

## EFEKTIVITAS PELAYANAN DILUAR PENCATATAN NIKAH PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN SUBANG

Sutangsa<sup>1</sup>, Mohamad Sopiadi<sup>2</sup>, Raden Fini Sulistiawaty, Ayu Yulianti  
Dosen Tetap Program Pascasarjana Universitas Subang<sup>1</sup>,  
Mahasiswa Pascasarjana Universitas Subang<sup>2</sup>  
Mahasiswa Pascasarjana Universitas Subang<sup>3</sup>  
Mahasiswa Pascasarjana Universitas Subang<sup>4</sup>

[sutangsapls@gmail.com](mailto:sutangsapls@gmail.com)<sup>1</sup>, [mh\\_sopiandi@yahoo.com](mailto:mh_sopiandi@yahoo.com)<sup>2</sup>, [finysulistiawati74@gmail.com](mailto:finysulistiawati74@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[ayuyuliantie8@gmail.com](mailto:ayuyuliantie8@gmail.com)<sup>4</sup>

### ABSTRAK

Kantor Urusan Agama sebagai sebuah organisasi yang memberikan pelayanan di bidang keagamaan kepada masyarakat luas diuntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan dan perkembangan yang selalu ada serta terus melakukan perubahan-perubahan. Tercapainya efektivitas organisasi ditentukan oleh kinerja pegawai dalam menjalankan tugas yang diemban. Setiap organisasi tentu berharap para pegawainya mampu melaksanakan tugas dan fungsinya dengan efektif, efisien, dan profesional. Menurut “Wahab (1999), pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintah dalam melakukan tugas dan fungsinya”.

Organisasi dituntut dapat memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan sekaligus berdaya saing yang tinggi, sehingga nantinya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Peneliti pada dasarnya menggunakan cara ilmiah yang berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, Sugiono (2003:11). Penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai variabel. Dengan teknik pengumpulan data, wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini penulis mengemukakan satu jenis penelitian yang bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk meneliti dan menemukan informasi sebanyak-banyaknya dari suatu fenomena. Dalam hal ini adalah mengenai efektivitas pelayanan diluar pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Subang. Fenomena-fenomena yang mendukung proses Efektivitas Pelayanan Diluar Pencatatan Nikah dengan indikator-indikator sebagai berikut: Kemampuan menyesuaikan diri, Produktivitas dan Kepuasan Kerja.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa efektivitas organisasi KUA Kecamatan Subang pada pelayanan diluar pencatatan nikah mayoritas masih rendah. Rendahnya efektivitas organisasi dilihat dari tingkat kemampuan menyesuaikan terhadap perubahan baik internal maupun eksternal organisasi. Produktivitas organisasi yang masih rendah dilihat dari kemampuan organisasi merealisasikan target pelayanan khususnya pada bidang kemasjidan, zakat, hisab rukyat dan bimbingan syariah. Demikian pula halnya mengenai kepuasan kerja yang belum optimal karna adanya keluhan terhadap system pembagian insentif yang dinilai tidak adil, merata dan kewenangan yang tidak mengacu pada ketentuan Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016

Kata Kunci: Kemampuan, Produktivitas, Kepuasan, SDM Dan Kepemimpinan.

### *Abstract*

*The Office of Religious Affairs as an organization that provides religious services to the wider community is required to be able to adjust to the environment and developments that always exist and continue to make changes. The achievement of organizational effectiveness is determined by the performance of employees in carrying out their duties. Every organization certainly hopes that its employees will be able to carry out their duties and functions effectively, efficiently, and professionally. "Wahab (1999), public service is one of the indicators of assessing the quality of government administration in carrying out its duties and functions".*

*The organization can have quality human resources and at the same time be highly competitive, so that later it will produce quality services that can satisfy the community. Researchers basically use the scientific method which means that research activities are based on scientific characteristics, namely rational, empirical, and systematic. This research method uses a qualitative descriptive type of research, Sugiono (2003: 11). Descriptive research is carried out to determine the value of variables. With data collection techniques, interviews, observations and documentation. In this study, the author suggests one type of research that is descriptive, namely research that aims to research and find information about a phenomenon. In this case, it is about the effectiveness of services outside of marriage registration at the Subang Sub-District Religious Affairs Office. Phenomenons that supports the process of Effectiveness of Services Outside of Marriage Registration with the following indicators: Ability to adjust, Productivity and Job Satisfaction.*

*The research findings show that the effectiveness of the Subang District KUA organization in services outside of registering of marriages majority is still low. The low effectiveness of the organization is seen from the level of ability to adapt to changes both internal and external to the organization. Organizational productivity which is still low can be seen from the organization's ability to realize service targets, especially in the areas of mosques, zakat, reckoning of rukyat and sharia guidance. Likewise, regarding job satisfaction which has not been optimal due to complaints about the incentive distribution system which is considered unfair, equitable and authority which does not refer to the provisions of the Minister of Religion Regulation Number 34 of 2016*

*Keywords: Capability, Productivity, Satisfaction, Human Internal Power And Leadership.*

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan publik menjadi isu penting dalam penyelenggaraan pemerintah di berbagai negara tak terkecuali di Indonesia sebab pelayanan publik merupakan ujung tombak penyelenggaraan pemerintah yang berhubungan dengan masyarakat dan juga merupakan perwujudan fungsi pemerintah dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Bahkan menurut Wahab (1999), pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintah dalam melakukan tugas dan fungsinya.

Masyarakat baik secara individu maupun secara berkelompok terus menuntut adanya perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah. Masyarakat saat ini tidak hanya menuntut penyelenggaraan pelayanan yang baik dari pemerintah, tetapi juga menuntut pemenuhan kebutuhannya akan pelayanan dan hak-haknya untuk dilayani dengan pelayanan yang berkualitas.

Untuk memenuhi tuntutan masyarakat tersebut berbagai upaya yang mengarah pada terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik di semua bidang

telah dilakukan pemerintah baik di pusat maupun di daerah. Bahkan upaya perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu agenda terbesar dalam orientasi kebijakan pemerintah saat ini. Upaya ini selain dimulai dari penerbitan regulasi, peningkatan sistem pelayanan dan pengembangan serta peningkatan mutu dari sumber daya aparatur penyelenggara pelayanan, juga dimulai dengan memfokuskan pada perbaikan pelayanan yang didasarkan pada jaringan informasi melalui keterlibatan partisipasi masyarakat.

Kementerian Agama merupakan instansi pemerintah yang bersifat vertikal atau suatu Kementerian yang mengurus Urusan Pemerintahan yang tidak diserahkan kepada daerah otonom dalam wilayah tertentu dalam rangka *Dekonsentrasi*, Kementerian Agama bertugas menyelenggarakan pemerintahan di bidang agama yang memiliki legitimasi dalam memberikan pelayanan bagi setiap masyarakat sesuai dengan haknya sebagai warga negara. Salah satunya yang menjadi tugas Kementerian Agama adalah pelayanan dan bimbingan keagamaan masyarakat Islam. Tugas dan fungsi pelayanan tersebut didelegasikan kepada Kantor Urusan Agama Kecamatan yang merupakan unit terendah di Kementerian Agama yang berada di wilayah kecamatan sebagai pelayan masyarakat.

Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 adalah penguat Peraturan Menteri Agama Nomor 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan, Perubahan peraturan ini bertujuan untuk Meningkatkan kinerja pelayanan dan bimbingan masyarakat islam yang selama ini dilaksanakan oleh KUA.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama, KUA Kecamatan tidak hanya bertugas memberikan pelayanan pencatatan pernikahan/perkawinan tetapi juga memberikan pelayanan bimbingan keluarga sakinah, bimbingan kemasjidan, pelayanan hisab ruykat dan pembinaan syariah,

pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam, serta bimbingan zakat dan wakaf. Hal ini sekaligus menjadi “bantahan” bahwa KUA Kecamatan hanya memiliki keterkaitan dengan pelaksanaan ibadah umat Islam terkait pencatatan pernikahan/perkawinan, tetapi telah berkembang ke tugas dan fungsi lain yang juga strategis. Dengan bertambahnya tugas dan fungsi tersebut, maka dengan sendirinya peran KUA Kecamatan juga menjadi lebih besar dibandingkan sebelumnya. Pada gilirannya, hal ini juga meningkatkan tuntutan masyarakat yang lebih besar terhadap pelayanan yang lebih baik dan lebih memuaskan.

Fungsi yang dijalankan KUA meliputi fungsi administrasi, fungsi pelayanan, fungsi pembinaan dan fungsi penerangan dan penyuluhan. KUA juga berperan sebagai koordinator pelaksana kegiatan pendidikan Islam serta kegiatan Penyuluh Agama Islam Fungsional (PAF). Disamping itu, KUA memiliki beberapa badan semi resmi yang dibentuk hasil kerjasama aparat dengan masyarakat, antara lain Badan Penasehatan, Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP-4), Forum Komunikasi Penyuluh Agama Islam (FKPAI), Unit Pengumpul Zakat (UPZ), Dan Badan Koordinasi Masjid dan Majelis Taklim (BKMM).

URAIAN	TAHUN			
	2019	2020	2021	2022
Pencatatan Nikah/Rujuk	1119	969	954	955
Pembinaan Keluarga Sakinah	1119	969	954	955
Bimbingan Kemasjidan	105	105	105	105
Bimbingan Hisab Ruyat dan Pembinaan Syari'ah	11	13	12	17
Bimbingan Dan Penerangan Agama Islam	8	8	8	8
Penyelenggaraan Zakat Wakaf	8	8	8	8

URAIAN	TAHUN			
	2019	2020	2021	2022
Bimbingan Manasik Haji	6	-	-	4

## 1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana efektivitas pelaksanaan pelayanan diluar pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Subang?

## KAJIAN PUSTAKA

Menurut Barata dalam (Atmadjati, 2018:1) mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Menurut Inancevich, dkk dalam (Karlina, Rosanto, & Saputra, 2019) mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia menggunakan peralatan

Gronroos (1990: 27) memberikan definisi pelayanan adalah sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Berdasarkan pendapat Gronroos ini, maka dapat diketahui Ciri pokok dari pelayanan adalah serangkaian aktivitas dari interaksi yang melibatkan karyawan atau peralatan yang disediakan oleh suatu instansi/lembaga penyelenggara pelayanan dalam menyelesaikan masalah yang menerima pelayanan.

Pada organisasi publik/pemerintah keadaannya tidak jauh berbeda, bahwa kegiatan pelayanan yang terjadi juga akibat adanya interaksi masyarakat/publik dengan aparat pelayanan (birokrasi) menggunakan peralatan yang disediakan oleh instansi tetapi berkaitan dengan perwujudan dari

salah satu fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat atau abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare State*).

Sinambela dkk (2006:5) Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. *Transparansi*, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. *Kondisional*, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip-prinsip efisien dan efektivitas;
4. *Partisipasif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. *Kesamagn hak*, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. *Keseimbanga hak dan kewajiban*, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian

deskriptif yang bersifat kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, atau kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrument penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Metode ini dipilih karena bertujuan untuk mengetahui gambaran efektivitas pelayanan diluar pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Subang dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan KUA. Sehingga diharapkan dapat memberi implikasi pada perubahan yang lebih baik pada peningkatan kualitas, fungsi, layanan dan bimbingan masyarakat Islam berikutnya pada KUA di kecamatan Subang

## **HASIL PENELITIAN**

### **1) Kemampuan menyesuaikan diri**

Kemampuan menyesuaikan diri pada dasarnya adalah daya tanggap organisasi untuk merespon perubahan yang terjadi baik terhadap perubahan-perubahan yang datang dari dalam maupun dari luar organisasi. Kemampuan menyesuaikan diri suatu organisasi diperlukan agar organisasi dapat bertahan hidup dalam lingkungan yang selalu berubah. Organisasi sebagai sebuah sistem terbuka yang senantiasa dipengaruhi oleh lingkungan, dimana lingkungan akan menjadi masukan organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Dalam merespon tuntutan masyarakat, KUA diharapkan mampu bekerja secara efektif, efisien, profesional dan amanah. Profil Kepala KUA sebagai manajer harus mampu tampil sebagai sosok yang kharismatik dan berwibawa sehingga

mampu mengorganisir orang-orang yang menjadi bawahan. Dan begitu pula bawahan sebagai anak buah harus mampu tampil profesional sesuai bidang yang dibebankan. Dengan demikian maka akan tercapai satu keseimbangan dan keterpaduan yang akan menjadi satu kesatuan gerak menuju satu tujuan yaitu pelayanan prima kepada masyarakat.

Kondisi diatas tentunya menuntut dan memaksa organisasi KUA Kecamatan Subang untuk melakukan penyesuaian-penyesuaian agar tetap dapat bertahan dan mengikuti perubahan dengan baik. KUA Kecamatan Subang harus mampu membaca perubahan yang akan mempengaruhi keberadaan organisasi dalam melaksanakan misi organisasi menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pembahasan ini peneliti akan mengurai kemampuan menyesuaikan diri yang ada pada KUA Kecamatan Subang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya pada pelayanan diluar pencatatan nikah, yaitu :

1. Bimbingan dan pelayanan Kemasjidan.
2. Bimbingan dan pelayanan Hisab Ruyat dan Pembinaan Syari'ah.
3. Bimbingan Dan Penerangan Agama Islam.
4. Penyelenggaraan Zakat Wakaf dan
5. Bimbingan Manasik Haji.

Pelayanan di bidang kemasjidan pada KUA Kecamatan Subang rendah. Berikut ini akan dijelaskan hasil penelitian dan penilaian terhadap kemampuan menyesuaikan diri bidang pelayanan kemasjidan berdasarkan parameter ketepatan waktu pelayanan, kejelasan dalam prosedur dan persyaratan, petugas yang ditunjuk dalam pelayanan, efisiensi waktu dan biaya pelayanan, tanggapan masyarakat terhadap prosedur, proses dan persyaratan pelayanan, tersedianya sarana penampung aspirasi dan keluhan masyarakat serta ada tidaknya tugas lain diluar tugas pelayanan pada saat jam kerja. Semakin baik tanggapan masyarakat

terhadap pelayanan yang diterima akan semakin baik kemampuan menyesuaikan diri organisasi tersebut.

Standar Pelayanan Minimum (SPM) seharusnya menjadi acuan dalam memberikan pelayanan sebagaimana yang dilakukan pada pelayanan nikah, ada tiga faktor yang menjadi garapan pembinaan kemasjidan bagi KUA, tiga faktor tersebut ialah : *pertama* bidang *Idaroh*, *Idaroh* adalah pengelolaan administrasi dan organisasi masjid yang merupakan kegiatan pengelolaan menyangkut perencanaan, pengorganisasian, pengadministrasian, keuangan, pengawasan dan pelaporan. *Kedua* bidang *Imarah*, adalah program memakmurkan masjid yaitu kegiatan memakmurkan masjid seperti peribadatan, pendidikan, kegiatan sosial dan peringatan hari besar islam, *Ketiga* bidang *Ri'ayah* yaitu program pemeliharaan dan pengadaan fasilitas menyangkut kegiatan pemeliharaan bangunan, peralatan, lingkungan, kebersihan, keindahan, keamanan masjid termasuk penentuan arah kiblat

Terkait sarana penampung aspirasi secara khusus tidak tersedia pada kantor KUA Kecamatan Subang, adapun media yang digunakan adalah Media Sosial (Medsos) berupa WhatsApp, tentu ini tidak dapat diketahui secara masif kecuali media ini disosialisasikan secara masal, hanya beberapa orang saja yang mengetahui dan terbatas kepada mereka yang sudah diketahui dan dikenal oleh pegawai KUA, sedangkan secara umum bagi masyarakat yang tidak mengetahui akan merasa kesulitan ketika akan menyampaikan usulan ataupun aspirasi. Terlepas ada atau tidak adanya keluhan dari masyarakat yang kecewa dengan pelayanan, mereka pasti enggan untuk menyampaikan karena tidak tahu dan tidak ada sarana komunikasi untuk menyampaikannya, maka perlu disediakan fasilitas yang mudah diakses oleh masyarakat untuk dapat menyampaikan aspirasi sehingga perbaikan pelayanan kedepan oleh KUA Kecamatan Subang dapat ditingkatkan

Terkait pelaksanaan hisab rukyat yang dilaksanakan dilatar belakangi karna adanya perbedaan penetapan awal bulan *qamariah* yang terjadi di Indonesia, terutama penetapan awal ramadhan dan syawal. Salah satunya adalah karena faktor metode yang digunakan untuk menentukan awal bulan yang berbeda, yaitu menggunakan hisab atau rukyat. Perbedaan penentuan awal bulan ini lahir dari perbedaan interpretasi dalil hisab maupun rukyat serta implikasinya dalam penetapan awal bulan *qamariah*.

Dalam fikih banyak menggunakan pedoman hadis-hadis dalam penentuan awal bulan *qamariah*. dan hadis-hadis tersebut memberi peluang untuk melakukan hisab. Dalam penentuan awal bulan *qamariah* menggunakan hisab hakiki *wujudul hilal* dengan kriteria:

- a. Telah terjadi *ijtimak* (konjungsi)
- b. *Ijtimak* (konjungsi) itu terjadi sebelum matahari terbenam
- c. Pada saat terbenamnya matahari piringan atas bulan berada di ufuk (bulan baru telah wujud).

Penggunaan kriteria-kriteria di atas bersifat kumulatif, dalam artian ketiganya harus terpenuhi sekaligus. Apabila salah satu tidak terpenuhi, maka bulan baru belum dimulai. Adapun bimbingan syari'ah adalah proses pemberian nasehat atau bantuan kepada seseorang atau kelompok yang membutuhkan bimbingan kearah yang bermanfaat, proses bimbingan sebagaimana bimbingan yang lainnya tetap dalam seluruh seginya berlandaskan ajaran agama Islam yaitu Al-Qur'an dan As-Sunnah, individu atau kelompok dibantu dan dibimbing agar mampu hidup selaras dengan ketentuan dan petunjuk Allah SWT. Ada beberapa aspek yang menjadi prioritas pembinaan bagi KUA terkait pembinaan syari'ah terutama pada sektor-sektor kepentingan publik seperti: pengawasan pangan halal, bagi waris, pengawasan terhadap aliran dan faham yang menyimpang dari syari'at, pembinaan *mualaf* dan pembinaan ibadah sosial

lainnya yang diselenggarakan oleh masyarakat.

Secara umum tugas penyuluh adalah melaksanakan dan mengembangkan kegiatan bimbingan dan penyuluhan agama dan mensukseskan program-program pembangunan melalui pintu dan bahasa agama, menyampaikan program yang terintegrasi dengan pemerintah yang menjadi kepanjangan tangan untuk mensosialisasikan dan melaksanakan pembangunan hingga masyarakat paling bawah.

Pelayanan penerangan agama islam, maka dapat diambil kesimpulan bahwa secara keseluruhan penyesuaian diri pelayanan penerangan agama islam tergolong **tinggi**, karna berdasarkan parameter yang digunakan sebagai alat ukur dari tujuh yang ditetapkan lima diantaranya atau diatas 60% terpenuhi, yaitu adanya prosedur pelayanan yang ditetapkan, adanya kejelasan dalam prosedur pelayanan, adanya petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan pelayanan, tersedianya sarana penampung aspirasi dan adanya tugas lain diluar tugas yang ditentukan, tapi pada prinsipnya kegiatan tersebut masih mendukung program pelayananan khususnya pada bidang penerangan agama islam.

Analisa kemampuan menyesuaikan diri pada pelayanan bidang zakat wakaf yang didasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang kemudian dinilai dengan ketepatan waktu pelayanan, kemudahan dalam prosedur dan persyaratan pelayanan, efesiensi waktu dan biaya, tanggapan masyarakat, tersedianya sarana penampung aspirasi dan keluhan dan ada tidaknya tugas lain diluar tugas pelayanan oleh petugas pelayanan, maka disimpulkan hasil Analisa kemampuan menyesuaikan diri pelayanan pada bidang zakat adalah **rendah**. Berikut akan disajikan hasil Analisa kemampuan menyesuaikan diri pada pelayanan bidang zakat

Berkenaan dengan biaya, sebenarnya semua jenis pelayanan di KUA selain Pelayanan nikah di luar kantor adalah

Rp.0 (Nol Rupiah), namun untuk proses pembuatan AIW selain memerlukan adanya matrai dan akomodasi lainnya seperti transportasi untuk melakukan survei lokasi tanah yang akan diwakafkan, maka biaya diserahkan kepada pihak wakif atau nadzir secara sukarela. Keadaan seperti ini kadang membuat masyarakat memberi imbalan kepada petugas atau sekedar memberi sejumlah uang untuk sekedar mengganti ongkos transport dan penggantian matrai, namaun tentu tidak semua wakif atau nadzir memberikan itu, maka Kepala KUA atau pihak Kementetrian Agama perlu mengalokasikan dana oprasional untuk pelayanan wakaf karna mengingat tanah atau benda wakaf yang diserahkan oleh pihak wakif merupakan asset pribadi yang diserahkan untuk kepentingan umat atau kepentingan social

Tentang ada atau tidak adanya tugas lain yang diberikan kepada petugas wakaf, mengingat volume pelayanan wakaf yang tidak rutin pelaksanaannya, beliau mengatakan membantu pelaksanaan tugas lainnya seperti memberikan penataran calon pengantin, melegalisir akta nikah dan mengarsipkan berkas pelaksanaan nikah. Pada prinsipnya tugas lain yang dilaksanakan diluar tugas pokok merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada KUA

Berakaitan dengan pelayanan bimbingan manasik haji, KUA merupakan Pos Pelayanan Haji (Posyanji) tingkat kecamatan, dalam penelitian ini penulis membatasi penelitian pada pelaksanaan manasik haji reguler, yaitu pelaksanaan bimbingan manasik bagi calon jamaah yang akan diberangkatkan pada tahun 2022 yang berjumlah 43 orang.

Berdasarkan hasil analisa data dan wawancara yang dilakukan terkait pelayanan manasik haji pada KUA Kecamatan Subang adalah **tinggi**. Penjelasan dari masing-masing parameter adalah sebagai berikut. Tugas penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas Kementerian Agama. Yang menjadi dasar dan hukum dalam penyelenggaraan

haji ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh. Berdasarkan undang-undang tersebut pada pasal (3) menyebutkan, bahwa pemerintah berkewajiban untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan bagi jama'ah haji dan jama'ah umroh sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syari'at dan mewujudkan kemandirian dan ketaatan dalam penyelenggaraan haji dan umroh.

Selain memberikan bimbingan manasik kepada calon jama'ah haji yang telah ditetapkan alokasi waktu pelaksanaan dan biayanya, dalam hal pelayanan, petugas KUA juga memberikan pendampingan kepada para calon jama'ah haji dalam melengkapi dokumen yang terkait dengan kelengkapan perjalanan ibadah haji seperti pembuatan passport, visa dan dokumen kesehatan sebagai syarat bagi jama'ah agar dapat diberangkatkan untuk melaksanakan ibadah haji

## 2) Produktivitas

Suatu organisasi dikatakan produktif apabila kegiatannya mampu merealisasikan apa yang menjadi target dari pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi. Organisasi KUA sebagai organisasi publik yang menyelenggarakan fungsi Kementerian Agama dan pelayanan kepada masyarakat di wilayahnya, dalam mengukur produktivitasnya dapat dilihat dari tingkat sejauhmana organisasi tersebut mampu menyelesaikan beban tugas yang diberikan dan memenuhi target kontribusi pelayanan publik di Kecamatan Subang dapat direalisasikan

Untuk realisasi pelaksanaan tugas rutin administrasi perkantoran seperti pengetikan naskah dinas dan laporan bulanan di KUA Kecamatan Subang terpenuhi dengan baik dari segi jumlah naskah dinas yang dihasilkan maupun kecepatan penyelesaiannya. Rata-rata dalam satu hari kerja dapat diselesaikan naskah dinas berkisar antara lima sampai sepuluh buah. Hal ini karena adanya dukungan perlengkapan komputer yang

sangat membantu dalam kelancaran dan percepatan penyelesaian pekerjaan tersebut. Kondisi ini menyebabkan produktivitas organisasi saat ini jauh lebih baik khususnya dalam pelaksanaan tugas dan fungsi yang berkaitan dengan pelayanan nikah dan pelayanan admistrasi kantor lainnya

Karena banyaknya tugas-tugas yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan nikah oleh Penghulu dan penyuluhan agama islam oleh Penyuluh maka tidak semua tugas yang berkaitan dengan pelayanan diluar pencatatan nikah dapat direalisasikan sesuai dengan beban tugas yang diberikan dan memenuhi target kontribusi pelayanan publik di Kecamatan Subang. Selain dari tugas memberikan bimbingan dan penyuluhan yang waktunya tidak ditentukan, hal-hal yang menyangkut laporan pelaksanaan kegiatan pelayanan tidak pernah didokumentasikan. Hal tersebut telah dikonfirmasi dengan Staf administrasi bahwa pelaksanaan tugas diluar pelayanan nikah tidak pernah dibuatkan laporannya.

Menilik kenyataan tersebut, maka dapat pula dikatakan bahwa Organisasi KUA Kecamatan Subang apabila dilihat dari aspek efektivitas dari pembinaan teknis penyelenggaraan pelayanan diluar pencatatan nikah adalah **rendah**, karena terbentur oleh terbatasnya kemampuan untuk melakukan monitoring terhadap setiap pelaksanaan kegiatan yang berada dibawah pembinaannya dan tidak adanya support anggaran yang diberikan seperti pembinaan kemasjidan, hisab rukyat, zakat dan pembinaan syari'ah. Selain itu terbatasnya kemampuan Staf KUA setempat dan mekanisme pelaporan dari aparat KUA Kecamatan Subang yang tidak berjalan dengan baik turut memberi andil bagi rendahnya produktifitas KUA Kecamatan Subang dalam melaksanakan fungsi pelayanan dan pembinaan yang diukur dari pelaksanaan bimbingan kemasjidan, hisab rukyat, zakat, dan pembinaan syari'ah.



Berdasarkan keseluruhan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pada organisasi KUA Kecamatan Subang tingkat produktivitasnya dalam hal pelaksanaan administrasi rutin dan pelayanan pencatatan nikah, wakaf, penerangan agama islam, bimbingan manasik haji reguler adalah **tinggi**. Sedangkan dalam penyelenggaraan pelayanan dan bimbingan diluar layanan pencatatan nikah khususnya pembinaan kemasjidan, hisab rukyat, zakat dan pembinaan syari'ah tingkat produktivitasnya **rendah**, ini dapat dilihat dari target yang tidak dapat direalisasikan atau terpenuhi

### 3) Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai tingkat kesenangan yang dirasakan oleh individu atau pegawai dalam organisasi. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh individu bahwa mereka telah mendapat imbalan yang sesuai dari berbagai aspek situasi pekerjaan dan organisasi tempat mereka bekerja. Tingkat kepuasan kerja pegawai tidak cukup hanya dengan diberikan insentif akan tetapi pegawai juga membutuhkan motivasi, pengakuan dari atasan atas hasil pekerjaannya, situasi kerja yang menyenangkan dan peluang untuk melakukan inovasi dan berkreasi. Ukuran kepuasan meliputi sikap pegawai, pergantian pegawai, keterlambatan dan keluhan

Kepala KUA yang memegang eselon IV/b selain tunjangan jabatan yang melekat sebagai pejabat struktural, dengan jabatan sebagai Penghulu Muda memperoleh tunjangan kinerja sebesar Rp. 3.781.000, untuk Penghulu dengan jabatan Penghulu Muda memperoleh tunjangan kinerja Rp. 3.781.000, untuk Penyuluh dengan jabatan Penyuluh Madya memperoleh tunjangan kinerja Rp. 5.183.000, untuk Staf dengan Jabatan Fungsional Umum sebagai Pengadministrasi memperoleh tunjangan kinerja Rp. 2.702.000, sementara untuk pegawai yang berstatus Non PNS,

Penyuluh Agama Honorar (PAH) memperoleh tunjangan Rp. 1.000.000 dan untuk pegawai honor memperoleh tunjangan Rp. 700.000 dan Rp. 450.000.

Khusus untuk penghulu selain tunjangan kinerja yang diterima, berdasarkan pada Peraturan Menteri Agama Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak Atas Biaya Nikah atau Rujuk Di Luar Kantor Urusan Agama, mereka mendapatkan insentif berupa jasa pelayanan nikah dan transport untuk satu kali menghadiri pelayanan nikah di luar Kantor Urusan Agama yang besarnya sesuai dengan typology KUA. Adapun untuk KUA Kecamatan Subang dengan typology B besaran jasa pelayanan nikah Rp. Rp. 150.000 dan transport sebesar Rp.100.000

### Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas Pelayanan Diluar Pencatatan Nikah

#### a) Sumber daya manusia

Sumber daya manusia adalah salah satu aset organisasi yang paling penting dan harus menjadi perhatian utama manajer dalam hal ini Kepala KUA sebagai pimpinan organisasi, Istilah Sumber Daya Manusia (SDM) merujuk kepada orang-orang di dalam organisasi. Pada saat para pimpinan terlibat dalam aktivitas-aktivitas sumber daya manusia sebagai bagian dari pekerjaan, mereka berupaya memfasilitasi kontribusi yang disodorkan oleh orang-orang untuk mencapai rencana-rencana dan strategi-strategi organisasi. Arti penting upaya-upaya sumber daya manusia adalah bermuara dari kenyataan bahwa manusia adalah merupakan elemen-elemen yang selalu ada di dalam setiap organisasi

Begitu pula halnya dengan sumber daya aparat yang ada di KUA Kecamatan Subang. Dari hasil penelitian jumlah personal atau aparat dapat dikatakan cukup, sebab jumlah keseluruhan aparat pada KUA Kecamatan Subang adalah 21 orang yang

terdiri dari sepuluh orang PNS yang terdiri 1 orang Kepala KUA dengan tugas utama sebagai penghulu, Staf dengan Jabatan Fungsional Tertentu (JFT) yang terdiri dari 3 orang Penyuluh dan 1 orang Penghulu dan Staf dengan Jabatan Fungsional Umum (JFU) sebanyak 5 orang, ditambah dengan 9 orang Penyuluh Non PNS dan 2 orang petugas administrasi honorer

#### **b) Kepemimpinan**

Berkaitan dengan hal kepemimpinan ini, dapatlah diartikan bahwa kepemimpinan adalah sebagai kegiatan yang mempengaruhi perilaku orang agar mereka bertindak untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dalam konteks lain kepemimpinan adalah suatu mengenai upaya mendorong dan membangkitkan individu dan kelompok untuk berusaha sebaik-baiknya mencapai hasil yang diinginkan. Dari uraian tersebut menjelaskan bahwa kepemimpinan adalah suatu proses penggerakan individu untuk berperilaku dan mengelola sumber daya yang mengarah ke pencapaian tujuan. Upaya mempengaruhi perilaku individu tersebut hanya akan efektif jika seorang pemimpin mampu memainkan peran interpersonal, informasional dan decisional

Dalam hubungannya dengan peran pimpinan sebagai entrepreneur dalam organisasi KUA Kecamatan Subang terlihat cukup optimal, hal ini dapat dibuktikan dengan pimpinan yang mengerti dengan proses pelayanan dan pengawasannya. Juga pada persoalan teknis pelaksanaan terlihat koordinasinya juga sangat baik, ini dibuktikan pada pelaksanaan tugas dan program baik yang sifatnya internal maupun eksternal. Seperti kegiatan yang diselenggarakan oleh Kantor Kementerian Agama, Pemerintah Daerah Kabupaten Subang, Organisasi Masyarakat (Ormas) Keagamaan atau organisasi-organisasi mitra lainnya, Kepala KUA Kecamatan Subang aktif terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan.

Dalam kaitan dengan peran pembuatan keputusan, keputusan seorang pemimpin tidak muncul dengan tiba-tiba

tetapi berlangsung sebagai suatu proses. Proses itu ditetapkan dengan mengikutsertakan orang-orang yang dipimpin dan instansi-instansi lain yang terkait yang terlibat, yang akan berpengaruh terhadap keputusan yang ditetapkan dan dalam pelaksanaannya menjadi kegiatan. Sehubungan dengan uraian tersebut, proses pengambilan keputusan itu seharusnya berlangsung sesuai tahapan sebagai berikut : *Pertama*, menghimpun data melalui pencatatan dan bahkan mungkin berupa kegiatan penelitian. Data tersebut dikembangkan dengan mengikuti perubahan-perubahannya sehingga data yang telah dihimpun mungkin bertambah, berkurang atau mungkin bahkan dibuang dan diganti dengan yang sama sekali baru. *Kedua*, melakukan Analisa data, baik melalui proses berpikir kritis maupun diskusi-diskusi bahkan perhitungan matematik dan statistik. *Ketiga*, menetapkan keputusan yang ditempuh dengan memilih yang mungkin atau terbaik atau memecahkan masalah yang dihadapi. *Keempat* mengoperasionalkan keputusan menjadi kegiatan atau tindakan dengan mengamati hasilnya dan kemungkinan adanya resiko yang tidak diramalkan sebelumnya. *Kelima*, selama berlangsungnya kegiatan sebagai pelaksanaan keputusan akan diperoleh data operasional baru. Data tersebut mungkin langsung dipergunakan dalam kegiatan analisis ulang, sehingga terjadi perubahan keputusan. Perubahan ini dapat berupa perbaikan, mengganti atau membatalkan keseluruhan atau membuat keputusan baru yang berbeda dari sebelumnya. Apabila terjadi pergantian atau perbaikan keputusan, maka kegiatan operasional akan mengalami perubahan. Sedang data operasional setelah melalui analisis ulang ternyata tidak berpengaruh pada keputusan, maka sebagai data baru masuk ke dalam pencatatan untuk pengambilan keputusan baru.

Dari sekian banyak kemampuan yang harus dimiliki oleh pimpinan, salah satunya adalah seorang pimpinan dituntut

memiliki kemampuan dan keterampilan untuk mengambil suatu keputusan yang tepat dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Namun untuk membangun suatu organisasi yang kompetitif, pimpinan hendaknya dalam waktu yang memungkinkan melibatkan bawahannya dalam mengambil keputusan secara bersama. Hal ini sangat penting dilakukan dimana bawahan merupakan aparat terdepan yang bersentuhan secara langsung dengan masyarakat. Lebih-lebih bagi organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik seperti organisasi KUA Kecamatan Subang

## KESIMPULAN

1. Efektivitas organisasi KUA Kecamatan Subang dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat pada bidang layanan diluar pencatatan nikah mayoritas masih rendah atau belum sepenuhnya mampu memenuhi tuntutan sebagai ujung tombak pelayanan yang merupakan cerminan dari pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama. Efektivitas yang rendah ini nampak dari indikator-indikator berikut ini :
  - a. Kemampuan menyesuaikan diri rendah, ditunjukkan oleh antara lain minimnya petugas yang memiliki kompetensi dan ditugaskan secara khusus dalam memberikan layanan diluar pencatatan nikah terutama pada pelayanan kemasjidan, zakat, hisab rukyat dan pembinaan syari'ah, sejauh ini tugas-tugas tersebut dilaksanakan oleh Penghulu bersamaan dengan tugas pokok memberikan layanan nikah dan juga oleh Penyuluh yang memiliki tugas pokok penyuluhan agama islam. Selain tidak adanya dukungan dana untuk jenis pelayanan tersebut sehingga pelayanan hanya dilakukan sewaktu-waktu, bukan mengacu kepada kebutuhan dan kepentingan masyarakat dan juga pelayanan tersebut dilaksanakan

oleh organisasi-organisasi mitra seperti BWI (Badan Wakaf Indonesia), BHRD (Badan Hisab Rukyat Daerah) dan BAZNAS (Badan Amil Zakat Nasional).

- b. Produktivitas rendah, ditandai dengan ketidak mampuan organisasi dalam merealisasikan semua target dan program yang dibebankan untuk dicapai bahkan tidak adanya target yang direncanakan dapat dilihat dari tidak adanya program kerja dan laporan terkait layanan pada bidang pelayanan diluar pencatatan nikah tersebut.
  - c. Kepuasan kerja rendah, dapat dilihat dari pembagian insentif yang dirasa tidak adil oleh staf dan distribusi pekerjaan yang tidak berdasarkan pada struktur organisasi dan kebutuhan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi KUA.
2. Fktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi KUA Kecamatan Subang sudah dapat dikatakan cukup mampu mempengaruhi tingkat efektivitas organisasi untuk mencapai tujuan organisasi khususnya dalam bidang pelayanan kepada masyarakat yang ditunjukkan oleh tingkat Pendidikan formal, Pendidikan dan pelatihan (Diklat), tingkat kepangkatan dan golongan maupun masa kerja dan lamanya pengabdian.
3. Kemampuan Kepala KUA Kecamatan Subang dalam menjalankan perannya baik peran interpersonal, peran informasional dan peran decisional cukup tinggi sehingga dapat mempengaruhi organisasi untuk mencapai tingkat efektivitas secara optimal.

## SARAN

1. Kepala KUA dalam pelaksanaan dan pembagian tugas organisasi KUA, khususnya dalam hal pelayanan diluar

- pencatatan nikah harus secara konsekwen dan konsisten berpedoman pada ketentuan yang berlaku dan telah ditetapkan di dalam urusan tugas sehingga kewenangan dan tugas tiap tusi menjadi jelas dan professional.
2. Adanya upaya yang harus dilakukan dalam mengatasi resiko konflik dan iklim organisasi yang kurang kondusif yang terjadi karena pembagian tugas dan insentif yang tidak proporsional dan menyimpang dari uraian tugas, agar pejabat yang berwenang mengalokasikan anggaran untuk pelayanan tusi diluar pencatatan nikah.
  3. Adanya media informasi dan penyampai tanggapan atau usulan yang disediakan mengenai tusi dan prosedur pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas pelayanan Organisasi KUA Kecamatan Subang yang lebih berpihak kepada kepentingan masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahmat. 2008. *Efektivitas Organisasi Edisi Pertama*. Jakarta: Airlangga.
- Afan, Gaffar, 2000. *Politik Indonesia; Transisi Menuju Demokrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Amstrong, M. 1988. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Seri Pedoman Manajemen*, Jakarta : PT Gramedia.
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung : Simbiosis rekayasa media.
- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Atmadjati, Arista, *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*, Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Creswell, John W. 2009. *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Fisipol Universitas Gajah Mada.
- Dwiyanto, Agus dan Kusumasari, Beveola. 2001, *Kinerja Pelayanan Publik, Center for Population and Policy Studies*, Yogyakarta.
- Fiedler, F.E.,1967, *A Theory of Leadership Effectiveness*, New York: McGraw-Hill
- Gibson, James L. Et al. 1996, *Organisasi; Perilaku, Struktur dan Proses*,
- Gronroos, Christian. 1990. *Services Management and Marketing: managing the moments of truth in service competition*. Massachusetts: Lexington Books
- Handoko,T, Hani. 2000, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Edisi Ke 2*. Yogyakarta: BPFE
- Harjito, Agus, Martono. 2001 *Manajemen Keuangan* Yogyakarta: Ekonisia
- Hatry, H. P. 1990. *Determining the effectiveness of government services*. In J. L. Perry, & (Editor), *Handbook of public administration* (pp. 469-482). California: Jossey-Bass Inc., Publishers.
- Hutabalian, Y. H., & Kalangi, J. S. 2015. *Peran Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik*. E-Journal Acta Diurna, IV(3), 1–10. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/90521-ID-none.pdf>
- Indrawijaya, A.I. 2010. *Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Jones, O, Chales. 1994. *Pengantar Kebijakan Publik*, Depok: Rajagrafindo Persada
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan*

*Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur.* Widya Cipta: Jurnal Sekretaris Dan Manajemen,

Kharisma, dkk. 2016. *Analisis Strategi Promosi Pariwisata Melalui Media Sosial Oleh Kementerian Pariwisata RI.* Bandung: Jurnal Tidak Diterbitkan

Lawless, David J. 1972, *Effective Management Social Psychological Approach*, Printice Hall, Inc. Englewood Cliis, New Jersey.

Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik.* Jakarta: STIE YKPN.