

MANAGEMENT SERVICE PUBLIC DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BANDONGAN

Isna Septiana Nurul Chusna¹, Milna Walfirah², Fuad Yanuar A.R³, Siswanto⁴

STAI Syubbanul Wathon Magelang^{1,2,3,4}.

e-mail : isnaprandi79@gmail.com¹, milnawafirah@staia-sw.or.id², [:fuadyanuarar@staia-sw.or.id](mailto:fuadyanuarar@staia-sw.or.id)³,
siswanto@staia-sw.or.id⁴

Abstract

This study examines Public Service Management at the Office of Religious Affairs of Bandongan District. Public service management is an important issue in local government to improve the quality of services to the community. This study aims to analyze public service management practices in the Religious Affairs Office of Bandongan District, focusing on efforts to improve efficiency, responsiveness, and community satisfaction. The research method used is a case study with data collection through interviews, observation, and document analysis. The results showed that the Religious Affairs Office of Bandongan District has taken several steps to improve public service management, such as the use of information technology and employee training. However, there are still some obstacles, such as lack of adequate funds and human resources. This study concluded that efforts to improve public service management at the Bandongan Sub-District Religious Affairs Office still need to be carried out. Collaboration between various parties, including local governments and communities, is needed to create a more efficient and responsive public service system. In addition, the study also provides recommendations for further improvements in public service management at the local level.

Keyword: KUA, revitalization, service

Abstrak

Penelitian ini mengkaji Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan. Manajemen pelayanan publik menjadi isu penting dalam pemerintahan lokal untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik manajemen pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan, dengan fokus pada upaya peningkatan efisiensi, responsivitas, dan kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan telah mengambil beberapa langkah untuk meningkatkan manajemen pelayanan publik, seperti penggunaan teknologi informasi dan pelatihan pegawai. Namun, masih terdapat beberapa hambatan, seperti kurangnya dana dan sumber daya manusia yang memadai. Penelitian ini menyimpulkan bahwa upaya peningkatan manajemen pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan masih perlu terus dilakukan. Diperlukan kolaborasi antara berbagai pihak, termasuk pemerintah daerah dan masyarakat, untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif. Selain itu, penelitian ini juga memberikan rekomendasi untuk perbaikan lebih lanjut dalam manajemen pelayanan publik di tingkat lokal.

Kata kunci: KUA, pelayanan, revitalisasi

PENDAHULUAN

Manajemen adalah formasi usaha-usaha yang terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan pengendalian untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah ditargetkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya (Nur Andriani, 2015).

Dalam konteks perusahaan atau organisasi istilah manajemen adalah sesuatu yang dilakukan oleh manajer (Jhuji, 2020). Manajemen adalah proses pengelolaan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi atau perusahaan (et al. Jackson, 2021). Manajemen melibatkan perubahan teknologi, spesialisasi pekerjaan, tuntutan dari sriat pekerja, kemampuan karyawan yang ada, tersedianya calon karyawan, kesenjangan pengetahuan dan kemampuan antar karyawan, serta kebutuhan psikologis dan sosial dari pekerjaan. Manajemen juga mencakup pengelolaan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan untuk mencapai kinerja yang baik (Latief et al., 2019).

Manajemen dalam konteks agama adalah suatu pendekatan atau praktik pengelolaan yang fokus pada aspek-aspek keagamaan dan spiritual dalam suatu komunitas atau organisasi berbasis agama (Gunada et al., 2023). Hal ini mencakup pengaturan, pengorganisasian, dan pengawasan kegiatan-kegiatan yang bersifat keagamaan, seperti ibadah, pendidikan agama, manajemen masjid, pengelolaan zakat, dan lain sebagainya (Said, 2016). Contoh konsep manajemen dalam konteks agama meliputi "Manajemen Pendidikan Agama Islam" yang mencakup sistem pengelolaan pendidikan agama Islam, serta "Manajemen Masjid" yang fokus pada pengelolaan masjid sebagai pusat ibadah dan aktivitas keagamaan. Manajemen agama juga dapat membahas isu-isu seperti manajemen konflik dalam bingkai moderasi beragama.

Manajemen dalam konteks pelayanan publik mengacu pada upaya perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan pengembangan sumber daya yang dilakukan oleh lembaga pemerintah atau organisasi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (Muhammad Anggung Manumanoso Prasetyo & Husaini, 2021). Tujuannya adalah untuk memastikan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada warga negara. Dalam konteks pelayanan publik, manajemen melibatkan berbagai aspek, antara lain merumuskan tujuan, kebijakan, dan strategi yang akan diimplementasikan dalam pelayanan publik. mengacu pada upaya perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan pengembangan sumber daya yang dilakukan oleh lembaga pemerintah atau organisasi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk memastikan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada warga negara. Dalam konteks pelayanan publik, manajemen melibatkan berbagai aspek, antara lain. merumuskan tujuan, kebijakan, dan strategi yang akan diimplementasikan dalam pelayanan publik.

Proses yang penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berikut langkah-langkahnya adalah merumuskan tujuan yaitu menentukan dengan jelas apa yang ingin dicapai melalui pelayanan publik. (Ismail, 2018) Tujuan ini harus spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan berdekatan waktu (*smart*). Menggunakan data dan informasi terkini untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan masalah yang perlu diatasi, merumuskan kebijakan-kebijakan yang mendukung pencapaian tujuan. (Harahap et al., 2017) Kebijakan harus memperhatikan aspek-aspek hukum, etika, dan dampak sosial. Libatkan pemangku kepentingan (*stakeholder*) dalam penyusunan kebijakan untuk memastikan beragam perspektif terwakili. Merumuskan strategi pengenalan langkah-langkah konkrit yang akan diambil untuk mengimplementasikan kebijakan dan mencapai tujuan. Prioritaskan strategi berdasarkan urgensi,

efektivitas, dan keterkaitan dengan tujuan Implementasi menerapkan kebijakan dan strategi dengan cermat. Pastikan bahwa pelaksanaan pelayanan publik berjalan sesuai dengan rencana yang telah dirumuskan, dan evaluasi dan penyesuaian.

Penelitian terdahulu terkait dengan manajemen yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh manajemen terhadap kinerja karyawan di perusahaan Lintasarta. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pengambilan sampel menggunakan metode simple random sampling.

Hasil penelitian menunjukkan hal itu variabel manajemen talenta memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa perubahan pada variabel manajemen talenta berpengaruh sebesar 63.8% terhadap kinerja karyawan (Rachmadinata & Ayuningtias, 2017).

Penelitian yang lain dengan tujuan untuk menguji secara empiris pengaruh manajemen laba terhadap nilai perusahaan. Sampel penelitian ini terdiri dari 154 perusahaan pertambangan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada periode 2012-2017. Data yang digunakan adalah data sekunder yang diperoleh dari laporan keuangan dan laporan tahunan perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen laba memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap nilai perusahaan (Riswandi & Yuniarti, 2020).

Kantor Agama atau biasa disingkat KUA merupakan lembaga ujung tombak dan merupakan bagian dari kerangka Kementerian Agama, dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 34 Tahun 2016 tentang fungsi organisasi. Berorientasi Masyarakat dan secara operasional diawasi oleh Kantor Sekretaris Utama atau Kementerian Agama Kota yang bertugas memberikan pelayanan dan pembinaan kepada umat Islam di wilayah kerjanya. (Riyadi, 2019).

Berdasar Peraturan Menteri Agama No. 34 tahun 2016 KUA mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan yang langsung dirasakan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Oleh karena itu bisa disimpulkan bahwa maju mundurnya Kementerian agama baik dari sisi program-program yang dicanangkan maupun kepercayaan dari masyarakat bergantung dari kinerja KUA dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. KUA mempunyai 9 tugas yang telah dituliskan dalam Peraturan Menteri Agama No. 34 tahun 2016 ayat 1, diantaranya adalah pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk, penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam, pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan, pelayanan bimbingan keluarga sakinah, pelayanan bimbingan kemasjidan, pelayanan bimbingan hisab ruyat dan pembinaan syari'ah pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam, pelayanan bimbingan zakat dan wakaf, pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan (Aghni & Fajri, 2023).

KUA Kecamatan Bandongan merupakan Kantor Urusan Agama bertempat di Jalan Kyai Raden Abdullah Bandongan No.17 Bandongan mempunyai amanah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya yang berada di wilayah Kecamatan Bandongan. Meski berada di daerah pegunungan, hal tersebut tidak menjadi hambatan bagi KUA Bandongan untuk terus berkembang dan bersaing dengan KUA di daerah lain. Hal ini dibuktikan dengan masuknya KUA Bandongan dalam program revitalisasi KUA yang dicanangkan Kementerian Agama pada tahun 2021. Total ada 100 KUA, dan 6 KUA yang menjadi KUA percontohan dalam program revitalisasi tersebut, termasuk KUA Bandongan.

Revitalisasi KUA adalah upaya untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama dengan berbagai perbaikan, termasuk transformasi digital, memperbarui perkantoran, dan

penting dan strategis. Masyarakat selalu menuntut perubahan dan perbaikan dalam cara pemerintah memberikan pelayanan publik. Pemerintah kemudian menyikapi kebutuhan tersebut dengan menerapkan berbagai langkah untuk meningkatkan standar pelayanan di segala aspek, menjadikan pelayanan publik sebagai salah satu tujuan utama kebijakan pemerintah saat ini.

Penelitian ini mengkaji Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan. Manajemen pelayanan publik menjadi isu penting dalam pemerintahan lokal untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik manajemen pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan, dengan fokus pada upaya peningkatan efisiensi, responsivitas, dan kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif ialah metode penelitian yang berlandaskan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan (Adlini et al., 2022). Metode penelitian deskriptif analisis merupakan metode penelitian yang menekankan kepada usaha untuk memperoleh informasi mengenai status atau gejala pada saat penelitian, memberikan gambaran terhadap fenomena yang lebih jauh, menerangkan hubungan, serta mencari makna dari suatu masalah yang diinginkan (Balakrishnan & Forsyth, 2019).

Penelitian ini dilakukan Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan antar bulan Januari 2023 sampai dengan Juni 2023. Metode pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara. Metode observasi merupakan pengamatan langsung kepada sasaran (Juneldi & Sururie, 2020). Melakukan wawancara kepada kepala kantor dan juga staf-stafnya yang menangani tentang pelayanan kepada publik. Metode wawancara yaitu metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara lisan kepada sumber penelitian yang hasilnya berupa catatan-catatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berikut adalah tabel hasil wawancara dan hasil observasi berdasarkan penelitian tentang Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan:

Tabel 1. Hasil wawancara Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan meningkatkan efisiensi dalam pelayanan kepada masyarakat?	Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan telah meningkatkan efisiensi dengan mengadopsi teknologi informasi untuk mengotomatisasi beberapa proses pelayanan dan penggunaan pelatihan pegawai untuk meningkatkan keterampilan mereka.

2	Bagaimana tingkat responsivitas Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan terhadap permintaan dan pertanyaan masyarakat?	Responsivitas pelayanan kepada masyarakat cukup baik, dengan pegawai yang merespons pertanyaan dan masalah dengan cepat dan dengan baik.
3	Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan?	Ada tanda-tanda bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, tetapi ada beberapa keluhan terkait dengan waktu tunggu dan ketepatan pelayanan.
4	Apa hambatan utama yang dihadapi oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan dalam meningkatkan manajemen pelayanan publik?	Hambatan utama adalah kurangnya dana dan sumber daya manusia yang memadai untuk melakukan perbaikan yang diperlukan dalam pelayanan publik.
5	Apa rekomendasi Anda untuk perbaikan lebih lanjut dalam manajemen pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan?	Rekomendasi termasuk meningkatkan kolaborasi dengan pemerintah daerah dan masyarakat, serta mencari solusi untuk mengatasi kendala dana dan sumber daya manusia.

Tabel hasil wawancara yang telah disediakan sebelumnya berisi informasi penting yang diperoleh melalui proses wawancara terkait penelitian tentang Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan. Berikut adalah deskripsi lebih lanjut tentang setiap pertanyaan dan jawaban dalam tabel tersebut:

No. 1: Bagaimana Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan meningkatkan efisiensi dalam pelayanan kepada masyarakat?

Deskripsi: Pertanyaan ini bertujuan untuk menggali langkah-langkah konkret yang diambil oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan untuk meningkatkan efisiensi dalam penyediaan layanan publik kepada masyarakat. Efisiensi adalah salah satu faktor kunci dalam manajemen pelayanan publik yang berfokus pada penggunaan sumber daya dengan sebaik-baiknya.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan menunjukkan bahwa setiap tiga bulan sekali Kepala KUA mengadakan evaluasi kinerja terhadap staf pegawai dalam rangka peningkatan pelayanan dibagian Pencatatan Nikah, salah satunya dengan mengadakan sosialisasi sejauh mana implementasi SIMKAH (Sistem Manajemen Pernikahan). Selain dalam pencatatan pernikahan KUA Kecamatan Bandongan juga melayani dalam bidang keagamaan, seperti pendampingan kepada pelaku usaha UMKM dalam mendapatkan sertifikasi halal suatu produk, pendampingan majelis taklim atau TPQ, dan pendampingan Wakaf, seperti membuat Forum Sosialisasi sistem pelayanannya.



Gambar 2. Wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Bandongan, dokumentasi ini bersumber dari data Pribadi.

Jawaban pada pernyataan ini mencerminkan upaya yang telah dilakukan oleh kantor tersebut, seperti penggunaan teknologi informasi dan pelatihan pegawai, untuk meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan publik. Informasi ini memberikan gambaran tentang tindakan konkret yang telah diambil oleh kantor untuk memperbaiki manajemen pelayanan publik.

No. 2: Bagaimana tingkat responsivitas Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan terhadap permintaan dan pertanyaan masyarakat?

Deskripsi: Pertanyaan ini mengevaluasi sejauh mana Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan dapat merespons kebutuhan dan pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat. Responsivitas adalah indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik, mengingat pentingnya memberikan tanggapan yang cepat dan efektif terhadap permintaan masyarakat.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan menunjukkan bahwa KUA melayani permintaan dan pertanyaan masyarakat terkait dengan pelayanan pencatatan pernikahan, kegiatan-kegiatan yang bersifat keagamaan, seperti ibadah, pendidikan agama, manajemen masjid, pengelolaan zakat, dan lain sebagainya. Pegawai KUA memberikan respon pelayanan dengan menerapkan prinsip 5S yaitu senyum, salam, sapa, sopan, dan santun baik secara langsung ataupun tidak langsung melalui via whatsapp.

Manajemen pelayanan publik KUA kecamatan Bandongan dalam program pendampingan pelaku usaha UMKM dipandu sampai bisa, hal ini bisa dilihat dari gambar sebagai berikut :



Gambar 3. Sosialisasi SIHALAL kepada para pelaku usaha UMKM Kecamatan Bandongan.

Jawaban pada pertanyaan ini mencerminkan tingkat responsivitas kantor terhadap masyarakat. Hasil wawancara mengindikasikan bahwa kantor ini merespons permintaan dan pertanyaan masyarakat dengan baik, dengan pegawai yang aktif dan efisien dalam memberikan tanggapan. Responsivitas ini mencakup berbagai aspek, seperti komunikasi yang baik, kemampuan memberikan informasi yang akurat, dan kesediaan untuk mengatasi masalah yang timbul.

No. 3: Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan?

Deskripsi: Pertanyaan ini mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan. Kepuasan masyarakat adalah indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik dan sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu masyarakat terkait pelayanan yang diberikan KUA menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di KUA Kecamatan Bandongan memberikan kepercayaan dan kepuasan atas pelayanan yang telah dilakukan dengan *Humannism and flexibility*, dan memperhatikan rasa empati masyarakat terhadap pelayanan KUA Kecamatan Bandongan.



Gambar 4. Gambaran Manajemen Pelayanan Publik di KUA Kecamatan Bandongan, dokumentasi ini bersumber dari data Pribadi.

Jawaban pada pertanyaan ini mencerminkan pandangan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh kantor. Terdapat indikasi bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas, tetapi juga ada beberapa keluhan terkait dengan waktu tunggu dan ketepatan pelayanan. Ini memberikan pemahaman yang penting tentang area di mana pelayanan dapat ditingkatkan lebih lanjut.

Dalam mengoptimalkan peran KUA Kecamatan Bandongan sebagai pencatatan pernikahan maka sebelum itu akad pernikahan dilakukan KUA Kecamatan Bandongan juga memberikan imbingan kepada calon pengantin, seperti bimbingan keluarga sakinah yang ada di KUA (Kantor Urusan Agama), merupakan upaya untuk memberikan panduan dan persiapan kepada pasangan yang akan menikah (Ahdiyani, 2017).

Bimbingan ini bertujuan untuk mempersiapkan mereka secara baik dan menyelaraskan pemahaman tentang pernikahan dan kehidupan keluarga. Berikut adalah beberapa hal yang dapat dijelaskan sehubungan dengan bimbingan seperti bimbingan keluarga sakinah di KUA

No. 4: Apa hambatan utama yang dihadapi oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan dalam meningkatkan manajemen pelayanan publik?

Deskripsi: Pertanyaan ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan dalam upaya mereka untuk meningkatkan manajemen pelayanan publik. Hambatan ini dapat berupa kendala keuangan, sumber daya manusia yang terbatas, atau faktor lain yang menghambat perbaikan dalam pelayanan.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan menunjukkan bahwa hambatan utama yang dihadapi oleh KUA Kecamatan Bandongan salah satunya yaitu masyarakat tidak sadar akan perkembangan teknologi pembaharuan sistem pelayanan pencatatan pernikahan dan kurangnya kesadaran masyarakat akan fungsi pelayanan di KUA Kecamatan Bandongan, misalnya kurangnya kesadaran masyarakat akan manajemen waktu akad pernikahan mereka sendiri yang awalnya sudah dijadwalkan jam sekian tapi catin (Calon Pengantin) datang ke KUA pada jam yang tidak ditentukan dan

bertabrakan dengan jadwal pernikahan orang lain. Selain itu KUA Kecamatan Bandongan masih kekurangan dana dalam hal sarana dan prasarana kantor dan kurangnya sumber daya manusia yang memadai dalam hal pelayanan terhadap masyarakat secara emosional.

Dalam pelayanan menghadapi hambatan yang dialami KUA Kecamatan Bandongan terkait manajemen waktu untuk pelayanan pencatatan pernikahan peneliti memberikan solusi untuk mencegah terjadinya tabrakan waktu jadwal pelaksanaan akad dengan menampilkan proyeksinya, hal ini bisa dilihat dari gambar sebagai berikut :

JADWAL AKAD NIKAH KUA KEC. BANDONGAN				TAHUN : 2023			
BULAN : SEPTEMBER		BULAN : OKTOBER		BULAN : SEPTEMBER		BULAN : OKTOBER	
TGL	ALAMAT AKAD	TGL	ALAMAT AKAD	TGL	ALAMAT AKAD	TGL	ALAMAT AKAD
01		16		01		16	
02		17		02		17	
03	Zakariaji - Karanglungga - 09.00	18	02/02/03 - priyayi - 09.00	03		18	
04	Si Chandra - Purwok - 09.00	19		04		19	
05		20		05		20	
06		21		06		21	
07	Aliq - Vanu - Surtan - 09.00	22	Yusuf - Bala - S. Sakara - 09.00	07		22	
08		23	Sidiq - Gila - K. R. Sidiq - 09.00 Agus - Bala - S. Sidiq - 09.00	08		23	
09		24		09		24	
10	Al-Fitriyah - Mardika - 09.00	25	Arizandi - Ngali - K. W. R.	10		25	
11		26		11		26	
12		27		12		27	
13		28		13		28	
14		29		14		29	
15		30	Hyattul - Akad - M. Bala - 09.00	15		30	
						31	

Gambar 5. Jadwal Akad Nikah di KUA Kecamatan Bandongan.

Jawaban pada pertanyaan ini mencerminkan hambatan utama yang dihadapi oleh kantor dalam upaya meningkatkan manajemen pelayanan publik, seperti kurangnya dana dan sumber daya manusia yang memadai. Ini adalah informasi krusial untuk memahami tantangan yang dihadapi oleh kantor dalam menciptakan pelayanan yang lebih baik.

No. 5: Apa rekomendasi Anda untuk perbaikan lebih lanjut dalam manajemen pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan?

Deskripsi: Pertanyaan ini meminta rekomendasi dari responden (dalam hal ini, peneliti) tentang langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan manajemen pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan. Rekomendasi ini berfungsi sebagai panduan untuk perbaikan di masa depan.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang dihadapi KUA Kecamatan Bandongan peneliti menyarankan pihak KUA Kecamatan Bandongan untuk menjalin kolaborasi atau kerjasama dengan seluruh kantor kepala desa yang ada di wilayah Kecamatan Bandongan. Salah satunya dengan mengadakan sosialisasi masyarakat terkait SOP yang ada di KUA Kecamatan Bandongan. KUA Kecamatan Bandongan diharapkan dapat Menambah sumber daya manusia yang memadai akan pengetahuan keterampilan dalam pelayanannya.

Jawaban pada pertanyaan ini mencakup rekomendasi yang diberikan oleh peneliti untuk perbaikan lebih lanjut dalam manajemen pelayanan publik di tingkat lokal. Rekomendasi ini dapat mencakup upaya untuk meningkatkan kolaborasi dengan pemerintah daerah dan masyarakat, serta mencari solusi untuk mengatasi kendala dana dan sumber daya manusia.

Tabel hasil wawancara ini memberikan gambaran komprehensif tentang manajemen pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan berdasarkan pandangan dan

pengalaman yang diperoleh melalui proses wawancara. Informasi ini dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan lebih lanjut dalam pelayanan publik di kantor tersebut.

Tabel berikut adalah hasil observasi berdasarkan penelitian tentang Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandungan:

Tabel2. Hasil Observasi lapangan

No	Aspek yang Diamati	Hasil Observasi
1	Penggunaan Teknologi Informasi	Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandungan menggunakan teknologi informasi dalam proses pelayanan, termasuk pencatatan data dan komunikasi dengan masyarakat.
2	Pelatihan Pegawai	Terdapat bukti pelatihan pegawai yang dilakukan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan publik.
3	Efisiensi Layanan	Beberapa proses pelayanan terlihat lebih efisien dan terotomatisasi berkat penggunaan teknologi informasi, tetapi masih ada beberapa area di mana efisiensi bisa ditingkatkan.
4	Responsivitas Pelayanan	Pelayanan kepada masyarakat terlihat responsif, dengan pegawai yang merespons pertanyaan dan masalah dengan cepat.
5	Kepuasan Masyarakat	Terdapat tanda-tanda bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, tetapi masih ada beberapa keluhan terkait dengan waktu tunggu dan ketepatan pelayanan.
6	Penggunaan Sumber Daya Manusia dan Dana	Terlihat bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandungan mengalami kendala dalam hal sumber daya manusia yang terbatas dan keterbatasan dana untuk melakukan perbaikan yang diperlukan.
7	Kolaborasi dengan Pihak Eksternal	Ada upaya untuk berkolaborasi dengan pemerintah daerah dan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik, meskipun perlu pengembangan lebih lanjut.

Tabel observasi diatas mencerminkan temuan dari pengamatan langsung selama penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandungan. Hasil observasi mencakup aspek-aspek kunci seperti penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik, pelatihan pegawai, efisiensi layanan yang telah ditingkatkan melalui penggunaan teknologi informasi, responsivitas yang baik terhadap permintaan masyarakat, tingkat kepuasan masyarakat yang relatif tinggi, hambatan terkait dengan keterbatasan dana dan sumber daya manusia, serta upaya kolaborasi dengan pihak eksternal seperti pemerintah daerah dan masyarakat. Informasi ini memberikan gambaran holistik tentang praktik manajemen pelayanan publik di kantor tersebut, dengan indikasi positif dan area yang masih perlu perbaikan lebih lanjut.

Pembahasan

Hasil observasi yang terdokumentasi dalam tabel mengungkap sejumlah aspek penting dalam praktik manajemen pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandungan. Pertama, penggunaan teknologi informasi di kantor tersebut merupakan langkah yang positif. Hal ini mencerminkan upaya untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi pelayanan publik dengan

mengotomatisasi proses-proses tertentu. Penggunaan teknologi informasi dapat membantu mengurangi waktu tunggu masyarakat, meningkatkan ketepatan informasi, dan meningkatkan efektivitas kantor dalam memberikan layanan.

Kedua, pelatihan pegawai adalah tindakan yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Ini menunjukkan bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan memahami pentingnya mengembangkan keterampilan dan pengetahuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Dengan pegawai yang terlatih dengan baik, kantor memiliki potensi untuk memberikan pelayanan yang lebih responsif dan kompeten kepada masyarakat.

Namun, hasil observasi juga mengungkapkan beberapa tantangan yang perlu diatasi. Terbatasnya dana dan sumber daya manusia merupakan hambatan yang signifikan dalam upaya perbaikan manajemen pelayanan publik. Kendala ini dapat membatasi kemampuan kantor untuk mengimplementasikan perubahan yang diperlukan dan menghadapi pertumbuhan permintaan pelayanan dari masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan pemikiran kreatif dan kolaborasi dengan berbagai pihak, termasuk pemerintah daerah dan masyarakat, untuk mengatasi kendala ini dan menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif.

KESIMPULAN

Simpulan penelitian mengenai Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan adalah sebagai berikut:

Pertama, penelitian ini mengungkapkan bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan telah mengambil beberapa langkah yang positif dalam upaya meningkatkan manajemen pelayanan publik. Penggunaan teknologi informasi dan pelatihan pegawai adalah tindakan yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Penggunaan teknologi informasi membantu dalam mengotomatisasi proses, sementara pelatihan pegawai meningkatkan kompetensi dan responsivitas mereka terhadap permintaan masyarakat.

Namun, penelitian ini juga menyoroti beberapa hambatan yang dihadapi oleh kantor tersebut. Kurangnya dana dan sumber daya manusia yang memadai adalah kendala utama dalam upaya peningkatan manajemen pelayanan publik. Kendala ini dapat menghambat kantor dalam mengimplementasikan perubahan yang diperlukan dan mengatasi tuntutan pelayanan yang semakin meningkat.

Simpulan yang paling penting adalah bahwa upaya untuk meningkatkan manajemen pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan masih perlu terus dilakukan. Kolaborasi antara berbagai pihak, termasuk pemerintah daerah dan masyarakat, diperlukan untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif. Selain itu, penelitian ini memberikan rekomendasi untuk perbaikan lebih lanjut dalam manajemen pelayanan publik di tingkat lokal, termasuk solusi yang dapat mengatasi kendala dana dan sumber daya manusia yang terbatas.

Kesimpulannya, penelitian ini memberikan pandangan yang komprehensif tentang praktik manajemen pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandongan. Sementara langkah-langkah positif telah diambil, tantangan yang dihadapi juga tidak boleh diabaikan. Dengan komitmen yang berkelanjutan untuk perbaikan dan kerjasama yang kuat antara berbagai

pihak, kantor ini dapat terus memperbaiki pelayanannya dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>
- Aghni, I., & Fajri, N. (2023). *Efektivitas Kepala KUA dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Ditinjau dari Peraturan Menteri Agama*. 1–6.
- Ahdiyani, D. A. (2017). *Praktek Kursus Calon Pengantin Sebagai Upaya KUA Kecamatan Secang Kabupaten Magelang Dalam Meminimalisir Angka Perceraian*.
- Balakrishnan, S., & Forsyth, A. (2019). Qualitative methods. In *The Routledge Handbook of International Planning Education* (Vol. 6, Issue August). <https://doi.org/10.4324/9781315661063-13>
- et al. Jackson, S. E. (2011). *Pengelolaan Sumber daya Manusia*. 3(2), 13.
- Gunada, I. W. A., Lasmawan, I. W., & Suharta, I. G. P. (2023). Aspek Agama, Sosial dan Budaya dalam Kurikulum Pendidikan dan Pembelajaran Seni Budaya Keagamaan Hindu yang Berkearifan Lokal. *Cetta: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 6(2), 321–337. <https://doi.org/10.37329/cetta.v6i2.2462>
- Harahap, B. A., Idham, P. B., Kusuma, A. C. M., & Rakhman, R. N. (2017). Perkembangan Financial Technology Terkait Central Bank Digital Currency (CBDC) Terhadap Transmisi Kebijakan Moneter Dan Makroekonomi. *Bank Indonesia*, 2, 1–80.
- Ismail, F. (2018). Implementasi Total Quality Management (TQM) di Lembaga Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Iqra'*, 10(2), 1–14. <https://doi.org/10.30984/jii.v10i2.591>
- Jhuji, E. a. (2020). Pengertian, Ruang Lingkup Manajemen, dan Kepemimpinan Pendidikan Islam. *Jurnal Literasi Pendidikan Nusantara*, 1(2), 113.
- Juneldi, R., & Sururie, R. W. (2020). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Di Kua Kecamatan Jatiningor Kabupaten Sumedang. *Al-Ahwal Al-Syakhsyiyah: Jurnal Hukum Keluarga Dan Peradilan Islam*, 1(2), 179–194. <https://doi.org/10.15575/as.v1i2.9914>
- Latief, A., Nurlina, N., Medagri, E., & Suharyanto, A. (2019). Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap terhadap Kinerja Karyawan. *Jupiis: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 11(2), 173. <https://doi.org/10.24114/jupiis.v11i2.12608>
- Muhammad Anggung Manumanoso Prasetyo, & Husaini, H. (2021). Efektivitas Pengelolaan Mutu Dosen Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri. *Improvement: Jurnal Ilmiah Untuk Peningkatan Mutu Manajemen Pendidikan*, 8(1), 29–39. <https://doi.org/10.21009/improvement.v8i1.19308>
- Nur Andriani, R. (2015). manajemen kelas pada kelompok mata pelajaran unas kelas IX di smp yimi fuul day school gresik. *Jurnal Pendidikan*, 01(01), 1–13.
- Rachmadinata, N. S., & Ayuningtias, H. G. (2017). Pengaruh Manajemen Talenta Terhadap Kinerja Karyawan Lintasarta Kota Jakarta. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 17(3), 197.

- <https://doi.org/10.25124/jmi.v17i3.1156>
- Riswandi, P., & Yuniarti, R. (2020). Pengaruh Manajemen Laba Terhadap Nilai Perusahaan. *Pamator Journal*, 13(1), 134–138. <https://doi.org/10.21107/pamator.v13i1.6953>
- Riyadi, F. (2019). Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Di Kua Kecamatan Mejobo Kudus. *YUDISIA : Jurnal Pemikiran Hukum Dan Hukum Islam*, 9(2), 211. <https://doi.org/10.21043/yudisia.v9i2.4477>
- Said, N. M. (2016). Manajemen Masjid (Studi Pengelolaan Masjid Agung Al-Azhar Jakarta). *Jurnal Dakwah Tabligh*, 17(1), 94–105. <https://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/tabligh/article/view/6079>
- Saogi, A., Agama, K. K., & Cirebon, K. (2022). *Revitalization Strategy of Religious Affairs. 1*, 63–84.