

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Letak Geografis

Dengan letak geografis Kecamatan Banjarmasin Tengah yang berada pada ketinggian 0,16 meter di bawah permukaan laut dan memiliki daerah berawa dan datar, hampir seluruh wilayah kecamatan ini terendam air pada saat air laut pasang. Menurut Peraturan Walikota tahun 2011, luas wilayah Kecamatan Banjarmasin Tengah yang terdiri dari 12 kelurahan dengan luas wilayah 11,66 km² adalah 6,6 km². Kelurahan Teluk Dalam merupakan kelurahan terluas di antara 12 kelurahan tersebut, dengan luas wilayah 2,36 km². Luas ini mencakup sekitar 20,24% dari luas wilayah Kecamatan Banjarmasin Tengah menurut peraturan sebelumnya.¹

b. Sejarah Singkat KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah

KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah adalah salah satu dari 5 Kantor Urusan Agama kecamatan yang berada di wilayah Kota Banjarmasin. KUA kecamatan merupakan instansi terdepan kementerian agama terutama dalam kerjasama baik secara vertikal

¹ Sumber Dokumentasi Laporan Tahunan KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah, 24 April 2023.

maupun lintas sektoral di bawah koordinasi camat sebagai kepala wilayah. Kecamatan Banjarmasin tengah ini sebelumnya merupakan Kecamatan Banjarmasin Barat yang kemudian di akhir tahun 2002 dimekarkan menjadi Banjarmasin Tengah, jadi awal kegiatan operasionalnya itu di awal tahun 2003 dan sampai sekarang.

Sebagai aparatur pemerintah, KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah membantu pembinaan kehidupan umat beragama dengan pemerintah daerah dalam hal ini camat sebagai pemimpin wilayah. Dalam pelaksanaannya, KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah tidak hanya mencatat peristiwa nikah dan rujuk saja, akan tetapi juga melakukan pembinaan keagamaan tingkat kecamatan, dengan demikian KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah juga berperan dalam upaya peningkatan kualitas kehidupan beragama di kalangan masyarakat. Beberapa langkah pun diambil oleh KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah dalam rangka pelayanan dan bimbingan di bidang keagamaan.²

c. Profil KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah

Profil KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah tahun 2023

Nama : Kantor Urusan Agama
Kepala KUA : H. Hasbi Assidiq, S. Ag.MM
Tahun berdiri : 2003
Status Tanah : Kementrian Agama

² Sumber Dokumentasi Laporan Tahunan KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah, 24 April 2023.

Alamat : Jl. Cempaka. XII Rt. 07 No. 20 Kel. Mawar
Kecamatan : Banjarmasin Tengah
Kota : Banjarmasin
Provinsi : Kalimantan Selatan
Nomer telp : (0511) 1366377
Kode pos : 70112³

d. Visi, Misi dan Motto Kantor Urgan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah

a. Visi

Terwujudnya masyarakat Kecamatan Banjarmasin Tengah yang taat beragama, rukun, cerdas, mandiri dan sejahtera lahir batin.

b. Misi

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan keagamaan pada masyarakat.
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan nikah dan rujuk berbasis teknologi informasi.
- 3) Meningkatkan kualitas bimbingan keluarga Sakinah.
- 4) Meningkatkan kualitas pelayanan informasi dan bimbingan haji, zakat dan wakaf.
- 5) Meningkatkan peran lembaga keagamaan.

³ Hasbi Assidiq, Kepala KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah, Wawancara, 24 April 2023.

c. Motto

Melayani dengan professional dan Amanah.⁴

e. Tugas dan Fungsi

a) Tugas

Dalam melaksanakan tugasnya, Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah berpedoman pada surat keputusan Menteri Agama RI No. 18 Tahun 1975, yaitu bahwa tugas-tugas Kantor Urusan Agama melaksanakan Sebagian tugas-tugas Kantor Kementerian Agama Kota/Kabupaten pada bidang Urusan Agama Islam. Adapun kegiatan-kegiatan Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah Tahun 2023 meliputi :

1. Rapat rutin yang melibatkan seluruh karyawan, penyuluh Agama Islam dan Pembantu PPP.
2. Mengikuti pengajian rutin setiap hari senin yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.
3. Mengikuti SKJ setiap hari jum'at di halaman Kantor Kementrian Agama Kota Banjarmasin.
4. Mengadakan pembinaan kepada pembantu PPN sekecamatan Banjarmasin Tengah setiap awal bulan.

⁴ Dokumentasi Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah, 24 Maret 2023.

5. Mengikuti dan mensosialisasikan hasil-hasil rapat koordinasi di Kantor Kementerian Agama Banjarmasin kepada seluruh karyawan.

b) Fungsi

1. Merumuskan visi dan misi kebijakan teknis di bidang pelayanan.
2. dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat.
3. Melaksanakan bimbingan dan pelayanan di bidang kepenghuluan.
4. Melaksanakan bimbingan dan pelayanan di bidang keluarga Sakinah.
5. Melaksanakan bimbingan dan pelayanan di bidang produk halal.
6. Melaksanakan bimbingan dan pelayanan di bidang kemitraan umat.
7. Melaksanakan bimbingan dan pelayanan di bidang ibadah sosial.⁵

f. Daftar Pegawai KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah

TABEL 4.1 Daftar Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah Tahun 2019

NO	NAMA	NIP	JABATAN
1	H. Hasbi Assdidiq, S.Ag.MM	197212191996031002	Kepala KUA
2	Drs. Khairil Fuadi, M. AP	196302021991031007	Penghulu
3	Ahmad Muzakkir, S. Ag	197707082005011006	Penghulu
4	H. Husaini Sahlan, S.H.I	197707212009011004	Penghulu
5	H. Asfihani Norhasani, Lc	197303302002121006	Penyuluh

⁵ Dokumentasi Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah, 24 April 2023.

Lanjutan TABEL 4.1 Daftar Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah

NO	NAMA	NIP	JABATAN
6	Drs. Hazairin, S.pd	196408192014111001	Penyuluh
7	Dra. Hj. Mursidah	196707122014442002	Penyuluh
8	Nor Dahliana, S. Ag	197105302014112001	Penyuluh
9	Hj. Yasmina Hikmah, S. Ag	197211112000422001	Penyuluh
10	Bartini, S.Sos	196610231989112001	JFU
11	Marmorita, S.E	196606062005012002	JFU
12	Gt. Abdul Nasir	196603261987031002	JFU
13	Rina Irawati, SE	197512052014112002	JFU
14	Muhammad	196606062005012002	JFU
15	M. Abduh, S.sos		PRAMUBAKTI
16	Ramadhani		PRAMUBAKTI KEBERSIHAN

Sumber : Arsip KUA Banjarmasin Tengah

g. Program yang telah dicapai oleh KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah

- a. Bidang Kepenghuluan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah
- 1) Telah melaksanakan pelayanan pendaftaran, pengawasan dan pencatatan nikah rujuk.
 - 2) Telah melaksanakan penyuluhan dan bimbingan nikah rujuk.
 - 3) Telah melaksanakan pengadaan dan pemeliharaan sarana pelayanan nikah rujuk.
 - 4) Telah melaksanakan pelayanan penerbitan rekomendasi nikah.
 - 5) Telah melaksanakan legelasi foto copy kutipan akta nikah.

- 6) Telah melaksanakan duplikat kutipan akta nikah.
- b. Pengolahan data dan informasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah.
 - 1) Melaksanakan sensus data keagamaan.
 - 2) Mendata rumah ibadah.
 - 3) Mendata jumlah masjid dan mushola yang ada di Kecamatan Banjarmasin Tengah.
 - c. Bidang tata usaha dan rumah tangga di KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah
 - 1) Melaksanakan tata kelola persuratan dan kearsipan dengan baik.
 - 2) Melaksanakan pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor.
 - 3) Melaksanakan tata kelola keuangan.
 - d. Kemasjidan, zakat, wakaf dan haji
 - 1) Telah mengadakan pembinaan pengurus masjid dan mushola.
 - 2) Telah mengadakan penyuluhan undang-undang pengelolaan zakat.
 - 3) Mengadakan gerakan infaq, shodaqah di bulan Ramadhan.
 - 4) Mengadakan pendataan ulang tanah wakaf.⁶

⁶ Sumber Document Laporan Tahunan Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah, 30 Desember 2019.

2. Strategi dalam Pengoptimalan Kinerja Pelayanan Publik di KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah

a. Strategi dalam Mengoptimalkan Pelayanan Publik

Dalam meningkatkan pelayanan sikap dan perilaku pegawai sangat penting agar tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya dapat tercapai. Kinerja pegawai merupakan kunci sukses bagi keberhasilan suatu organisasi salah satunya di KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah, karena sebuah strategi dapat menjadi pedoman yang di aplikasikan dalam program yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan, jika tidak sesuai dengan misi di KUA maka akan berakibat pada gagalnya pencapaian tujuan. Disinilah letak pentingnya faktor manusia dibandingkan dengan sumber daya manusia dalam suatu organisasi harus dibina, diarahkan serta diingatkan kemampuannya untuk memperlancar tugas dan pekerjaannya sebagai pegawai negeri. Maka dari itu untuk meningkatkan kinerja pelayanan di KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah perlu adanya strategi-strategi khusus untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat agar sesuai dengan apa yang diharapkan dan sesuai dengan ketentuan pemerintah. Di KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah mempunyai beberapa strategi-strategi khusus dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan pegawai, hal ini di ungkapkan oleh Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah, beliau memberikan komentar sebagai berikut :

1. Harus adanya aturan-aturan tentang kedisiplinan masuk jam kerja tepat waktu. Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah sangat menjunjung disiplin waktu, biasanya jika pegawai tidak mentaati aturan yang sudah ditetapkan di KUA mereka mendapat teguran dan sanksi, karena tanpa disiplin kerja pegawai yang baik, sulit bagi suatu lembaga pemerintahan khususnya Kantor Urusan Agama mencapai hasil yang optimal oleh karena itu Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah menerapkan disiplin masuk jam kerja tepat waktu.
2. Adanya kebersamaan. Jika kebersamaan terjalin dengan baik antara sesama pegawai, atasan dengan bawahan, begitu juga sebaliknya, komunikasi, keakraban dan saling menghormati satu sama lain maka pekerjaan pun akan terasa lebih ringan.
3. Pemimpin memberikan keteladanan kepada pegawai. Agar pegawai mempunyai kinerja yang baik maka kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah harus memberikan contoh kepada pegawai, biasanya kepala KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah menerapkan disiplin waktu jam kerja pada dirinya, itu merupakan bentuk keteladanan yang diharapkan pegawai yang lain dapat bekerja sesuai dengan yang diharapkan.
4. Menciptakan suasana kerja yang kondusif penuh dengan kekeluargaan antar pegawai.

5. Pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mempermudah syarat dalam pelayanan, yang dimana Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah menerapkan 5 S yaitu : senyum, sapa, salam, sopan dan santun.⁷

Tentang strategi dalam meningkatkan pelayanan pegawai berikut argumen dari penghulu Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah

1. Pendekatan yang *humanis*, artinya para pegawai atau karyawan lebih dimanusiakan orangnya, dihargai, dihormati, dipentingkan dan dibutuhkan keadaannya.
2. Pendekatan *religious*, artinya disentuh hatinya, melalui pendekatan agama, apa yang dilakukan ini tidak terlepas dari nilai ibadah kepada Allah SWT. Karena kita sebagai bentuk pengabdian khususnya di Kantor Urusan Agama, karena itu ibadah menjadi sebuah kebutuhan, yang menjadi dasar adalah jika kita tidak berkerja dengan baik, maka pekerjaan itu tidak mendapat keberkahan begitu sebaliknya.
3. Melakukan keteladanan, artinya dalam bekerja secara standar dengan sesuai aturan kedinasan regulasi yang ada, apakah yang kita lakukan nantinya akan diikuti rekan kerja kita karena keteladanan

⁷ Hasbi Assidiq, Kepala KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah, Wawancara, 24 April 2023.

yang baik sangat diperlukan dalam kegiatan apapun, juga sebagai wacana, uswah atau ukhwah.

4. Menciptakan rasa kekeluargaan yang tinggi, artinya secara internal di dalam maupun di luar kantor, pertemuan-pertemuan yang membuat nyaman, walaupun tidak pernah bertemu dalam perjalanan tugas diluar kantor, maka dari itu dengan berkumpul misal makan bersama, karena silaturahmi yang menjadi penting.
5. Memberikan beban kerja yang seimbang, artinya yang sesuai merasa jabatan fungsional masing-masing, contoh: antar satu dengan yang lain seimbang, sebagai pengolah kinerja yang sama dan optimal job masing-masing.
6. Memberikan reward, artinya minimal dengan ucapan yang lebih memotivasi.⁸

Peraturan-peraturan yang berkaitan dengan disiplin kerja di KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah.

1. Peraturan jam masuk, pulang dan jam istirahat harus tepat waktu.
2. Peraturan dasar tentang berpakaian dan bertingkah laku dalam pekerjaan.
3. Peraturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para pegawai selama dalam organisasi.

⁸ Hasbi Assidiq, Penghulu KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah, Wawancara, 26 April 2023.

4. Untuk kedisiplinan dari yang kecil, dimulai dari dalam diri sendiri para pegawai, ada apel setiap bulan dalam rangka untuk meningkatkan disiplin pegawai.

Namun setiap organisasi pasti ada kekurangannya masing-masing, diungkapkan kepala KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah. Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah sudah cukup baik namun perlu adanya pengoptimalan lagi dari pihak pegawai dan kerja sama dari masyarakat untuk membangun KUA yang diharapkan, agar pelayanan KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah dapat melayani dengan semaksimal mungkin karena masyarakat biasanya ramai hanya pada bulan nikah saja namun pada hari atau bulan tertentu masyarakat tidak memanfaatkan pelayanan publik yang ada di KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah dengan baik.⁹

b. Standar Kinerja Pelayanan di KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah

1. Standar Pelayanan

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi

⁹ Hasbi Assidiq, Kepala KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah, Wawancara, 25 April 2023.

atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah meliputi :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2. Kinerja Pelayanan

Agar kinerja pelayanan pada setiap pegawai dapat sesuai dengan standar yang di harapkan maka di KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah melakukan Langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyepakati program-program dan pembagian tugas yang akan dikerjakan.

Yang pertama melakukan evaluasi kepada pegawai untuk meningkatkan kinerja mereka seperti, program-program yang akan dikerjakan dan pembagian tugas kerja pegawai, pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah dalam pencapaian tujuan organisasi pada program evaluasi ini di rasa sangat efektif, karena kita bisa tau apa saja kinerja pelayanan yang harus di benahi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah ini. Banyak waktu dan tenaga yang diperlukan untuk menetapkan tujuan-tujuan dan kemudian untuk mengkaji kembali kemajuan untuk menuju tujuan tersebut, jika sasaran telah di tetapkan tetapi tidak di kaji kembali secara berkala maka tujuan itu tidak mungkin akan tercapai.

2. Penetapan sasaran.

Program perencanaan yang efektif biasanya dimulai dengan kepala KUA yang menetapkan sasaran terlebih dahulu setelah berkonsultasi dengan para pegawainya, sasaran yang harus di

tetapkan dengan baik agar tidak ada kegagalan dalam pelaksanaannya. Dengan cara demikian, kepala KUA dan pegawai akan mempunyai rasa pengertian yang lebih jelas tentang apa yang diharapkan oleh pemimpin untuk sasaran dan mereka dapat melihat bagaimana pekerjaan mereka itu berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran organisasi yang ada di KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah.

3. Menetapkan tugas individual

Dalam proses evaluasi kerja yang efektif, setiap pemimpin dan para pegawai di KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah telah menetapkan dengan jelas tanggung jawab pekerjaan dan tujuan-tujuannya. Maksud dari penetapan tujuan yaitu diharapkan para pegawai agar mengerti dengan jelas apa yang diharapkan agar membantu setiap rencana individu secara efektif untuk mencapai sasaran yang ditargetkan.

4. Mengikut sertakan bawahan dalam menetapkan tujuan

Kepala Kantor Urusan Agama terkadang menetapkan tujuan tanpa mengetahui sepenuhnya tentang kendala dimana pegawai mereka harus bekerja, para pegawai mungkin mempunyai tujuan yang tidak sejalan dengan sasaran organisasi. Semakin besar peran serta para pegawai maka akan semakin baik kemungkinannya sasaran itu akan tercapai.

5. Pengkajian kembali kinerja pelayanan

Mengkaji kembali pelayanan dalam KUA, kepala KUA dan pegawai secara berkala mengadakan pertemuan untuk mengkaji kembali kemajuan dalam menuju sasaran, apakah pelayanan terhadap masyarakat sudah sesuai apa yang diharapkan dan sudah semaksimal mungkin, ataukah belum mencapai target yang sudah di tetapkan sebelumnya. Selama mengkaji kembali, mereka memutuskan masalah-masalah yang ada, dan apa yang mereka lakukan masing-masing untuk memecahkannya, bila perlu tujuan itu dapat diperbaiki untuk priode peninjauan yang akan datang.¹⁰

3. Jenis-jenis Pelayanan di KUA

- 1) Pelayanan Nikah dan Rujuk
 - a. Pendaftaran dan Pemeriksaan Nikah dan Rujuk.
 - b. Pelaksanaan Akad Nikah di Balai Nikah KUA pada jam kerja.
 - c. Pelaksan Akad Nikah di Luar KUA atau diluar jam kerja.
 - d. Penerbitan Buku Nikah (Model NA).
 - e. Pencarian dan Penerbitan Buku Duplikat Buku Nikah.
 - f. Taukil Wali Bil Kitabah.
- 2) Pelayanan Perwakafan dan Kemasjidan
 - a. Pendaftaran dan Pemeriksaan Berkas Ikrar Wakaf.

¹⁰ Hasbi Assidiq, Kepala KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah, Wawancara, 25 April 2023.

- b. Pelaksanaan Ikrar Wakaf.
 - c. Legalisasi Permohonan Pengukuran Arah Kiblat.
 - d. Legalisasi Proposal Permohonan.
- 3) Pelayanan Umum
- a. Legalasi Buku Nikah
 - b. Pengantar Kehendak Nikah Calon Suami.
 - c. Rekomendasi Numpang Nikah Calon Istri.
 - d. Pengantar Isbat Nikah ke Pengadilan Agama.
 - e. Pengantar Penolakan Kehendak Nikah (N9).
 - f. Surat Keterangan Belum Nikah.
 - g. Surat Keterangan Beda Nama.
 - h. Informasi Haji dan Kepenyuluhan Agama Islam.
 - i. Konsultasi Keluarga Sakinah.¹¹

4. Prosedur Pelayanan di KUA

Prosedur pelayanan yang harus masyarakat lakukan yaitu datang ke kantor dengan membawa surat pengantar dari desa, dan jika ingin menikah, Adapun persyaratan yang harus di penuhi yaitu :

1. Hendaklah terlebih dahulu meneliti

¹¹ Dokumentasi Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah, 24 April 2023.

- a. Apakah kedua belah pihak (perempuan dan laki-laki) benar-benar telah setuju saling mencintai.
 - b. Apakah benar-benar tidak ada halangan untuk menikah.
 - c. Apakah masing-masing (perempuan dan laki-laki) telah tercapai umur menikah yakni 19 tahun bagi laki-laki dan untuk perempuan 16 tahun.
2. Setelah itu datang ke kantor kepala desa yang mewilayahi tempat kediaman masing-masing untuk mendapatkan surat.
 3. Kemudian datang ke kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banjarmasin Tengah atau pembantu PPN yang mewilayahi tempat tinggal calon istri dengan membawa surat-surat:
 - a. Memberitahukan kehendak Nikah.
 - b. Pemberian Nikah oleh PPN atau Penghulu atau pembantu PPN.
 4. Pemberitahuan kehendak Nikah diumumkan oleh PPN atau Penghulu atau pembantu Nikah dibalai nikah tempat pernikahan akan dilangsungkan.
 5. Upacara akad nikah dilangsungkan dihadapan PPN atau Penghulu atau pembantu PPN, sepuluh hari setelah pengumuman kehendak nikah. Akad nikah tersebut di lakukan dikantor Urusan Agama kecamatan, atau atas permintaan yang ingin menikah dilakukan diluar kantor (masjid atau dirumah)

dan membayar biaya perjalanan untuk pegawai yang menghadirinya.

6. Nikah akan dicatat oleh PPN dalam buku Akta Nikah dan diwajibkan membayar biaya pencatatan nikah sebesar yang ditetapkan oleh kementerian Agama.

Saat ke kantor kepala desa untuk mendapatkan:

- a. Surat Keterangan Untuk Nikah.
- b. Surat Keterangan Untuk Orang tua.
- c. Surat Keterangan Asal-usul.

Kemudian surat-surat yang dibawa ke KUA

- a. Surat keterangan untuk nikah dari kepala desa.
- b. Kutipan akta kelahiran atau surat kenal kelahiran atau surat keterangan asal-usul.
- c. Surat persetujuan kedua calon mempelai.
- d. Surat keterangan tentang orang tua dari kepala desa.
- e. Surat izin orang tua bagi calon mempelai yang masih berumur 16 sampai dengan 20 tahun.
- f. Surat keterangan kematian, bagi janda atau duda (istri atau suami) dari pembakal atau lurah.
- g. Pemberitahuan Kehendak Nikah.
- h. Foto copy Ktp dan Kartu Keluarga pasangan catin.
- i. Foto copy Ktp Wali (ayah dan ibu) pasangan catin.

- j. Surat pernyataan jejak/perawan bermatrai 6000 dan foto copy Ktp saksinya 2 orang serta diketahui oleh Rt/Pembakal/Lurah.
- k. Surat keterangan berbadan sehat bagi catin pria dan imunisasi bagi catin wanita dari puskesmas setempat atau dari dokter.
- l. Izin pengadilan agama bagi yang ingin berpoligami.
- m. Izin pejabat yang berwenang bagi Anggota Tni/Polri.
- n. Foto copy buku nikah orang tua (bagi catin perempuan anak pertama).
- o. Foto copy ijazah dan akta kelahiran catin.
- p. Dispensasi dari Kecamatan bagi pernikahan yang akan dilangsungkan kurang dari 10 hari kerja sejak pemberitahuan. (Sabtu, minggu serta kelender merah tidak di hitung).
- q. Dispensasi pengadilan agama bagi calon suami atau istri yang belum berumur 19 atau 16 tahun.
- r. Pas foto ukuran :
 - 1) Foto sendiri ukuran 2x3 lima lembar (catin laki-laki/perempuan)
 - 2) Foto sendiri ukuran 4x6 dua lembar (catin laki-laki/perempuan)

3) Foto gandeng ukuran 4x6 dua lembar (semua foto berlatar belakang biru)

s. Cd atau Flash disk foto harap disertakan.¹²

Dan jika ingin menyelenggarakan bimbingan manasik haji, Adapun persyaratan yang harus dipenuhi yaitu;

1. Beragama Islam.
2. Berdomisli di Indonesia.
3. Sehat jasmani dan rohani.
4. Bukti setor biaya penyelenggaraan ibadah haji di tahun yang bersangkutan.

Penyelenggaraan bimbingan manasik haji di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah yang terlaksana di tahun 2023 ada 70 orang, pelaksanaanya di masjid besar al Anshor jalan cempaka yang dilaksanakan pada tanggal 11 mei sampai 18 mei dengan delapan kali pertemuan.¹³

5. Tarif Biaya Pelayanan di KUA

- 1) Nikah di KUA pada hari dan jam kerja Rp. 0,-
- 2) Nikah diluar KUA atau di luar hari dan jam kerja berdasarkan: PP 48 tahun 2014 disetor langsung kebank Rp. 600.000,-

¹² Dokumentasi Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah, 24 April 2023.

¹³ Dahliana, Penyuluh KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah, Wawancara, 5 Mei 2023.

- 3) Nikah di luar KUA bagi warga yang tidak mampu atau terkena bencana (syarat dan ketentuan berlaku) Rp. 0,-
- 4) Pembuatan duplikat surat nikah Rp. 0,-
- 5) Legalisir foto copy buku nikah atau duplikat akta nikah Rp. 0,-
- 6) Pembuatan surat rekomendasi nikah Rp. 0,-
- 7) Pengurusan pembuatan akta ikrar wakaf Rp. 0,-
- 8) Pengurusan administrasi lainnya Rp. 0,-¹⁴

6. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di KUA

Menurut hasil wawancara dengan masyarakat yang sudah memanfaatkan pelayanan publik untuk calon pengantin yang diadakan oleh KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah untuk calon pengantin yang akan menikah pelayanannya sudah cukup baik, bahkan kami mengikuti kursus calon pengantin, yang tadinya kami tidak tahu karena ada bimbingan kami menjadi tahu, mereka memberi pengetahuan berupa keluarga Sakinah, Kesehatan reproduksi kepada pasangan calon pengantin mereka juga melayani dengan ramah agar suasana tidak terlalu tegang biasanya pegawai KUA melayani dengan metode santai.¹⁵

¹⁴ Mursidah, Penyuluh KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah, Wawancara, 5 Mei 2023.

¹⁵ Ayusya dan suami, Masyarakat yang melaksanakan bimbingan catin, wawancara 24 april 2023

B. Pembahasan

1. Analisis Strategi dalam Pengoptimalkan Kinerja Pelayanan Publik di KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah

Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah merupakan lembaga pemerintah yang berdiri di bidang keagamaan khususnya di kota Banjarmasin Tengah. Agar pelayanan dapat optimal maka sebuah lembaga memerlukan adanya strategi. Strategi merupakan sebuah rencana atau *Planning* dan cara mensiasati sebuah program atau kegiatan yang dilaksanakan agar tercapai dengan baik sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Sebagai Kantor Urusan Agama yang dipercaya masyarakat. Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah mempunyai strategi atau rencana dalam meningkatkan kinerja pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah. Mereka juga mempunyai sasaran kerja yang ingin dicapai yaitu salah satunya meningkatkan kualitas pelayanan, hal ini diwujudkan dengan menerapkan strategi di KUA sehingga pegawai bisa memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat.

Untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat sekitar Kecamatan Banjarmasin Tengah KUA memberikan berbagai pelayanan dan melayani masyarakat dengan baik. Kua juga memiliki banyak peran. Peran tersebut dapat kita ketahui dari pelayanan yang diberikan KUA, yaitu: Administrasi (pendaftaran, Pengesahan, dan Pencatatan Nikah dan Rujuk), pendaftaran dan Penerbitan Akta Ikrar

Wakaf, Suscatin, Pembinaan Kemasjidan, pembinaan Zakat, Pembinaan Wakaf, dan Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji. Pelayanan dilakukan pada prinsipnya menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan oleh lembaga atau instansi yang bersangkutan, guna memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Dalam skripsi ini peneliti berupaya meneliti sebuah realita yang terjadi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah terkait strategi kinerja pelayanan pegawai, yaitu sebagai berikut:

- 1) Adanya aturan-aturan tentang kedisiplinan masuk jam kerja tepat waktu.

Sikap disiplin masuk tepat waktu memang sangatlah penting di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah, karena tanpa disiplin kerja pegawai yang baik, sulit bagi suatu lembaga pemerintahan mencapai hasil yang optimal.

- 2) Kebersamaan.

Dengan adanya kebersamaan kita akan bisa menangani kegiatan kalau kebersamaan itu terjalin dengan baik antara teman pegawai, atasan dengan bawahan begitupun sebaliknya, komunikasi, keakraban dan saling menghormati satu sama lain.

- 3) Pemimpin memberikan keteladanan kepada pegawai.

- 4) Menciptakan suasana yang kondusif penuh dengan kekeluargaan antar pegawai.

- 5) Memberikan motivasi kepada pegawai melalui pembinaan, diklat, workshop dan seminar.
- 6) Pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mempermudah syarat dalam pelayanan di KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah dengan menerapkan senyum, sapa, salam, sopan dan santun.

2. Kinerja Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah

Agar kinerja pelayanan setiap pegawai dapat sesuai dengan yang di harapkan maka di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menyepakati program-program dan pembagian tugas yang akan dikerjakan. Yang pertama melakukan evaluasi kepada pegawai untuk meningkatkan kinerja mereka seperti, program-program yang akan dikerjakan dan pembagian tugas kerja pegawai, pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah dalam pencapaian tujuan organisasi pada program evaluasi ini dirasa sangat efektif, karena kita bisa tau apa saja kinerja pelayanan yang harus dibenahi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah ini. Banyak waktu dan tenaga yang diperlukan untuk melaksanakan suatu proses evaluasi agar berhasil. Kepala KUA harus mengadakan pertemuan dengan para bawahan, yang pertama menetapkan tujuan-tujuan dan kemudian untuk mengkaji kembali kemajuan tersebut,

jika sasaran telah ditetapkan tetapi tidak dikaji kembali secara berkala maka tujuan itu tidak mungkin akan tercapai.

2) Penetapan sasaran

Program perencanaan yang efektif biasanya dimulai dengan kepala KUA yang menetapkan sasaran terlebih dahulu setelah berkonsultasi dengan para pegawainya, sasaran harus ditetapkan dengan baik agar tidak ada kegagalan dalam pelaksanaannya. Dengan cara demikian, kepala KUA dan pegawai akan mempunyai rasa pengertian yang lebih jelas tentang apa yang diharapkan oleh pemimpin untuk sasaran, dan mereka dapat melihat bagaimana pekerjaan mereka itu berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran organisasi yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah.

3) Menetapkan tugas individual

Dalam proses evaluasi kerja yang efektif, setiap pimpinan dan para pegawai di KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah telah menetapkan dengan jelas tanggung jawab pekerjaan dan tujuan-tujuannya. Maksud dari penetapan tujuan yaitu diharapkan agar membantu setiap rencana individu secara efektif untuk mencapai sasaran yang ditargetkan.

4) Mengikut sertakan bawahan dalam menetapkan tujuan

Kepala Kantor Urusan Agama terkadang menetapkan tujuan tanpa mengetahui sepenuhnya tentang kendala dimana pegawai mereka harus bekerja, para pegawai mungkin mempunyai tujuan yang tidak sejalan

dengan sasaran organisasi. Semakin besar peran serta para pegawai maka akan semakin baik kemungkinannya sasaran itu akan tercapai.

5) Pengkajian kembali kinerja pelayanan

Mengkaji kembali pelayanan dalam KUA adalah, kepala KUA dan pegawai secara berkala mengadakan pertemuan untuk mengkaji kembali kemajuan dalam menuju sasaran, apakah pelayanan terhadap masyarakat sudah sesuai dengan apa yang diharapkan dan sudah seoptimal mungkin, ataukah belum mencapai target yang sudah ditetapkan sebelumnya. Selama mengkaji kembali, mereka memutuskan masalah-masalah yang ada, dan apa yang mereka lakukan masing-masing untuk memecahkannya, bila perlu tujuan itu dapat diperbaiki untuk periode peninjauan yang akan datang.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah mempunyai bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu:

- a. Layanan dengan lisan, pelayanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai Kantor Urusan Agama yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan, jenis pelayanan lisan seperti bimbingan calon pengantin, bimbingan manasik haji, bimbingan kemasjidan atau majelis taklim.
- b. Layanan dengan tulisan, ini merupakan jenis pelayanan dengan memberikan penjelasan melalui tulisan dalam rangka melayani masalah masyarakat. Pelayanan tulisan bisa berbentuk berupa petunjuk atau informasi, Adapun pelayanan tulisan berupa permohonan, laporan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

- c. Pelayanan berbentuk perbuatan, pelayanan perbuatan memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering berhubungan. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan, pelayanan yang berbentuk perbuatan di KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah adalah pemeriksaan nikah, pelaksanaan nikah, pembuatan akta dan ikrar wakaf.

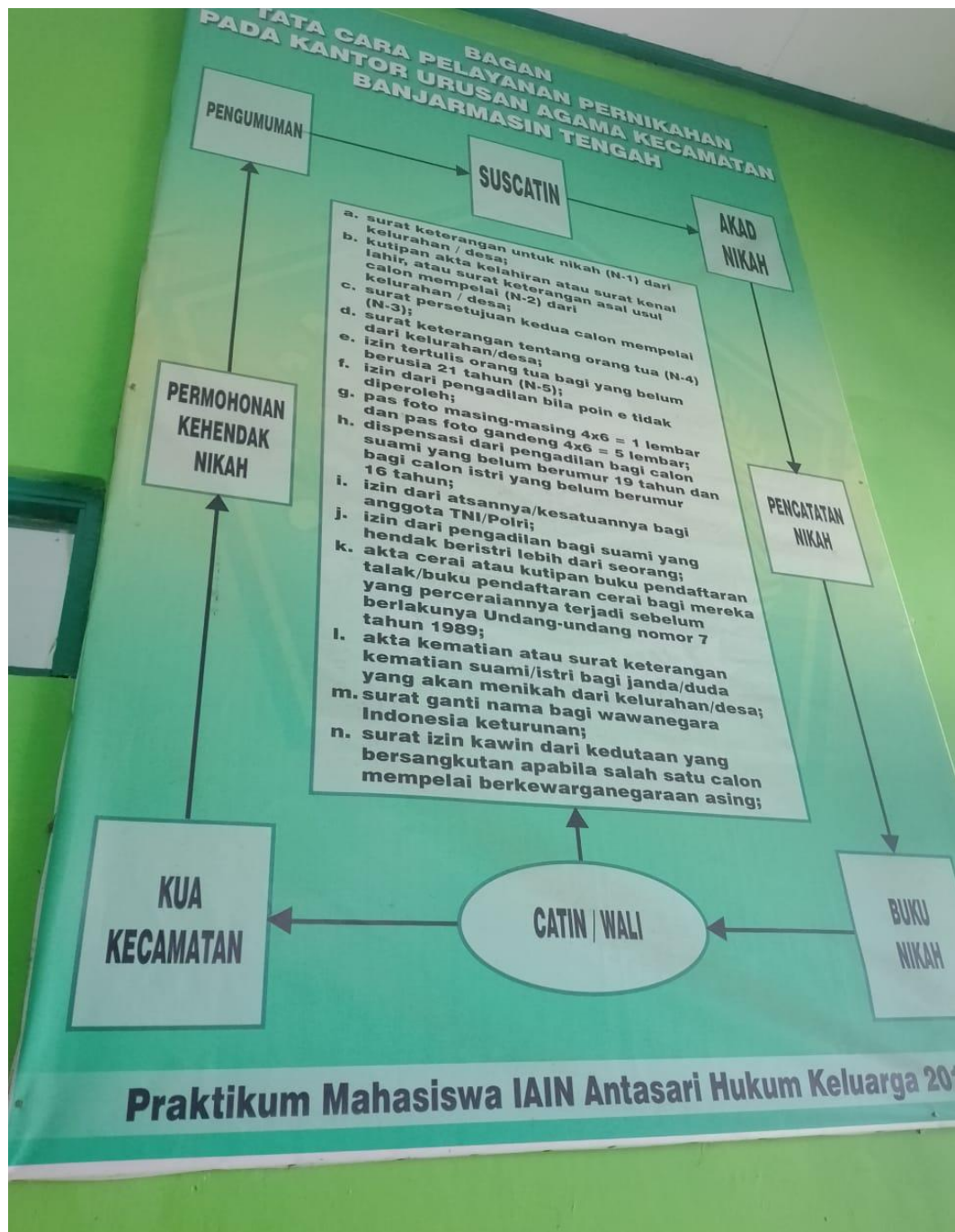
Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah dalam penyampaian materi sudah cukup baik dan dengan gaya bicara yang baik dalam intonasi, nada dan kecepatan. Tidak hanya itu, pembimbing juga melakukan Gerakan anggota badan atau *gesture* dan penekanan kalimat pada aspek-aspek tertentu yang penting untuk memfokuskan perhatian peserta bimbingan, pada kondisi ini tertentu peserta bimbingan merasa bosan dengan metode ceramah, disebabkan mereka harus setia dan tenang mendengarkan penjelasan yang disampaikan pembimbing. Dengan begitu pemateri langsung mengubah metode bimbingannya dengan metode tanya jawab, sehingga kebosanan itu dapat terobati.

Selain metode bimbingan yang digunakan adalah ceramah dan tanya jawab, Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah juga

menggunakan metode simulasi, pada metode ini pembimbing memperagakan secara detail bagaimana pelaksanaan ibadah haji, mulai dari saat perjalanan pergi Ketanah suci, ritual ibadah haji sampai pemulangan, teknik yang digunakan dalam metode ini yaitu pembimbing mendemostrasikan bagaimana cara berhrom, thawaf, sa'I, tahallul, miqot dan mabit, sehingga haji dapat memiliki gambaran bagaimana proses ibadah haji secara lebih nyata.

Prosedur pelayanan merupakan tahapan-tahapan atau proses dalam penyelenggaraan pelayanan, sebelum mendapatkan pelayanan dari kantor urusan agama harus memenuhi beberapa hal, jika masyarakat ingin mendapatkan pelayanan dari KUA, maka masyarakat harus melakukan prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan, penetapan standar pelayanan sangat penting dalam pengembangan system pelayanan masyarakat. Dalam rangka memberikan kepastian bagi penerima pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan. Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah memiliki standar operasional pelayanan yang tertera di bagan:

GAMBAR 4.1 Bagan Tata Cara Pelayanan Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah



Sumber: Dokumen KUA Banjarmasin Tengah

Selain prosedur ada juga biaya pelayanan yang merupakan tarif yang dibebankan kepada masyarakat untuk dapat memperoleh pelayanan dari instansi yang dalam hal

ini adalah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banjarmasin Tengah. Khusus untuk pelayanan nikah, tarif yang dibebankan kepada masyarakat mengalami perubahan pada tahun 2014 dikarenakan adanya indikasi pungutan liar yang dilakukan oleh pihak Kantor Urusan Agama. Besar biaya pelayanan nikah adalah Rp. 30.0000,00 per peristiwa baik di dalam balai nikah KUA maupun diluar balai Kantor Urusan Agama, kemudian tahun 2014 yang menggratiskan biaya pelayanan selain menikah, apabila bersedia melangsungkan proses pernikahannya didalam balai nikah yang dimiliki masing-masing KUA. Sementara masyarakat akan dikenakan biaya sebesar Rp. 600.000,00 apabila pernikahan diadakan diluar balai nikah yang dimiliki KUA dan diluar jam kerja KUA, kemudian biaya tersebut disetorkan langsung pada rekening bank Negara lewat e billing yang dibuatkan KUA.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, minat masyarakat untuk menikah dibalai KUA sangat rendah hampir 30% untuk itu KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah mengadakan upaya untuk menarik minat masyarakat agar menikah dibalai nikah KUA, mereka mensosialisasikan biaya pencatatan nikah secara gratis, dan peneliti rasa pelayanan nikah yang dilangsungkan dalam balai nikah KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah sudah baik dalam melayani masyarakat.

Sarana dan prsarana adalah salah satu faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas dari pelayanan publik adalah adanya sarana dan prasarana. Adanya sarana

dan prasarana yang memadai dapat membantu untuk menunjang dan meningkatkan proses pelayanan publik yang diberikan oleh instansi. Dari hasil penelitian diketahui bahwa dalam hal pelayanan KUA seperti pendaftaran nikah, bimbingan calon pengantin dan beberapa pelayanan lain yang diberikan Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah sudah cukup memiliki sarana dan prasarana yang lumayan baik, sarana dan prasarana pendukung yang dimiliki oleh KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah meliputi adanya bangunan KUA dengan halaman parkir, ruang tunggu, balai nikah, ruang kepala KUA dan juga perlengkapan kantor yang bisa dibilang cukup memadai.