di Kota Kediri Pasca Deklarasi FKK-KUA Se-Jawa Timur Tahun 2013." *Jurnal Multikultural & Multireligius* 13 (1): 157.

Mudie, Peter, and Angela Pirrie. 2020. "Service Marketing." *Services Marketing Management*, 94–119. <https://doi.org/10.4324/9780080493060-10>.

Mustori, Mohamad. 2012. *Pengantar Metode Penelitian*.

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing* 49 (4): 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>.

Puspita, Ita. 2020. "Skripsi Institut Agama Islam Negeri Kendari" 17: 302.

Putra, Syarwin Dwi, Muhammad Hasibuddin, and Nashiruddin Pilo. 2021. "Strategi Pembinaan Akhlak Santri Dan Santriwati Di Pondok Pesantren Modern Rahmatul Asri Maroangin Enrekang." *Journal of Gurutta Education (JGE)* 1 (1).

Ramadan, Ardian Yoga, Agus Fatuh Widoyo, and M. Fatchurrochman. 2022. "Strategi Komunikasi Komunitas Ngadem Dalam Menumbuhkan Rasa Cinta Al Qur'an Di Kelurahan Sumber Surakarta." *Jurnal Ilmiah Hospitality* 11 (2): 541–50.

RAMBE, MAULANA FITRIA BR. 2024. "STRATEGI LAYANAN BIMBINGAN PRA NIKAH PADA CALON PENGANTIN UNTUK KETAHANAN KELUARGA DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KEC.TAMPAN KOTA PEKANBARU," no. Table 10: 4–6.

Ristiani, I Y. 2020. "Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat." *Coopetition X* (2): 165–78.

- Riyadi, F. 2019. “Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Di KUA Kecamatan Mejobo Kudus. YUDISIA: Jurnal Pemikiran Hukum Dan Hukum Islam,.” *Journal of Petrology* 369 (1): 1689–99.
- Rochman, Marjoni. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik. Sustainability (Switzerland)*.
- Rusli, Budiman. 2013. “Kebijakan Publik: Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif.” *Kebijakan Publik*.
- Saputra, A. 2022. “Strategi Evaluasi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Pada SMP.” *Genta Mulia: Jurnal Ilmiah Pendidikan* 13 (2): 73–83.
- Silviana, Melda Kolo, and Sri Darma Gede. 2020. “Faktor-Faktor Terpenting Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Jaringan 4G Di Denpasar.” *Jurnal Manajemen Bisnis* 17 (1): 57–74.





UIN IMAM BONJOL
PADANG