

Strategi Program Revitalisasi Kantor Urusan Agama Dalam Meningkatkan Layanan Keagamaan Masyarakat

Aditya Rahmat Nandito, Hidayat
 Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia
 adityaadiranan@gmail.com

Submitted: 2024-05-15

Revised: 2024-05-22

Accepted: 2024-06-10

ABSTRACT

This thesis is entitled "Strategy for the Revitalization Program for the Office of Religious Affairs in Improving Community Religious Services in Muara Pinang District, Empat Lawang Regency". The revitalization of the Kua sub-district religious affairs office is a priority program of the Minister of Religion of the Republic of Indonesia. The Empat Lawang Regency Ministry of Religion office has implemented the program, especially in Kua, Muara Pinang sub-district. The purpose of this research is to determine the strategy for the revitalization program of the sub-district religious affairs office in improving community religious services and to determine the supporting and inhibiting factors in the religious services of the Muara Pinang sub-district religious affairs office, Empat Lawang district. This type of research is field research with a qualitative approach. There are two data sources used, namely primary and secondary data sources. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. The location of this research is Muara Pinang Baru village, Jl. Prince, Muara Pinang sub-district, Empat Lawang district. According to Miles and Huberman, the data analysis technique used is in three stages, namely data reduction, data display, conclusion drawing/verification. The theory used is according to Minister of Religion Decree number 758 of 2021 concerning the revitalization of the religious affairs office, formulating six strategies for increasing institutional capacity, improving service standards, digital transformation of services, improving the quality of human resources, strengthening regulations and strengthening integration. The results of this research are the strategies carried out by the Muara Pinang sub-district religious affairs office, namely by changing the service profile at the KUA which has been documentation and administration in nature to become oriented towards community needs, in the form of guidance, services, consultation and assistance on family and religious issues as well as for active and responsive in service to describe the Kua revitalization program strategy in its implementation of providing community religious services. The evaluation uses stages in the dimensions of public service quality in the form of tangibility, reliability, assurance, empathy, responsiveness in providing religious services to the community in order to expect excellent service quality for the needs of the community. There are obstacles in the form of problems, namely human resources that are still lacking, facilities and infrastructure that are still inadequate both in terms of effectiveness and comfort in providing religious services to the community. The kua revitalization policy that has been implemented is still not optimally implemented.

KEYWORDS: Revitalization Program, Services

Copyright holder:

Aditya Rahmat Nandito,
 Hidayat. (2024)

Published by:

Scidacplus

Journal website:

<https://journal.scidacplus.com/index.php/sscij/>

E-ISSN:

3030-914X



This article is under:

How to cite:

Aditya Rahmat Nandito, Hidayat (2024), Strategi Program Revitalisasi Kantor Urusan Agama Dalam Meningkatkan Layanan Keagamaan Masyarakat, *Social Science and Contemporary Issues Journal*.

PENDAHULUAN

Kementerian Agama merupakan salah satu instansi yang vital di Indonesia. Ini karena UU No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah pasal 10 ayat (3) mengamanatkan bahwa Urusan Agama merupakan Urusan dari pemerintah pusat. Urusan Agama ini, sama pentingnya dengan politik luar negeri, pertahanan, kemanan, yustisi, moneter dan fiskal nasional. Undang-undang otonomi daerah, tidak mengatur hak otonom daerah untuk mengurus masalah Agama. Oleh sebab itu, kewenangan mutlak Urusan Agama di Indonesia menjadi milik dari pemerintah pusat.¹

Pentingnya Kantor Urusan Agama dalam menyediakan layanan keagamaan kepada masyarakat adalah aspek yang sangat krusial. Sebagai lembaga yang memainkan peran sentral dalam membentuk dan menjaga nilai-nilai keagamaan, perlu dilakukan upaya berkelanjutan untuk memastikan kinerja dan relevansi lembaga ini. Salah satu langkah yang sering diambil adalah melalui program revitalisasi. Revitalisasi Kantor Urusan Agama merupakan strategi untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman, meningkatkan kualitas layanan, dan memenuhi kebutuhan spiritual masyarakat. Namun, keberhasilan revitalisasi tidak hanya bergantung pada keputusan internal lembaga, tetapi juga pada sejauh mana masyarakat memahami, mendukung, dan berpartisipasi dalam program tersebut.

Beberapa masyarakat di kecamatan Muara Pinang menghadapi keterbatasan dalam pelayanan keagamaan, terutama dalam penyuluhan dan pembinaan keagamaan. Pengetahuan dasar agama di kalangan masyarakat masih terbatas, begitu juga dengan aktivitas keagamaan. hal ini menjadi tantangan bagi pemerintah, karena masyarakat tani dan buruh hanya dapat mengakses pelayanan keagamaan di tempat umum yang mudah dijangkau, seperti masjid, media televisi, dan kegiatan keagamaan umum lainnya. jika diamaati keadaan partisipasi keagamaan mereka, tentu masih sangat rendah.²

Adapun fenomena yang sering di tangani KUA Kecamatan Muara Pinang, keterbatasan pelestarian dan pembinaan masjid disekitar, fenomena selanjutnya terkait keberadaan wakaf yang pada dasarnya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui secara jelas ketentuan hukum serta prosedur kepengurusan wakaf yang diselenggarakan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Muara Pinang secara lebih komprehensif. berdasarkan fenomena yang dipaparkan diatas tentunya KUA sebagai salah satu instansi di lingkungan Kementerian Agama harus dapat meningkatkan

¹ Kesi wijayati, "*Manajemen Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Penawar Aji Kabupaten Tulang Bawang*", Skripsii, (Lampung: Perpustakaan UIN Raden Intan, 2021),h. 3.

² Observasi masyarakat desa tanjung kurung dan muara pinang, kecamatan muara pinang, tanggal 25 Agustus 2023

kinerja dalam pelaksanaan tupoksinya agar dapat memberikan sumbangan positif terutama dalam peningkatan layanan keagamaan khususnya bagi masyarakat di kecamatan muara pinang. pelayanan keagamaan khusus yang dapat diakses masih sulit diperoleh oleh masyarakat, terutama mereka yang beraktivitas sehari-hari di kebun dan sawah. kondisi ini membuat partisipasi keagamaan mereka rendah. meskipun Kementerian Agama, sebagai pilar utama pelayanan keagamaan, menyediakan tenaga penyuluh agama, fokus utamanya adalah pada pelayanan di kantor pada saat pendaftaran nikah, pengaduan resmi seperti perceraian, dan rujuk.³ pelayanan keagamaan di tingkat desa/kecamatan perlu dinilai berdasarkan obyek layanan keagamaan yang diberikan oleh para penyuluh agama.

Semakin berkembangnya zaman dan bertambahnya problematika yang ada di kehidupan masyarakat khususnya dalam bidang keagamaan, menuntut Kementerian Agama selaku lembaga yang menjadi tangan kanan pemerintah Indonesia dalam bidang agama untuk melahirkan Inovasi-inovasi baru demi menjawab problematika yang terjadi di tengah masyarakat. pada tahun 2021 Kementerian Agama melalui Yaqut Cholil Qoumas selaku menteri Agama meluncurkan program yang bertajuk Revitalisasi KUA yang bertujuan agar Kantor Urusan Agama akan memiliki layanan agama yang lebih mudah, kredibel, dan transparan.⁴

Revitalisasi adalah salah satu cara yang dapat digunakan untuk membuat sesuatu yang sebelumnya tidak berdaya atau tergunakan dengan baik menjadi berdaya guna dan meningkatkan nilainya. fokus ini dipilih karena KUA melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat, sehingga KUA menjadi ujung tombak dari kantor Kementerian Agama. oleh sebab itu, revitalisasi KUA Kecamatan menjadi salah satu usaha dari Kementerian Agama untuk melakukan reformasi birokrasi. selama ini masyarakat hanya tahu bahwa KUA adalah kantor yang melayani urusan pernikahan dan perceraian saja.⁵ padahal, KUA memiliki layanan lainnya, seperti pelayanan wakaf dan pendidikan, serta masih banyak lagi. kondisi ini tidak dipahami oleh masyarakat. oleh sebab itu, proses revitalisasi KUA menjadi hal yang penting dan mendesak untuk dilakukan agar KUA dapat menjadi kantor layanan keagamaan di tingkat Kecamatan.⁶

Kementerian Agama Kabupaten Empat Lawang telah menerapkan program revitalisasi KUA, sesuai amanat dalam KMA NO. 758 tahun 2021

³ Andika, *Kantor KUA di Kabupaten Empat Lawang, Pusat Pelayanan Pernikahan*, <https://rakyatempatlawang.disway.id/read/651711/>, diakses pada tanggal 24 November 2023.

⁴ Moh Khoero, "*Tingkatkan Layanan Keagamaan, Menag Yaqut Revitalisasi KUA seluruh Indonesia*", <https://kemenag.go.id/read/tingkatkan-layanan-keagamaan-Menag-yaqut-revitalisasi-kua-seluruh-indonesia-9n4oj>, Diakses pada tanggal 3 November 2023.

⁵ Tajudin Hamzah, Kepala Kantor Urusan Agama di Kecamatan Muara Pinang, wawancara tanggal 25 Agustus 2023.

⁶ Keputusan Menteri Agama Nomor 758 Tahun 2021 Tentang, *Revitalisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan*, (Jakarta: 2021, h. 1).

tentang revitalisasi KUA Kecamatan. sedangkan, pelaksanaannya diatur dalam keputusan direktur jenderal bimbingan masyarakat Islam no. 320 tahun 2022. ada enam fokus dalam program revitalisasi KUA Kecamatan di Kabupaten Empat Lawang, yaitu peningkatan kapasitas kelembagaan, penyempurnaan standar pelayanan, transformasi digital layanan, peningkatan kualitas sumber daya manusia, penguatan regulasi, serta penguatan dan integrasi data. khususnya pada dua Kecamatan, yaitu Kecamatan Muara Pinang dan Tebing Tinggi. seksi bimbingan masyarakat Islam kantor Kementerian Agama Kabupaten Empat Lawang melaksanakan monitoring dan evaluasi revitalisasi KUA di lingkungan kantor Kementerian Agama Kabupaten Empat Lawang, senin 5/12 Dalam monitoring dan evaluasi Revitalisasi KUA Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam kgs, M.Makmun di dampingi staf BIMAS Defi Albusyari mengatakan bahwa KUA adalah garda depan bagi instansi Kementerian Agama dalam melayani umat, hal yang pertama adalah “mengubah profil layanan pada KUA yang selama ini bersifat dokumentasi dan administrasi menjadi berorientasi kebutuhan masyarakat, yang berbentuk bimbingan, layanan, konsultasi dan pendampingan persoalan keluarga dan keagamaan juga untuk aktif dan responsif dalam pelayanan.⁷ namun efektif tidaknya suatu penerapan atau strategi program revitalisasi, tetap tergantung dari karakteristik sumber daya manusia, lokasi dan perkembangan era digital.

Sedangkan yang dimaksud dengan strategi disini adalah rencana pemimpin atau kepala KUA untuk mencapai sasaran dan tujuan-tujuan sesuai dengan peluang-peluang dan ancaman-ancaman yang berfokus pada tujuan jangka panjang, guna mengoptimalkan kinerja pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan. Pada dasarnya semua organisasi memerlukan adanya strategi dalam pelayanan, dengan adanya strategi di sebuah organisasi atau instansi pemerintahan seperti KUA maka di harapkan semua kinerja pelayanan yang sudah di rencanakan dapat sesuai rencana. Karena kinerja merupakan unsur penggerak serta perwujudan determinasi diri agar dalam mengerjakan suatu pekerjaan itu dilakukan tidak setengah-setengah, tetapi dengan segenap kekuatan dan kemampuan yang dimiliki dalam arti kata seseorang harus profesional dalam bekerja agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu serta bisa menjalankan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh instansi pemerintahan.⁸

Berdasarkan observasi dan wawancara, penulis menemukan bahwa masyarakat belum banyak tahu dan siap terhadap program Revitalisasi KUA

⁷ Muhammad Makmun, *kepala Bimbingan masyarakat Islam Monev Revitalisasi KUA*, <https://sumsel.kemenag.go.id/berita/view/258437/berita>, Diakses tanggal 05 Agustus 2023

⁸ Muntazhir, *Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat Di KUA Kecamatan*, <https://karimun.kemenag.go.id/main/berita/detail/strategi-dalam-mengoptimalkan-kinerja-pelayanan-masyarakat-di-kua-kecamatan>, Diakses tanggal 28 juni 2023.

Kecamatan yang mencakup dari segi pelayanan secara digital, seperti pendaftaran nikah online, permohonan ijin operasional majelis taklim online dan beberapa program pelayanan lainnya. terlebih dalam pendaftaran nikah, masyarakat di wilayah Kecamatan Muara pinang masih lebih condong menggunakan jasa orang lain atau sering disebut dengan pembantu pegawai pencatat nikah (P3N) atau kaum dari setiap desanya,⁹ proses pendaftaran nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Muara Pinang masih dilakukan secara manual, yaitu setiap calon pengantin yang ingin melakukan pendaftaran pernikahan harus datang langsung ke kantor KUA untuk mengambil form pendaftaran dan datang kembali ke kantor untuk melengkapi persyaratan yang telah ditentukan, seperti surat pengantar RT atau Ri, surat keterangan untuk menikah model N1-N6, dan pengajuan tanggal pelaksanaan akad nikah. dalam melakukan verifikasi kelengkapan dokumen pendaftaran nikah, bagian tata usaha harus mengecek satu persatu dokumen yang telah ada. jika belum lengkap maka calon pengantin harus kembali ke KUA untuk melengkapi dokumen.

Sisi sumber daya manusia yang terdapat di KUA Muara pinang secara umum telah memberikan kinerja yang sangat baik, namun belum semua mampu memahami sistem digitalisasi dalam program Revitalisasi yang baru diluncurkan Kementerian Agama seutuhnya. dengan hal tersebut KUA melakukan terobosan dengan membuat layanan digital bagi masyarakat yang ingin berkonsultasi via WhatsApp. juga menambahkan bahwa KUA harus dapat mengimbangi kemajuan teknologi saat ini seperti halnya layanan yang berbasis digital, “saat ini kita sudah dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi yang mana semua layanan sudah berbasis digital seperti SIMKAH, SIMAS, dan layanan lainnya untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi.¹⁰

Selain itu sarana seperti adanya display informasi berbasis android belum sepenuhnya dikembangkan oleh para pegawai dan operator KUA sebagai sarana informasi bagi pengunjung dan menjadi alat untuk para calon pengantin yang akan mendaftar secara WhatsApp kemudian dalam proses penyampaian Informasi, baik jadwal dan kelengkapan persyaratan, dan pemberdayaan agama masih dihadapkan pada gejala negative ditengah-tengah masyarakat yang sangat memperhatikan seperti perilaku asusila, praktek korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan narkoba dan perjudian. demikian juga kecendrungan makin lemahnya pengamatan nilai-nilai agama, meningkatnya angka perceraian, ketidak harmonisan keluarga dan lain sebagainya. menunjukkan bahwa sendi-sendi moral agama mulai melemah.

⁹ Observasi masyarakat desa tanjung kurung dan muara pinang, kecamatan muara pinang, tanggal 25 Agustus 2023

¹⁰ Muhammad Makmun, *Seksi Bimbingan masyarakat Islam Monev Revitalisasi KUA*, <https://sumsel.kemenag.go.id/berita/view/258437/berita>, Diakses tanggal 05 Agustus 2023

berbagai perilaku masyarakat yang bertentangan dengan moralitas agama itu menggambarkan adanya kesenjangan yang mencolok antara nilai-nilai ajaran-ajaran agama dengan tingkah laku sosial.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Dengan menggunakan pendekatan Kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan teknik analisis Reduksi Data, Penyajian data, Kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan penyajian, maka informasi yang ada dianalisis lebih dalam sehingga membuat pembahasan yang lebih dalam untuk memaknai hasil penelitian sebagai berikut:

1. Strategi program revitalisasi kantor Urusan agama Kecamatan dalam meningkatkan layanan keagamaan masyarakat di kecamatan muara Pinang Kabupaten empat lawing.

- a. Peningkatan kapasitas kelembagaan

Peningkatan kapasitas building Revitalisasi KUA ini bisa diwujudkan dalam kekompakan memperkuat program dan layanan keagamaan serta meningkatkan kapasitas kelembagaan KUA sebagai pusat layanan keagamaan. Lembaga KUA di Kecamatan muara pinang sudah dapat dipandang penting oleh instansi lain di lingkungan kecamatan. Hal ini dibuktikan dengan sering dilibatkannya KUA ketika ada program dari instansi lain, seperti penekanan angka stunting oleh BKKBN, pencegahan penipuan berkedok investasi illegal oleh OJK, penanggulangan konflik agama dan konflik di masyarakat oleh Babinsa setempat.

- b. Penyempurnaan standar pelayanan

Efektivitas dan efisiensi menjadi dua kata kunci dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hemat waktu dan tepat guna merupakan unsur yang harus senantiasa dijaga. dalam pelayanan KUA memang masih ada SOP yang belum jelas. Salah satu ikhtiar yang bisa dilakukan adalah lewat sistem pelayanan terpadu satu pintu. Dengan cara ini, pengguna tidak akan kesulitan mengakses aneka layanan yang ada. Pelayanan terpadu Satu Pintu ialah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap Penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.¹¹ Walaupun begitu

¹¹ Kriswahyu, *Standar pelayanan publik sesuai uu no 25 tahun 2009 survei ombudsman ri, ombudsman republik Indonesia*,(Jakarta.2017).h.22

sudah ada usaha yang dilakukan, yaitu dengan adanya pelayanan terpadu satu pintu.

c. Transformasi digital layanan

Transformasi digital akan melahirkan inovasi-inovasi yang baru sehingga dapat meningkatkan tingkat efektivitas dan efisiensi lembaga tersebut, tidak terkecuali dengan sektor publik. Adanya transformasi diharapkan akan meningkatkan pelayanan yang dilakukan oleh sektor publik dalam hal ini pemerintahan kepada pengguna layanan.¹² dalam transformasi digital layanan ini sudah dilakukan berupa adanya media sosial walaupun belum maksimal digunakan serta sarana berupa laptop atau PC dalam rangka memudahkan pelayanannya.

d. Peningkatan kualitas sumber daya Manusia

Dilihat dari sisi SDM harus menghasilkan aparatur yang berintegritas, netral, kompeten, kapabel, profesional, berkinerja tinggi serta sejahtera. Untuk area pengawasan, harus meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Pada area akuntabilitas, hasil yang diharapkan adalah meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Maka dari itu agile government menjadi salah satu kunci agar manajemen SDM dipemerintahan dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.¹³ Dalam hal ini memang masih belum berjalan maksimal karena masih adanya pegawai yang mendekati pensiun dan pendidikan yang masih banyak yang belum mumpuni serta belum adanya pendidikan dan pelatihan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat terutama pelayanan penerima tamu.

e. Penguatan regulasi

Regulasi yang ada masih belum cukup kuat karena tidak adanya aturan dari kantor Kementerian Agama Kabupaten empat lawang dan Kepala KUA itu sendiri.

f. Penguatan dan integrasi data

Pada tahun 2013 diturunkanlah aturan Instruksi Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam no II/369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama. SIMKAH ini merupakan inovasi terbaru dalam mengoptimalkan kinerja Kantor Urusan Agama dalam menangani pernikahan baik pernikahan dini maupun pernikahan kedua serta pemberitahuan/pengumuman kehendak nikah secara luas dan rekomendasi pindah nikah dengan memanfaatkan fungsi dari internet.

¹² Kurnia Rezha, *Transformasi digital kementerian agraria dan tata ruang hak tanggungan elektronik*. N.p., Selat Media,(Tahun 2023) .h.12

¹³ Awang Darumurti, *Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Pemerintahan Penerapan Agile Government di Instansi Pemerintahan*,Samudra Biru,(31 Des 2021).h.2

Ada beberapa manfaat dari SIMKAH yang dapat dirasakan antara lain: SIMKAH dapat membangun infrastruktur database dengan memanfaatkan teknologi yang dapat mengakomodasi kebutuhan manajemen, membangun infrastruktur jaringan yang terintegrasi antara Kantor Urusan Agama sampai kantor pusat dan SIMKAH membantu dalam pendaftaran nikah sehingga jelas grafik tingkat terjadinya pernikahan di suatu daerah, memberikan informasi kepada masyarakat untuk memudahkan dalam hal pelayanan nikah sehingga kemungkinan nikah yang tidak dicatatkan dapat ditekan atau diminimalisir serta memudahkan Kantor Urusan Agama dalam memberikan informasi kepada masyarakat lebih lengkap, cepat, dan akurat tentang adat nikah melalui internet secara online. Untuk integrasi data sudah dilakukan dalam aplikasi SIMKAH yang dikeluarkan Kementerian Agama. Selain itu, juga sudah dilakukan pencocokan data secara manual oleh pegawai KUA.

Sedangkan dari segi pelayanan KUA kecamatan muara Pinang terus berupaya meningkatkan layanan keagamaan terhadap masyarakat;

1) Dimensi *Tangible*

Penampilan pegawai saat melayani penerima layanan. Dalam pelayanan publik, hal yang diharapkan dan yang harus dicapai ialah kualitas pelayanan. Pada dimensi ini, pelayanan yang baik dapat dilihat dari usaha Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Muara Pinang yang menyesuaikan penampilan dengan seragam dan rapi. Misalnya santun dalam berbusana sebagaimana Alqur'an Surah al-A'raf Ayat 26 yang artinya

"Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan..."¹⁴

Fasilitas juga termasuk ke dalam bukti fisik. sebagai lembaga pembantu Kementerian Agama, usaha ini dilakukan karena bagi masyarakat hal ini menjadi kesan pertama dan dimaksudkan agar menciptakan citra baik. Kenyamanan lingkungan juga menjadi tolak ukur dalam pencapaian pelayanan yang bermutu dan memuaskan pengguna layanan di pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Muara Pinang. Karena apabila penerima layanan mendapat kenyamanan lingkungan yang berkaitan dengan lokasi atau ruang pelayanan, ketersediaan informasi, dan sarana prasarana

¹⁴ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta : Departemen Agama RI,1991), h. 570

untuk mereka, maka pelayanan kepegawaian mencapai kepada Nilai Indeks Kepuasan. Masyarakat.

2) Dimensi *Reliability*

Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Muara Pinang Kabupaten Empat lawang. Senantiasa dituntut untuk kemampuannya meningkatkan kualitas personal pegawai dalam pelayanan. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja atau standar pelayanan dan mengerjakan dengan menggunakan alat bantu.

Memiliki standar pelayanan yang jelas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Muara Pinang sudah memiliki standar pelayanan yang jelas sesuai dengan SOP yang berlaku. memiliki standar pelayanan publik memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada standar pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya Pelayanan permohonan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Muara Pinang. Karena Pelayanan tersebut hanya menyusun rencana dan program kerja operasional kegiatan pelayanan administrasi nikah.

3) Dimensi *Responsiviness*.

Dalam dimensi *responsiviness* ini terkait dengan sikap pegawai Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Muara Pinang Kabupaten Empat lawang yang mau mendengar atau merespon keluhan masyarakat dan mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Pegawai mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat Unsur kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan merupakan hal yang diharapkan oleh penerima layanan yang harus dipenuhi oleh pegawai Pelayanan Kepegawaian. Jikalau ada kendala dari permintaan berkas pengguna layanan. Tidak bisa hari itu juga diambil maka pegawai Pelayanan akan memberikan pengertian dan menjanjikan waktu tertentu. sebagaimana disebut dalam Alqur'an Surah al-Insyirah Ayat 7 yang artinya

*“Maka apabila kamu Telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”*¹⁵

Pegawai mau mendengar keluhan pengguna layanan Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Muara Pinang. Sebagai penyedia layanan publik dalam bidang pernikahan merespon setiap pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Pegawai Pelayanan akan memberikan arahan dengan jelas dan mengerti usaha serta kebutuhan mereka jika mendapati keluhan dari pengguna layanan.

¹⁵ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta : Departemen Agama RI,1991), h. 597

4) Dimensi *Assurance*

Unsur-unsur pokok yang dalam Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Muara Pinang Kabupaten Empat Lawang dalam dimensi Assurance ada jaminan waktu, dan jaminan biaya dalam proses pelayanan.¹⁶ Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan Pegawai Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Muara Pinang memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dengan diusahakan diselesaikan pegawai tepat waktu. Umumnya penyelesaian berkas hanya butuh waktu kurang lebih satu hari setelah pengajuan berkas atau dua kali balik ke Kantor Urusan Agama Kecamatan. tak hanya itu, merujuk pada visi Pelayanan Kepegawaian juga telah menetapkan tidak ada pungutan biaya terhadap administrasi nikah yang dibutuhkan masyarakat.

5) Dimensi *Emphaty*

Dalam dimensi ini, Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Muara Pinang memiliki unsur baik untuk pelayanan melalui Pegawai mendahulukan kepentingan publik daripada pribadi Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan memprioritaskan pengguna layanan dalam proses pelayanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan. Memberikan citra yang buruk bagi Kantor Urusan Agama Kecamatan Muara Pinang. dan tidak mendiskriminasi atau membeda bedakan pengguna layanan dalam melayani pelanggan. bentuk perhatian yang diajarkan Islam harus dilandaskan pada iman dalam rangka mengabdikan kepada Allah. Hal ini sesuai dengan Surah an-Nahl Ayat 90 yang artinya,

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”¹⁷

Semua pengguna layanan dilayani dengan sama oleh petugas Pelayanan. Bersikap adil kepada setiap pengguna layanan merupakan solusi dan penerapan yang baik untuk pelayanan sehingga dapat menghindari mendiskriminasi pengguna layanan. Pegawai memberikan sikap sopan, santun, dan ramah dalam pelayanan Unsur ini yang menjadi acuan. Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Muara Pinang Kabupaten Empat lawang terhadap masyarakat untuk merasa nyaman dan senang

¹⁶ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan*, (Unitomo Press, 2019) h. 81

¹⁷ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta : Departemen Agama RI, 1991), h. 564

dengan pelayanan yang diberikan. Sebagai penyedia layanan. Pelayanan sudah seharusnya memberikan jaminan sikap yang baik dengan sopan, santun serta ramah kepada siapapun pengguna layanan.

2. Faktor pendukung dan penghambat

Harus ada unsur-unsur yang mempengaruhi organisasi agar dapat berfungsi dan melaksanakan kebijakan yang telah dikembangkan, baik aspek pendukung maupun penghambat kebijakan tersebut. Setiap kegiatan yang terlaksana tentu tidak terlepas dari dukungan dan hambatan yang terjadi saat kegiatan tersebut sedang berlangsung. Dukungan dan hambatan dalam bentuk yang kecil maupun dalam bentuk yang besar.

Sumber data yang telah ditetapkan dan dilengkapi dengan hasil observasi, wawancara serta studi dokumentasi Aditya Rahmat Nandito.

a. Faktor dukungan

1) Kerjasama Antar Pegawai

Kerjasama antar pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) adalah pilar utama dalam menyediakan layanan yang unggul kepada masyarakat. Dengan tim kerja yang solid, efisiensi operasional meningkat karena adanya saling bantuan dan penggunaan sumber daya yang optimal. Konflik dapat diselesaikan dengan lebih baik melalui komunikasi terbuka dan kolaborasi yang konstruktif. Kualitas layanan ditingkatkan melalui inspirasi dan dorongan dari sesama pegawai, sementara pembelajaran dan pengembangan berkelanjutan menjadi mungkin melalui pertukaran pengetahuan.¹⁸

2) Kemauan Masyarakat

Kemauan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dan terbuka terhadap layanan yang disediakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) adalah faktor kunci dalam mendukung pelayanan yang efektif. Dengan adanya partisipasi dari masyarakat, KUA dapat lebih baik memahami kebutuhan dan harapan mereka, memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan nyata. Bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada heart share dan memperkokoh posisi di dalam mind share konsumen.¹⁹ Selain itu, kemauan masyarakat untuk berpartisipasi juga menciptakan iklim kerja yang lebih kolaboratif antara KUA dan komunitas lokal,

¹⁸ Sarfilianty Anggiani, *Kewirausahaan Pola Pikir, Pengetahuan, Dan Keterampilan: edisi kedua*, (Kencana, 2018) h.180.

¹⁹ Idris Parakkasi, *Pemasaran Syariah Era Digital, Thorik G dan Utus H (2006:77)* Lindan Bestari, 2020, h.28

memungkinkan terciptanya solusi yang lebih berkelanjutan dan relevan. Dengan demikian, kemauan masyarakat untuk terlibat secara aktif menjadi landasan penting bagi pelayanan KUA yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

b. Faktor Hambatan

1) Sumber Daya Manusia

Salah satu faktor hambatan dalam pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) adalah keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM). Keterbatasan ini bisa mencakup jumlah pegawai yang tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan layanan, kurangnya kualifikasi atau pelatihan yang memadai, serta kurangnya pengalaman dalam menangani berbagai masalah yang kompleks. Akibatnya, pelayanan KUA mungkin menjadi lambat, tidak responsif, atau kurang efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan mengatasi hambatan ini melalui penambahan jumlah pegawai, peningkatan kualifikasi, dan pelatihan yang tepat, KUA dapat meningkatkan kapasitasnya untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

2) Sarana dan Prasarana

Keterbatasan sarana dan prasarana merupakan faktor kunci yang menghambat efektivitas pelayanan yang disediakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA). Kurangnya ruang kantor yang memadai menciptakan tantangan dalam menyelenggarakan layanan dengan optimal, sementara kelengkapan peralatan teknologi informasi yang terbaru menjadi krusial dalam mendukung proses administratif dan komunikasi internal.²⁰ Selain itu, kendala infrastruktur seperti aksesibilitas yang buruk dapat menghambat akses masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh KUA. Dampak dari keterbatasan ini terlihat dalam penurunan efisiensi operasional dan penurunan kualitas layanan yang disediakan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang serius untuk mengatasi hambatan ini, termasuk investasi dalam perbaikan infrastruktur, pembaruan peralatan, dan pengoptimalan penggunaan sumber daya yang ada. Langkah-langkah ini akan membantu meningkatkan kapasitas KUA dalam menyediakan layanan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih efektif.

²⁰ Riris Katharina, Ed., *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia*, Yayasan (Pustaka Obor Indonesia, 2021)h.19.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Kantor urusan Agama Kecamatan Muara Pinang strategi program revitalisasi kantor urusan agama dalam meningkatkan Layanan keagamaan masyarakat di kecamatan Muara Pinang sesuai dengan Revitalisasi KUA yang dilakukan Menteri Agama, program revitalisasi KUA di kecamatan Muara Pinang mengadopsi enam unsur revitalisasi yang dipimpin Menteri Agama, termasuk peningkatan kapasitas lembaga, penyempurnaan standar layanan, transformasi digital, peningkatan SDM, penguatan regulasi, dan integrasi data. Strategi kebijakan KUA Muara Pinang fokus pada peningkatan kapasitas lembaga melalui kerja sama lintas instansi, penyempurnaan SOP layanan untuk menghindari pungutan liar, dan transformasi digital dengan memanfaatkan teknologi dan media sosial. Peningkatan SDM dilakukan melalui koordinasi dengan kantor agama kabupaten dan pemerintah daerah. Regulasi diperkuat melalui instruksi rapat internal, sementara integrasi data dilakukan melalui aplikasi SIMKAH. Meski menghadapi hambatan infrastruktur dan SDM, kebijakan ini didukung oleh regulasi dan bupati setempat, menjadikan KUA Muara Pinang kunci dalam program penanggulangan stunting dan penanganan konflik agama, meskipun masih perlu optimalisasi dalam mencapai enam sasaran yang ditetapkan.

Adapun faktor pendukung strategi program revitalisasi kantor urusan agama Kecamatan Muara Pinang dalam meningkatkan layanan keagamaan Masyarakat di kecamatan Muara Pinang kabupaten empat lawang adalah kerja sama pegawai dan kemauan masyarakat, sedangkan faktor penghambatnya ialah sumber daya manusia dan sarana dan prasarana berupa infrastruktur yang belum Cukup memadai

REFERENSI

- Andika, *Kantor KUA di Kabupaten Empat Lawang, Pusat Pelayanan Pernikahan*, <https://rakyatempatlawang.disway.id/read/651711/>, diakses pada tanggal 24 November 2023.
- Awang Darumurti, *Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Pemerintahan Penerapan Agile Government di Instansi Pemerintahan*, Samudra Biru, (31 Des 2021).
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta : Departemen Agama RI, 1991),
- Idris Parakkasi, *Pemasaran Syariah Era Digital, Thorik G dan Utus H* (2006:77) Lindan Bestari, 2020,
- Keputusan Menteri Agama Nomor 758 Tahun 2021 Tentang, *Revitalisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan*, (Jakarta: 2021).

- Kesi wijayati, “*Manajemen Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Penawar Aji Kabupaten Tulang Bawang*”, Skripsi, (Lampung: Perpustakaan UIN Raden Intan, 2021)
- Kriswahyu, *Standar pelayanan publik sesuai uu no 25 tahun 2009 survei ombudsman ri*, ombudsman republik Indonesia, (Jakarta.2017).
- Kurnia Rezha, *Transformasi digital kementerian agraria dan tata ruang hak tanggungan elektronik*. N.p., Selat Media, (Tahun 2023) .
- Meithiana Indrasari, *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*, (Unitomo Press, 2019)
- Moh Khoero, “*Tingkatkan Layanan Keagamaan, Menag Yaqut Revitalisasi KUA seluruh Indonesia*”, <https://kemenag.go.id/read/tingkatkan-layanan-keagamaan-Menag-yaqut-revitalisasi-kua-seluruh-indonesia-9n4oj>, Diakses pada tanggal 3 November 2023.
- Muhammad Makmun, *kepala Bimbingan masyarakat Islam Monev Revitalisasi KUA*, <https://sumsel.kemenag.go.id/berita/view/258437/berita>, Diakses tanggal 05 Agustus 2023
- Muhammad Makmun, *Seksi Bimbingan masyarakat Islam Monev Revitalisasi KUA*, <https://sumsel.kemenag.go.id/berita/view/258437/berita>, Diakses tanggal 05 Agustus 2023
- Muntazhir, *Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat Di KUA Kecamatan*, <https://karimun.kemenag.go.id/main/berita/detail/strategi-dalam-mengoptimalkan-kinerja-pelayanan-masyarakat-di-kua-kecamatan>, Diakses tanggal 28 juni 2023.
- Observasi masyarakat desa tanjung kurung dan muara pinang, kecamatan muara pinang, tanggal 25 Agustus 2023
- Observasi masyarakat desa tanjung kurung dan muara pinang, kecamatan muara pinang, tanggal 25 Agustus 2023
- Riris Katharina, Ed, *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia*, Yayasan (Pustaka Obor Indonesia, 2021)
- Sarfilianty Anggiani, *Kewirausahaan Pola Pikir, Pengetahuan, Dan Keterampilan: edisi kedua*, (Kencana, 2018)
- Tajudin Hamzah, Kepala Kantor Urusan Agama di Kecamatan Muara Pinang, wawancara tanggal 25 Agustus 2023.