

EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN MEDAN JOHOR

M. Ali Azmi Nasution¹, Hasnah², Rois Hamid Siregar³

UIN Sumatera Utara Medan

muhammadaliazminst@uinsu.ac.id ; hasnahhhh12@gmail.com

Abstract

The Office of Religious Affairs (KUA) acts as a government agency assigned to an area to provide services to the community. However, the results obtained in the field showed that many people complained about the services provided by employees at the KUA. The purpose of this research is to reduce obstacles in carrying out the duties and functions that should be carried out by the Office of Religious Affairs in Medan Johor District. The method used in this study uses a qualitative approach which will then be explained in descriptive form. Data collection is carried out using primary data derived from direct observation, interviews and documentation of the local community and employees. The results found in this study are that there are still many obstacles that occur in carrying out effectiveness at the KUA Medan Johor District due to several factors, namely the lack of information and socialization provided to the community, employees who are less disciplined with time, and inadequate facilities.

Keywords : Effectiveness, Office of Religious Affairs (KUA), Performance

Abstrak: Kantor Urusan Agama (KUA) berperan sebagai suatu lembaga pemerintahan yang bertugas di suatu daerah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, hasil yang didapat pada lapangan terdapat banyak masyarakat yang mengeluh karena pelayanan yang diberikan oleh pegawai di KUA tersebut. Tujuan dilakukan penelitian ini agar mengurangi hambatan dalam menjalankan tugas dan fungsi yang seharusnya dilakukan oleh pihak Kantor Urusan Agama di Kecamatan Medan Johor. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang kemudian akan dijelaskan dalam bentuk deskriptif, pengumpulan data dilakukan dengan data primer yang berasal dari observasi, wawancara, dan dokumentasi secara langsung kepada masyarakat setempat dan pihak pegawai. Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini masih terdapat banyak hambatan yang terjadi dalam melaksanakan efektivitas pada KUA Kecamatan Medan Johor karena beberapa faktor yaitu kurangnya informasi dan sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat, pihak pegawai yang kurang disiplin terhadap waktu, serta fasilitas yang kurang memadai.

Kata Kunci : Efektivitas, Kantor Urusan Agama (KUA), Kinerja

PENDAHULUAN

Menurut UU No. 1 Tahun 1974 yang membahas mengenai perkawinan terdapat pada Pasal 2 Ayat 2 dengan bunyi “Tiap-tiap perkawinan di catat menurut peraturan undang-undang yang sedang berlaku”.(Lestari, 2018) Para calon pengantin yang ingin melaksanakan pernikahan diwajibkan untuk melakukan pencatatan pernikahan agar mempunyai akta pernikahan pada administrasi kependudukan. Tujuan dilakukan pencatatan pernikahan oleh calon pengantin untuk memproses secara hukum apabila terjadi permasalahan dalam pernikahan. Contoh : kepentingan waris, menentukan muhrimnya, dan sebagai arah ketika seseorang ingin bercerai.(Mangu & Yulianti, 2020)

Kantor Urusan Agama (KUA) berperan sebagai suatu lembaga pemerintahan yang bertugas di suatu daerah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Agar menjalankan tugas secara maksimal maka sudah berupaya sebisanya agar memberikan pelayanan yang terbaik dengan kemampuan yang dimiliki dan menggunakan fasilitas yang telah disediakan sehingga bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan demikian dari adanya peran dan fungsi dari pihak KUA harus dioptimalkan. Kenyataan yang ada pada di daerah tempat masyarakat tinggal terdapat adanya masyarakat yang tidak sepenuhnya mengerti apa sebenarnya tugas dan fungsi Lembaga KUA, yang masyarakat ketahui fungsinya hanya sekedar membaca doa dan menikahkan pengantin.(Hijriani, 2015)

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Medan Johor terbentuknya kinerja pegawai yang efektif dapat dilihat melalui keterampilan yang dimiliki oleh Sumber Daya Manusia yang ada di lembaga tersebut. Hal utama yang menjadi permasalahan yaitu kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di instansi pemerintahan KUA Kecamatan Medan Johor.

Sama seperti instansi dari yang lain, bahwasannya kantor urusan agama difungsikan untuk memberikan pelayanan serta dituntut agar bisa memberikan pelayanan yang diharapkan bisa memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Namun, hasil yang didapat pada lapangan terdapat banyak masyarakat yang mengeluh karena pelayanan yang diberikan oleh pegawai di KUA tersebut.(Yusribau, 2014)

Beberapa permasalahan yang terjadi pada KUA Kecamatan Medan Johor, yaitu :

1. Pihak KUA kurang memberikan informasi dan sosialisasi mengenai prosedur dalam mengurus pernikahan, sehingga banyak masyarakat yang kurang mengerti untuk mengurus administrasi tersebut.
2. Banyaknya masyarakat yang lama menunggu kehadiran pihak pegawai KUA
3. Fasilitas yang ada di KUA kurang memadai

Efektivitas adalah suatu kondisi yang memperlihatkan bagaimana tingkat keberhasilan dan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan kemudian diukur menggunakan kualitas yang diberikan dan waktu penyelesaian kegiatan yang telah dilakukan perencanaan sebelumnya. Efektivitas di dalam suatu instansi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat harus terus dilakukan pengembangan agar mencapai tujuan yang diinginkan oleh pihak instansi dan pihak masyarakat setempat. Dalam hal ini, sebuah instansi atau lembaga harus mampu membuat susunan perencanaan dan pengorganisasian untuk SDM yang ada agar mampu mencapai tujuan yang diinginkan. (Arfah, 2019)

Ketika melaksanakan kegiatan atau pekerjaan tentunya hal yang paling utama diperhatikan adalah efektivitas kinerja yang dilakukan oleh para pegawai yang akan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu lembaga dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Maka dalam melaksanakan pekerjaan yang telah ditetapkan harus mampu memberikan pelayanan secara maksimal dan memanfaatkan peluang yang disediakan. (Rohida, 2018)

Sebuah kinerja yang diberikan oleh pegawai dapat dikatakan efektif atau tidaknya tergantung dari pelayanan yang diberikan oleh para pegawai. (Gori, 2022) Namun, pihak lembaga tersebut pasti mencari solusi yang harus dilakukan agar kegiatan yang dilakukan berjalan dengan efektif tanpa adanya hambatan apapun. Keberhasilan yang diciptakan oleh pihak lembaga merupakan hasil dari kinerja para pegawai yang ada mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan yang diperintahkan oleh instansi tersebut. Maka apabila pelayanan yang diberikan meningkat dan berkualitas maka kinerja pegawai juga akan mencapai tingkat efektifitas yang diinginkan. Ketika kinerja yang diberikan sudah mencapai efektifitas tentunya akan mampu memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada masyarakat atas pelayanan yang diberikan. (Masyita, 2017)

Setiap tugas individu karyawan organisasi juga menentukan pencapaian hasil kegiatan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya. Oleh karena itu, faktor prestasi kerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan individu atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tidak lepas dari perlunya pembagian kerja yang tepat agar setiap pegawai dapat melaksanakan tugasnya secara efektif. Efisiensi adalah kondisi yang menunjukkan keberhasilan pekerjaan. Efisiensi kerja adalah penyelesaian pekerjaan dalam waktu tertentu, artinya penyelesaian tugas dinilai baik atau buruk sangat bergantung pada penyelesaian tugas pelaksanaannya. (Arifin et al., 2022)

Moeheriono, 2009 berpendapat bahwa kinerja organisasi adalah proses yang dilakukan untuk keberlangsungan kegiatan yang telah dilakukan kemudian dilakukan pengecekan ulang. Dengan adanya penilaian yang dilakukan melalui mentoring maka akan diketahui tingkat kinerja seseorang untuk mengembangkan instansi sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. (Sinaga & dkk, 2020)

Peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dan harus direncanakan, tepat sasaran dan berkesinambungan untuk meningkatkan kompetensi dan kemampuan profesional. Tujuan penempatan kepegawaian adalah untuk meningkatkan kinerja operasional pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan. Kinerja pegawai merupakan salah satu upaya untuk mencapai tujuan, karena organisasi merupakan faktor yang dapat mewujudkan efisiensi dan efektifitas untuk menyelesaikan tugas dan kegiatan organisasi. (Fitrah & Karmila, 2021)

Dari fenomena yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Medan Johor. Tujuannya agar mengurangi hambatan dalam menjalankan tugas dan fungsi yang seharusnya dilakukan oleh pihak Kantor Urusan Agama di Kecamatan Medan Johor.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang kemudian akan dijelaskan dalam bentuk deskriptif. Penelitian ini dilakukan sejak tanggal 14 November 2022 sampai 25 November 2022. Lokasi penelitian berada di Kantor

Urusan Agama (KUA) yang beralamat di Jl. Brigjen Zein Hamid Gg. Ridho No. 18 Kel. Kedai Durian, Kec. Medan Johor.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mencari data primer yang berasal dari observasi, wawancara, dan dokumentasi secara langsung yang dilakukan dengan beberapa masyarakat setempat dan pihak pegawai dari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Medan Johor yang akan dijadikan untuk menggali data yang ada di lokasi penelitian. Kemudian data tersebut dipilih dengan kesesuaian tema yang akan dibahas oleh penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Medan Johor

Efektivitas yang dilakukan oleh pegawai dapat memperlihatkan kinerjanya, dan efektivitas kinerja pegawai adalah suatu yang penting agar tercapainya tujuan dari pelayanan yang diberikan. Agar pelayanan yang diberikan mendapatkan efektivitas yang maksimal maka pegawai dituntut agar memberikan pelayanan yang berkualitas dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Medan Johor harus dilakukan dengan efektif sesuai dengan tugas dan fungsi yang harus mereka jalankan sesuai dengan kebijakan yang telah ditentukan. (Kumorotomo & Wahyudi, 2003, p. 81).

Beberapa kinerja yang diharapkan oleh masyarakat kepada pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Medan Johor, yaitu :

1. Ketepatan Waktu

Ketika melakukan penyelesaian pekerjaan dibutuhkan ketepatan waktu agar menciptakan efektivitas terhadap pekerjaan yang dilakukan. Hal ini menjadi faktor yang paling utama dalam menilai kinerja pegawai. Ketika pekerjaan yang diberikan semakin lama diselesaikan maka akan semakin banyak juga pekerjaan yang menyusul lagi, dengan begitu maka belum terdapat efektivitas yang dilakukan dalam menjalankan tugas karena akan mengganggu kenyamanan dan kepuasan masyarakat.

Dalam hal ketepatan waktu sangat diperlukan ketika melakukan pelayanan administrasi pernikahan.(Sadariah, 2017)

2. Sosialisasi

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan lembaga yang diberikan amanah oleh negara untuk melaksanakan kegiatan pernikahan di masyarakat setempat. Sosialisasi dibutuhkan agar masyarakat mengetahui informasi serta administrasi apasaja yang harus disiapkan ketika melakukan pengurusan akta pernikahan. Termasuk berapa banyak biaya yang harus dikeluarkan ketika ingin melakukan pernikahan di kantor KUA atau di luar kantor. Kemudian, pihak pegawai KUA memiliki peran untuk melaksanakan bimbingan dan penyuluhan kepada calon pengantin agar mereka mengetahui tentang pernikahan, membantu memberikan motivasi kepada calon pengantin sebelum melangsungkan pernikahan, serta memberikan pengetahuan cara melaksanakan pernikahan sesuai dengan aturan agama islam.(Hamsa & Mairizal, 2021)

Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Medan Johor

Sebuah kinerja yang diberikan oleh pegawai dapat dikatakan efektif atau tidaknya tergantung dari pelayanan yang diberikan oleh para pegawai. Beberapa faktor yang menjadi penghambat pelayanan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Medan Johor, yaitu:

1. Kurangnya Informasi Dan Sosialisasi Yang Diberikan Kepada Masyarakat

Pihak pegawai yang ada di KUA kurang memberikan informasi kepada masyarakat mengenai administrasi apasaja yang harus disiapkan ketika melakukan pengurusan akta pernikahan. Termasuk berapa banyak biaya yang harus dikeluarkan ketika ingin melakukan pernikahan di kantor KUA atau di luar kantor. Banyak masyarakat yang berfikir bahwa melakukan pernikahan dikenai biaya yang mahal.

2. Pihak Pegawai Kurang Disiplin

Pada kantor KUA Kecamatan Medan Johor kurang disiplin terhadap waktu karena tidak ada absensi yang dilakukan oleh pegawai, sehingga banyak dari pegawai yang datang terlambat dan menghambat efektivitas pekerjaan yang seharusnya dilakukan.

Kemudian, hal ini menjadikan masyarakat cukup lama dalam menunggu kedatangan para pegawai sehingga masyarakat tidak puas atas pelayanan yang dilakukan.

3. Fasilitas Kurang Memadai

Fasilitas yang dimaksud merupakan sarana yang digunakan untuk membantu melaksanakan tugas dan pekerjaan pegawai. Namun, fasilitas yang ada di KUA Kecamatan Medan Johor masih kurang memadai ditambah lagi lokasi yang masuk kedalam Gg sehingga sulit untuk di akses, kantor masih berbentuk rumah yang di dalamnya hanya menggunakan fasilitas seadanya.

Strategi Peningkatan Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Medan Johor

Peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dan harus direncanakan, tepat sasaran dan berkesinambungan untuk meningkatkan kompetensi dan kemampuan profesional. Berikut merupakan strategi yang harus dilakukan dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Medan Johor, yaitu :

1. Melakukan Pengawasan Oleh Pimpinan Kepada Pegawai

Salah satunya adalah memperhatikan pegawai yang bekerja didalamnya dan melihat seberapa jauh mereka memahami apa yang menjadi tuganya, sehingga dengan seperti ini tujuan demi tujuan dapat dilaksanakan dengan terarah. Kemudian pihak pimpinan harus lebih memperhatikan kembali antara seberapa banyaknya pegawai di kantor ini dan seberapa banyaknya tugas pokok dan fungsi yang harus diselenggarakan, agar nantinya tidak ada timpang tindih dalam menjalankan tugasnya.(Fauziyah, 2018)

2. Adanya Donatur Untuk Melengkapi Fasilitas

Salah satu faktor yang menjadi penghambat pelayanan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Medan Johor karena adanya fasilitas yang kurang memadai maka diharapkan agar adanya donatur atau pihak pemerintahan yang memberikan tambahan dana agar pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat dapat dilakukan dengan maksimal.

Pembahasan

Melalui penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Karina Arfany Arfah dengan judul penelitian “Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Biak Kota” yang hasil penelitiannya adalah efektivitas yang dilakukan pegawai dalam meningkatkan pelayanan dilakukan dengan menjalankan tugas yang sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan, yaitu dengan ketepatan waktu, motivasi dan pengawasan. Serta yang menjadi faktor penghambat dalam menjalankan pelayanan karena kualitas pelayanan, kemampuan, serta sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Biak Kota belum maksimal.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hikmah Hijriani dengan judul “Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara” dengan hasil penelitian bahwa implementasi dalam memberikan pelayanan pencatatan pernikahan melalui prosedur pelayanan sudah cukup baik dan masih adanya informasi yang kurang jelas kepada masyarakat setempat, serta pegawai yang ada di kantor tersebut kurang ramah kepada masyarakat, untuk waktu penyelesaian buku nikah telah dilaksanakan dengan maksimal, kemudian sarana dan prasarana yang ada di kantor kurang memadai serta ruangan yang sempit. Kemudian, terdapat 4 faktor yang menjadi penghambat, yaitu rendahnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya akta pernikahan, para pegawai yang masih kurang disiplin, pengawasan yang kurang dilakukan oleh pihak pimpinan, serta fasilitas yang kurang memadai karena hanya ada 1 komputer untuk 4 orang pegawai.

KESIMPULAN

Tujuan penelitian ini dilakukan agar mengurangi hambatan dalam menjalankan tugas dan fungsi yang seharusnya dilakukan oleh pihak Kantor Urusan Agama di Kecamatan Medan Johor, yaitu dengan cara :

1. Para pegawai harus disiplin dengan waktu agar masyarakat puas dengan kinerja yang diberikan oleh pihak pegawai. Karena ketika pekerjaan yang diberikan semakin lama diselesaikan maka akan semakin banyak juga pekerjaan yang menyusul lagi, dengan begitu maka belum terdapat efektivitas yang dilakukan dalam menjalankan tugasnya.

2. Masyarakat membutuhkan sosialisasi agar mendapatkan informasi mengenai administrasi yang diperlukan ketika hendak melakukan pernikahan di KUA atau diluar kantor.
3. Hal yang paling dalam mengurangi hambatan pelayanan dengan mamperbaiki fasilitas yang ada di kantor KUA Kecamatan Medan Johor, karena fasilitas yang ada kurang memadai serta perlu di perbaiki agar efektivitas kinerja pegawai bisa semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arfah, K. A. (2019). Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Biak Kota. *"Gema Kampus" IISIP YAPIS Biak*, 6(1), 5–10.
- Arifin, M. Z., Sihombing, M., & Kusmanto, H. (2022). Efektifitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2379–2390. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1080>
- Fauziyah, A. (2018). *Peran Penghulu terhadap Pencatatan Perkawinan (Studi Pada KUA Kecamatan Abung Semuli Lampung Utara)*. <http://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/2929>
- Fitrah, N., & Karmila, K. (2021). Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. *MITZAL (Demokrasi, Komunikasi Dan Budaya): Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 5(2). <https://doi.org/10.35329/mitzal.v5i2.1856>
- Gori, F. (2022). *Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Masa Pandemi Di Kantor Kecamatan Batu*. Universitas Tribhuwana Tungga Dewi.
- Hamsa, A., & Mairizal, T. (2021). Peran Peghulu Dalam Penyelesaian Perkara Perceraian (Studi Kasus Pada KUA Kabupaten Aceh Barat dan Kabupaten Nagan Raya). *Al Ahkam*, 17(2), 1. <https://doi.org/10.37035/ajh.v17i2.5146>
- Hijriani, H. (2015). Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara. *Journal Administrasi Negara*, 3(2), 534–538.
- Kumorotomo, & Wahyudi. (2003). *Etika Administrasi Negara*. Raja Press.
- Lestari, N. (2018). Problematika Hukum Perkawinan Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Mizani: Wacana Hukum, Ekonomi Dan Keagamaan*, 4(1). <https://doi.org/10.29300/mzn.v4i1.1009>
- Mangku, D. G. S., & Yuliartini, N. P. R. (2020). Diseminasi Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan Dalam Peningkatan Kesadaran Hukum Masyarakat Di Desa Sidetapa Terkait Urgensi Pencatatan Perkawinan Untuk Memperoleh Akta Perkawinan. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*, 8(1), 2.
- Masyita, S. (2017). Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Untuk Pembuatan E–Ktp Pada Kantor Kecamatan Bontoa Kabupaten Maros. *Jurnal Imiah*

BONGAYA (Manajemen & Akuntansi), ISSN : 190(Xix), 236–249.

Rohida, L. (2018). Pengaruh Era Revolusi Industri 4.0 terhadap Kompetensi Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 114–136. <https://doi.org/10.31843/jmbi.v6i1.187>

Sadariah. (2017). *Gaya Kepemimpinan Ketua Jurusan Dalam Penyelesaian Studi Mahasiswa Angkatan 2011-2013 Jurusan Pendidikan Fisika Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan*.

Sinaga, O. S., & dkk. (2020). *Manajemen Kinerja dan Organisasi*. Yayasan KIIta Menulis.

Yusribau, M. (2014). Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Kua Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (Studi Di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah). *Jurnal Administrasi Publik Dan Birokrasi*, 1(2), 22–32.