

Kinerja Kantor Urusan Agama Dalam Pelayanan Pernikahan Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

* Tika Pangabean¹, Rendi Tri Afrianda²

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

*Corresponding Author : tikapangabean@student.uir.ac.id

Abstrak

Penelitian ini mengkaji tentang pelayanan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Berdasarkan hasil evaluasi terhadap kinerja Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, dapat disimpulkan bahwa kinerja KUA dalam pelayanan pernikahan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Pelayanan yang diberikan mencakup berbagai tahapan administrasi pernikahan, dan meskipun banyak pasangan yang merasa puas dengan layanan yang diterima, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal kecepatan proses dan kenyamanan fasilitas. Tipe penelitian menggunakan metode kualitatif, penelitian kualitatif untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya, key informan pada penelitian ini adalah kepala kantor urusan agama dan informan terdiri dari staf honorer dan masyarakat yang mengurus pernikahan. Teknik pengumpulan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode Observasi, wawancara, Dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kinerja Kantor Urusan Agama Dalam Pelayanan Pernikahan Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Dalam kinerja kantor urusan agama dalam pelayanan pernikahan di kecamatan pangean kabupaten kuantan singingi, terdapat faktor yang dihadapi keseluruhannya yaitu: keterbatasan sumber manusia, infrastruktur yang kurang memadai, kendala eksternal yang dihadapi dalam pernikahan di kantor urusan agama di kecamatan pangean kabupaten kuantan singingi hal itulah yang menjadi terkendala.

Kata kunci: Kinerja, Pelayanan Pernikahan, Kantor Urusan Agama.

Abstract

This study examines the Marriage services at the Religious Affairs Office in Pangean District, Kuantan Singingi Regency. Based on the results of the evaluation of the performance of the Religious Affairs Office (KUA) of Pangean District, Kuantan Singingi Regency, it can be concluded that the performance of the KUA in marriage services is quite good, although there are still several challenges that need to be overcome. The services provided cover various stages of marriage administration, and although many couples are satisfied with the services received, there is still room for improvement, especially in terms of speed of process and comfort of facilities. The type of research uses qualitative methods, qualitative research to describe the real situation, the key informants in this study are the head of the religious affairs office and informants consist of honorary staff and the community who take care of marriages. The collection technique used in this study is by using the Observation, Interview, Documentation methods. Based on the results of the study, it can be concluded that the Performance of the Religious Affairs Office in Marriage Services in Pangean District, Kuantan Singingi Regency. In the performance of the religious affairs office in marriage services in Pangean District, Kuantan Singingi Regency, there are factors that are faced as a whole, namely: limited human resources, inadequate infrastructure, external obstacles faced in marriage at the religious affairs office in Pangean District, Kuantan Singingi Regency, these are the things that are constrained.

Keywords: Performance, Marriage Services, Religious Affairs Office.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik diartikan pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 pasal 7 tahun 2003, “Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah, didalam menyikapi perubahan dan pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintah daerah yang lebih berorientasi pelayanan. Kebijakan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang semula didasarkan pada paradigma rule governance yang mengedepankan kebersamaan, transparansi, akuntabilitas, keadilan, kesetaraan, dan kepastian hukum (Hartono, 2016).

Idealnya dengan otonomi daerah, kualitas pelayanan publik akan semakin baik, karena regulasi dan kebijakan terhadap pelayanan berada di tangan pemerintah daerah. Namun, realitanya menunjukkan bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih belum memadai, karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, tidak jelas berapa biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain- lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah dipemerintah daerah (Daryanto, 1997).

Pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang baik yaitu, pelayanan yang berkualitas. Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka prakarsa masyarakat untuk proaktif dalam mengisi pembangunan daerah akan semakin terdorong dan pertumbuhan ekonomi daerah yang akan menghantarkan masyarakat pada jenjang kesejahteraan yang lebih baik akan dapat dicapai. Pelayanan yang diharapkan dan menjadi tuntutan pelayanan publik oleh organisasi publik yaitu pemerintah lebih mengarah pada pemberian layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana. Transparansi, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif (Putra, 2020).

Kantor Urusan Agama (KUA) menyediakan berbagai jenis layanan yang berkaitan dengan urusan keagamaan dan perkawinan dalam konteks hukum Islam. Di antara layanan yang disediakan adalah pelayanan perkawinan yang meliputi pendaftaran pernikahan, pelaksanaan akad nikah, dan penerbitan buku nikah. Selain itu, KUA juga memberikan pelayanan konseling pernikahan baik sebelum maupun setelah pernikahan, untuk membantu memahami dan mengatasi konflik yang mungkin timbul dalam rumah tangga. Salah satu Kantor Urusan Agama yang ada di Provinsi Riau, tepatnya di Kecamatan Pangean adalah Kantor Urusan Agama Kecamatan Pangean, Kabupaten Kuantan Singingi. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya Kantor Urusan Agama Kecamatan Pangean di dukung oleh 10 orang Pegawai. Adapun masing-masing jabatan dan jumlah pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pangean dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel.1.
Jumlah Pegawai Menurut Jabatan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala KUA	1
2.	Penyuluh Agama Islam	5
3.	Pengawas	1
4.	Staff Honorer	1
Jumlah		8

Sumber: KUA Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, 2024

Adapun jumlah masyarakat yang menikah setiap bulannya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel. 2.
Jumlah Pasangan yang Menikah Setiap bulan di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Bulan	Jumlah
1.	Januari	71
2.	Februari	51
3.	Maret	42
4.	April	82
Total		246

Sumber: KUA Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi (2024).

Jumlah orang yang mendaftar pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) setiap tahunnya menunjukkan angka yang signifikan, mencerminkan pentingnya layanan ini bagi masyarakat. Sebagai contoh, di Kecamatan Pangean dalam sehari hari pasangan yang mendaftar berkisar 1-2 pasangan. Tingginya jumlah pendaftar ini memberikan tekanan tambahan pada petugas KUA, terutama jika jumlah pegawai dan fasilitas pendukung, seperti komputer, printer, serta ruang pelayanan, tidak memadai untuk memenuhi kebutuhan administrasi dan pelayanan yang cepat serta akurat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Tujuan dari metode penelitian ini adalah dapat membantu peneliti dalam menghasilkan penelitian yang objektif, dan dapat dipertanggung jawabkan berdasarkan atas data yang diperoleh (Sugiyono, 2011). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode pendekatan kualitatif digunakan dalam metode penelitian ini karena data yang di hasilkan dalam penelitian ini berupa kata-kata tertulis dan lisan. Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Abdussamad, 2021) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat di amati pendekatannya di arahkan pada latar dan individu secara holistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teori kinerja menekankan bahwa kinerja individu di tempat kerja mencakup dimensi utama seperti kualitas, kuantitas, waktu, biaya, dan kepuasan kerja (Robbins, 2016).

Dimensi-dimensi ini dapat diaplikasikan untuk mengevaluasi pelayanan pernikahan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pangean. Melalui wawancara dengan kepala KUA, staf honorer, dan masyarakat, dimensi-dimensi ini dapat dijadikan kerangka kerja untuk memahami dan meningkatkan kinerja pelayanan.

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan melibatkan akurasi, ketepatan dalam menjalankan tugas dan ketepatan dalam mencapai hasil atau layanan yang diberikan kepada masyarakat. Kepala KUA Kecamatan Pangean menyatakan pada wawancara tanggal 7 November 2024 bahwa terkait akurasi pelayanan, “Kami selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik dengan memastikan setiap proses administrasi dilakukan sesuai aturan yang berlaku.”. Berdasarkan pernyataan wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa pentingnya KUA Kecamatan Pangean memberikan pelayanan yang akurat dengan menjalankan proses administrasi sesuai aturan yang berlaku.

Sementara terkait ketepatan waktu pelayanan “Untuk memastikan ketepatan waktu, kami memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang jelas. Sebagai contoh, pengurusan dokumen pernikahan biasanya diselesaikan dalam waktu 3 hari kerja setelah semua persyaratan dinyatakan lengkap. Kami juga memanfaatkan sistem antrean yang terorganisir untuk mempercepat pelayanan”. (Wawancara Kepala KUA). Berdasarkan wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa pelayanan di KUA Kecamatan Pangean sangat penting diatur melalui SOP yang jelas agar sesuai dengan ketepatan waktu, seperti penyelesaian dokumen pernikahan dalam 3 hari kerja setelah persyaratan lengkap. Selain itu, sistem antrean yang terorganisir digunakan untuk menjaga ketepatan waktu, mengindikasikan komitmen terhadap efisiensi waktu dalam pelayanan.

Sedangkan untuk ketepatan dalam mencapai hasil atau layanan “Kami melakukan evaluasi rutin terhadap hasil pelayanan, termasuk melalui survei kepuasan masyarakat. Hal ini membantu kami memastikan bahwa hasil yang diberikan, seperti dokumen atau layanan konsultasi, sesuai dengan kebutuhan dan harapan warga. Jika ada keluhan atau ketidaksesuaian, kami segera mengambil langkah perbaikan” (Wawancara Kepala KUA). Dari hasil wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa pentingnya KUA Kecamatan Pangean memastikan bahwa hasil pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat melalui evaluasi rutin dan survei kepuasan. Keluhan yang muncul ditindaklanjuti dengan langkah perbaikan, mencerminkan pendekatan yang proaktif dalam menjaga kualitas hasil layanan.

2. Kuantitas Pelayanan

Kuantitas merujuk pada volume pekerjaan yang dapat diselesaikan, seperti jumlah pasangan yang dilayani setiap hari. Menurut salah satu staf honorer yang diwawancarai pada hari yang sama, “Pada musim pernikahan, jumlah pendaftar bisa meningkat hingga dua kali lipat dibandingkan bulan biasa, sehingga beban kerja kami cukup tinggi.”. Berdasarkan wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa kuantitas volume pekerjaan di KUA meningkat signifikan pada musim pernikahan. Pada periode ini, jumlah pendaftar dapat mencapai dua kali lipat dibandingkan bulan biasa, sehingga beban kerja menjadi lebih tinggi.

Selain itu, staf lain menambahkan, “Kami terkadang harus bekerja lembur untuk memastikan semua mendapatkan pelayanan tepat waktu, meskipun itu berarti mengorbankan waktu istirahat kami.” (Wawancara staff Honorer). Dari pernyataan staf penulis menarik kesimpulan bahwa adanya kebutuhan akan alokasi tenaga kerja yang

lebih efisien untuk menghadapi lonjakan permintaan. Terlaksananya pekerjaan lembur yang mengorbankan waktu istirahat menunjukkan kurangnya kesiapan dalam menghadapi volume kerja yang tinggi, yang dapat mempengaruhi kesejahteraan staf dan kualitas pelayanan. Untuk menghadapi peningkatan beban kerja pada musim pernikahan, instansi dapat mempertimbangkan untuk menambah tenaga kerja sementara, mengoptimalkan sistem pendaftaran, atau menyusun jadwal kerja yang lebih efisien agar pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

3. Waktu Penyelesaian

Dimensi waktu terkait efisiensi dan ketepatan dalam menyelesaikan proses administrasi. Masyarakat yang diwawancarai menyebutkan bahwa rata-rata waktu pengurusan memakan waktu dua hingga tiga hari, namun beberapa merasa proses tersebut dapat dipercepat. Salah satu responden mengatakan, "Pengurusan berjalan lancar, tapi kadang harus bolak-balik karena ada dokumen yang kurang." (Wawancara Masyarakat Pangean). Berdasarkan hal tersebut penulis menyimpulkan bahwa masih ada peluang untuk meningkatkan ketepatan proses waktu penyelesaian, mengingat beberapa masyarakat mengalami kendala akibat dokumen yang tidak lengkap sehingga harus melakukan kunjungan ulang. Hal ini mencerminkan perlunya perbaikan dalam sistem pemberian informasi dan persyaratan administrasi. KUA Kecamatan Pangean dapat menyediakan panduan yang jelas dan lengkap tentang dokumen yang diperlukan melalui berbagai media, seperti website, poster di kantor layanan, atau media sosial, untuk mengurangi kemungkinan dokumen yang kurang.

Menurut salah satu staf KUA, "Kami berusaha memastikan setiap tugas selesai tepat waktu karena itu menjadi bagian dari komitmen kami terhadap pelayanan yang profesional." (Wawancara staff Honorer). Berdasarkan pernyataan tersebut penulis menyimpulkan bahwa komitmen terhadap penyelesaian tugas tepat waktu sebagai bagian dari upaya memberikan pelayanan profesional. Hal ini mencerminkan kesadaran akan pentingnya tanggung jawab dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

4. Efisiensi Biaya

Efisiensi dalam penggunaan sumber daya finansial juga menjadi indikator penting. Kepala KUA Kecamatan Pangean menyatakan pada wawancara "Kami memastikan bahwa semua biaya yang dikenakan sudah sesuai dengan peraturan pemerintah. Tidak ada pungutan liar di sini. Kami juga berusaha transparan agar masyarakat merasa aman dan percaya dalam proses pelayanan.". Kepala KUA menjelaskan bahwa mereka memastikan tidak ada pungutan liar dan biaya yang dikenakan sesuai peraturan pemerintah. Sementara dari sisi masyarakat menyampaikan dalam wawancara "Kalau soal biaya dari KUA sebenarnya sudah jelas, tapi kadang ada tambahan biaya lain, seperti transportasi kalau kami harus bolak-balik melengkapi dokumen. Itu yang bikin kami merasa sedikit terbebani." (Wawancara Masyarakat Pangean). Berdasarkan hasil wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa Efisiensi Biaya terhadap layanan yang diberikan KUA sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. Namun Masyarakat mengeluhkan tambahan biaya transportasi jika harus kembali untuk melengkapi dokumen. KUA dapat memberikan informasi yang lebih detail kepada masyarakat terkait dokumen yang harus disiapkan sejak awal proses. Hal ini dapat mengurangi kebutuhan masyarakat untuk kembali ke KUA hanya karena kelengkapan dokumen yang kurang.

5. Kepuasan Kerja dan Kepuasan Masyarakat

Kepuasan kerja staf berdampak langsung pada pelayanan yang diberikan. Salah satu staf honorer mengungkapkan, “Kami merasa bangga dapat membantu masyarakat, meskipun fasilitas kerja perlu ditingkatkan.” (Wawancara Staf Honorer). Berdasarkan pernyataan wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa kepuasan kerja staf dan kepuasan masyarakat memiliki hubungan yang erat dalam menentukan kualitas pelayanan. Staf merasa bangga dalam melayani masyarakat, meskipun fasilitas kerja yang tersedia masih perlu ditingkatkan. Sementara dari sisi masyarakat dalam wawancara menyatakan “Pelayanan di KUA cukup baik dan ramah, tetapi terkadang proses administrasi terasa lambat, terutama saat banyak yang antre” (Wawancara masyarakat Pangean). Berdasarkan wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat menjadi ukuran utama, dengan sebagian besar responden merasa pelayanan cukup baik, tetapi ada ruang untuk perbaikan. Hal tersebut dapat diatasi misalnya dengan menambah jumlah petugas pada waktu-waktu sibuk atau hari tertentu untuk mengurangi beban kerja dan mempercepat proses.

SIMPULAN

1. Berdasarkan hasil evaluasi terhadap kinerja Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, dapat disimpulkan bahwa kinerja KUA dalam pelayanan pernikahan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Pelayanan yang diberikan mencakup berbagai tahapan administrasi pernikahan, dan meskipun banyak pasangan yang merasa puas dengan layanan yang diterima, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal kecepatan proses dan kenyamanan fasilitas. KUA sudah mulai mengoptimalkan sumber daya manusia dengan pembagian tugas yang lebih jelas, serta memanfaatkan teknologi dalam administrasi untuk mempercepat proses pelayanan.
2. Beberapa faktor penghambat yang memengaruhi kinerja KUA dalam pelayanan pernikahan di Kecamatan Pangean. Salah satu kendala utama adalah terbatasnya sumber daya manusia yang menyebabkan beban kerja yang berat, terutama pada periode-periode tertentu yang memunculkan lonjakan permintaan. Selain itu, keterbatasan infrastruktur, seperti fasilitas kantor yang kurang representatif dan akses internet yang terbatas, juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Masyarakat juga masih menghadapi hambatan dalam memahami prosedur pernikahan, yang kadang mengakibatkan pengulangan proses administrasi yang seharusnya bisa dihindari dengan adanya informasi yang lebih jelas.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto. (1997). *Kamus Indonesia Lengkap*. Apollo.
- Hartono. (2016). *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Ar-Ruzz Media.
- Putra, B. S. (2020). *Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru*. Pekanbaru: UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Stephen Robbins. (2016). *Perilaku Organisasi* (Edisi Kese). Indeks.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.
- Zuchri Abdussamad. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV Syakir Media Press.