

**EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PERKAWINAN PADA KANTOR URUSAN AGAMA
(Studi Kasus di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)**

Lailina Jamilah, Nurul Umi Ati, Suyeno

E-mail: lailinaaa@yahoo.com

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Admiministrasi, Universitas Islam Malang, Jl. MT

Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

ABSTRAK

Kantor Urusan Agama sebagai sebuah organisasi yang memberikan pelayanan pendaftaran perkawinan kepada masyarakat luas di tuntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan dan perkembangan yang selalu ada serta terus melakukan perubahan-perubahan. Tercapainya efektivitas organisasi ditentukan oleh kinerja pegawai dalam menjalankan tugas yang diemban. Setiap organisasi tentu berharap para pegawainya mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif, efisien, dan profesional. Dengan begitu, organisasi dapat memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan sekaligus berdaya saing yang tinggi, sehingga nantinya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan perkawinan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, teknik sampling menggunakan *purposive sampling* dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Pada penelitian metode analisis data yang dipergunakan adalah analisis kualitatif (*Interactive model*) dari Milles and Hubberman dan Saldana (1992). Efektivitas kinerja pegawai dalam memenuhi komponen standar pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 oleh Kantor Urusan Agama dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan perkawinan sudah cukup baik. Hal ini terbukti dari 2 komponen standar pelayanan yang sudah dilaksanakan dengan baik, yaitu: komponen standar pelayanan terkait proses penyampaian layanan (*service delivery*) serta komponen standar pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*). Upaya yang sudah dilakukan KUA Kecamatan Lowokwaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu penggunaan SIMKAH (Sistem Informasi Nikah) serta adanya program diklat yang diberikan kepada pegawai sesuai dengan jabatan yang dimiliki. Sedangkan faktor pendukung dari efektivitas kinerja pegawai yaitu lingkungan kerja yang kondusif, motivasi kerja yang tinggi, kemampuan sumber daya manusia yang mumpuni serta disiplin kerja yang tinggi. Faktor penghambat yaitu kurang memadainya sarana dan prasarana yang disediakan serta keterbatasan sumber daya manusia.

Kata kunci : efektivitas, KUA, perkawinan, standar pelayanan

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pencapaian tujuan organisasi sangat ditentukan oleh efektivitas kinerja individu dan kelompok. Organisasi dikatakan efektif apabila mampu mencapai visi organisasi, mampu melakukan pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi tersebut, serta mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Jika suatu organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut efektif.

Instansi Pemerintah sebagai sebuah organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat luas

juga di tuntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan dan perkembangan yang selalu ada serta terus melakukan perubahan-perubahan. Tercapainya efektivitas organisasi ditentukan oleh kinerja pegawai dalam menjalankan tugas yang diemban. Setiap organisasi tentu berharap para pegawainya mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif, efisien, dan profesional.

Efektivitas kinerja pegawai juga dipengaruhi oleh ketersediaan sebuah pedoman standar pelayanan yang oleh pemerintah dibakukan dalam sebuah peraturan yakni Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dan Reformasi Birokrasi No.15 Tahun 2014 tentang pedoman

standar pelayanan publik. Tujuan dari adanya standar pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Dalam standar pelayanan terdiri dari 2 komponen, yaitu Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) dan Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).

Kinerja merupakan hal paling penting yang dijadikan landasan untuk mengetahui pelaksanaan pekerjaan oleh setiap pegawai. Apabila pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan atau melebihi uraian pekerjaan, berarti pekerjaan itu berhasil dilaksanakan dengan baik. Akan tetapi, apabila pelaksanaan pekerjaan berada dibawah uraian pekerjaan, maka pelaksanaan tersebut kurang berhasil. Pengertian kinerja menurut Mangkunegara (2001:67) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Pada instansi pemerintahan kinerja merupakan sebuah jawaban berhasil tidaknya tujuan awal dari program kerja serta kebijakan yang telah ditetapkan. Kinerja sebagai tolak ukur terpenting dari kualitas organisasi.

Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi standar pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, serta terukur. Dalam hal ini, pelayanan publik telah menjadi isu yang semakin strategis karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam ekonomi dan politik. Karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat dapat dibangun dan pemerintah dapat meningkatkan legitimasi yang kuat dimata publik.

Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan sangat strategis, karena langsung melakukan pelayanan kepada masyarakat seperti pencatatan perkawinan, keluarga sakinah, penyelenggaraan hari-hari besar keagamaan, sosialisasi hisab rukyat dan pembinaan hubungan baik dengan para ulama pemuka agama. Lebih lebih dalam menghadapi berbagai perubahan yang terjadi akibat reformasi, otonomi daerah dan globalisasi,

maka Kantor Urusan Agama Kecamatan mengemban tugas yang lebih berat.

Untuk menjalankan tugas tersebut, Kantor Urusan Agama Kecamatan membutuhkan kinerja yang optimal yang didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni dari karyawan dan karyawati. Setiap karyawan-karyawati Kantor Urusan Agama harus melek teknologi tidak gagap dalam menghadapi kemajuan zaman. Era Global saat ini menuntut segala sesuatunya diselesaikan dengan cepat dan rapi. Komputerisasi arsip, data dan penulisan akta nikah merupakan tuntutan zaman yang tidak bisa dihindari lagi. Disamping itu, dukungan perencanaan yang baik dan strategis merupakan langkah awal dalam melakukan pengkokohan kinerja yang bertanggungjawab bagi terwujudnya visi dan misi Departemen Agama secara umum dan Kantor Urusan Agama Kecamatan secara khusus.

Dari uraian masalah diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perkawinan Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Studi Kasus di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lowokwaru.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan perkawinan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lowokwaru Kota Malang ?
2. Apa saja upaya Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lowokwaru Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan perkawinan?
3. Apa saja faktor penghambat dan pendukung efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan perkawinan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lowokwaru Kota Malang ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang dijelaskan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan tujuan dari penelitian ini, diantaranya :

1. Untuk mengetahui efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan perkawinan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.
2. Untuk mendeskripsikan upaya Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lowokwaru Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan perkawinan.
3. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat efektivitas kinerja pegawai

dalam meningkatkan kualitas pelayanan perkawinan.

D. Manfaat Penulisan

Manfaat penelitian ini dapat dirasakan oleh berbagai pihak, diantaranya :

1. Bagi Pembaca:

a. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan empiris tentang efektivitas kinerja pegawai KUA Kecamatan Lowokwaru Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan perkawinan.

b. Sebagai bahan rujukan peneliti yang lain dalam melakukan penelitian dengan tema yang sama.

2. Bagi Peneliti :

a. Memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memanfaatkan ilmu yang didapat selama dibangku kuliah, sehingga dimanfaatkan dalam proses penelitian.

b. Sebagai ajang asah kemampuan diri dalam menganalisis suatu masalah.

3. Bagi Pihak KUA Kecamatan Lowokwaru Kota Malang:

a. Sebagai bahan evaluasi kinerja pegawai KUA Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.

b. Sebagai bahan rujukan pertimbangan dalam pengambilan keputusan pembuatan kebijakan-kebijakan baru terkait kinerja pegawai di KUA Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.

II. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Idrus (2009:101) mengatakan bahwa: “disebut jenis deskriptif karena data yang disajikan berupa narasi cerita, penuturan informan, dokumen-dokumen pribadi seperti foto, catatan pribadi/*diary* (buku harian), dan banyak hal lain yang tidak didominasi angka sebagaimana penelitian kuantitatif. Pendekatan kualitatif sebagai model yang dikembangkan oleh Mahzab Baden. Secara sederhana penelitian kualitatif adalah meneliti informan—sebagai subjek penelitian—dalam lingkungan hidup kesehariannya. Penelitian kualitatif berlangsung dalam situasi alamiah (*natural setting*).”

B. Lokasi Penelitian

Dari KUA yang ada di setiap Kecamatan Kota Malang peneliti memutuskan situs penelitian ini berada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lowokwaru yang berlokasi di Jl. Candi Panggung No.54 Kota Malang. Peneliti memilih KUA Kecamatan Lowokwaru sebagai tempat penelitian, pertama, karena :

1. Peneliti pernah melakukan kegiatan magang sehingga sedikit banyak mengetahui dan memahami aktivitas kerja pegawai KUA Kecamatan Lowokwaru.
2. Lokasi yang tidak terlalu jauh dengan tempat tinggal peneliti, sehingga memudahkan dalam proses pengambilan data yang dibutuhkan untuk bahan skripsi.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah sesuatu yang ingin diteliti, dari fokus inilah kemudian peneliti menurunkan pertanyaan penelitian yang ingin ditelitinya. Berikut dipaparkan fokus dari penelitian ini :

1. Efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan perkawinan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lowokwaru Kota Malang berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dan Reformasi Birokrasi No.15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik.

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi :

- 1) Persyaratan
 - 2) Sistem, mekanisme dan prosedur
 - 3) Jangka waktu pelayanan
 - 4) Biaya/tarif
 - 5) Produk Pelayanan
 - 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*service delivery*), meliputi :
- 1) Dasar Hukum
 - 2) Sarana Prasarana, dan/atau fasilitas
 - 3) Kompetensi Pelaksana
 - 4) Pengawasan Internal
 - 5) Jumlah Pelaksana
 - 6) Jaminan Pelayanan
 - 7) Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan
 - 8) Evaluasi Kinerja Pelaksana

2. Upaya Kantor Urusan Agama dalam meningkatkan kualitas pelayanan :

- 1) Penggunaan SIMKAH
- 2) Pengembangan Sumber Daya Manusia

3. Faktor pendukung dan penghambat efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Malang.

a. Faktor pendukung efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan perkawinan.

- 1) Lingkungan Kerja
- 2) Motivasi Kerja

- 3) Kemampuan Sumber Daya Manusia yang mumpuni
- 4) Disiplin Kerja
- b. Faktor penghambat efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan perkawinan.
 - 1) Sarana yang belum memadai
 - 2) Keterbatasan sumber daya manusia

D. Sumber Data

Dalam penelitian tentu melibatkan data dengan berbagai jenis. Dalam penelitian ini, menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik sampling yang digunakan oleh peneliti jika memiliki pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam pengambilan sampelnya. Yang terpilih menjadi informan adalah orang-orang kunci (*key person*) yang memiliki informasi tema yang diteliti.

Sedangkan jika dilihat dari derajat sumbernya, artinya asal diperolehnya data dibagi menjadi data primer dan sekunder.

a. Data Primer, merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber asli (langsung dari informan) yang memiliki informasi atau data tersebut. Untuk penelitian yang dilaksanakan di Kantor Urusan Agama ini melibatkan beberapa informan, yaitu :

1. Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Lowokwaru.
2. Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Lowokwaru.
3. Masyarakat yang menggunakan layanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.
- b. Data Sekunder, merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua (bukan asli, bukan orang pertama) yang memiliki informasi atau data tersebut. Contohnya seperti dari bahan-bahan dokumentasi, jurnal, arsip, maupun literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Berikut peneliti paparkan kejelasan masing-masing instrumen yang dapat dipergunakan dalam proses penelitian kualitatif :

1. Wawancara

Pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode wawancara dengan berpedoman pada pedoman wawancara yang berisi pertanyaan tentang efektivitas kerja pegawai. Muhammad Idrus (2009: 104) menjabarkan bahwa yang harus diingat dalam proses wawancara adalah hendaknya ada fokus yang ingin diketahui.

2. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan aktivitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara

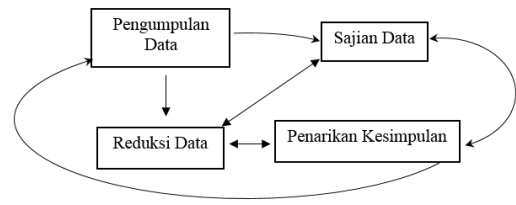
sistemis. Dimana peneliti mengikuti kegiatan keseharian yang dilakukan informan dalam waktu tertentu, memperhatikan apa yang terjadi, mendengarkan apa yang dikatakannya, mempertanyakan informasi yang menarik, dan mempelajari dokumen yang dimiliki.

3. Dokumentasi

Data-data seperti dari bahan-bahan dokumentasi yang berasal dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Lowokwaru, jurnal, arsip, maupun literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman. Mode interaktif ini terdiri dari tiga hal utama : (1) Reduksi data; (2) Penyajian data; dan (3) Penarikan Kesimpulan/verifikasi. Ketiga kegiatan tersebut merupakan kegiatan jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data.



Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman (1992)

(Sumber: Muhammad Idrus, 2009)

Berikut penjelasan Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman:

(1) Pengumpulan data

Pada tahap ini peneliti melakukan proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan sejak awal.

(2) Reduksi Data

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus menerus sejalan pelaksanaan penelitian berlangsung, dan hingga laporan akhir penelitian lengkap dapat tersusun.

(3) Penyajian Data

Penyajian data dimaknai oleh Miles dan Huberman dalam Idrus (2009:110) sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Proses penyajian data belum berakhir sebelum laporan akhir penelitian lengkap dapat tersusun sehingga kegiatan display tidak boleh

berhenti sebelum yakin bahwa semua yang seharusnya diteliti telah dipaparkan atau disajikan.

(4) Penarikan Kesimpulan/verifikasi

Tahap akhir proses pengumpulan data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan. Proses verifikasi hasil temuan dapat berlangsung singkat dan dilakukan oleh peneliti sendiri, yaitu dilakukan secara selintas dengan mengingat hasil-hasil temuan terdahulu dan melakukan cek silang (cross check) dengan temuan lainnya.

F. Teknik Keabsahan Data

Dalam upaya mengobjektifkan hasil temuan, seorang peneliti harus dapat menunjukkan bahwa datanya valid dan reliable. Dalam penelitian kualitatif hal tersebut dapat dicapai dengan melakukan triangulasi data dan informan. Artinya peneliti harus melakukan klarifikasi tentang hasil temuannya pada orang ketiga, atau pada orang yang sama dalam waktu yang berbeda. Jika informasi yang diterima, baik oleh orang lain atau orang yang sama, namun dalam waktu yang berbeda tetap menghasilkan informasi yang sama, data dinyatakan "jenuh". Dalam penelitian kualitatif juga dapat ditempuh dengan cara memperpanjang masa observasi. Idrus (2009:27) mengatakan Tujuannya adalah untuk dapat secara jelas memotret data yang telah disampaikan subjek dan mencocokkan dengan informasi yang mereka sampaikan.

III. PEMBAHASAN

A. Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Perkawinan Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

a. Persyaratan

Kantor Urusan Agama Kecamatan Lowokwaru dalam hal kejelasan persyaratan sudah memenuhi standar pelayanan yang ditentukan. Hal ini dibuktikan dari hasil observasi yang peneliti lakukan. Dimana petugas resepsionis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengetahui persyaratan dilakukan dengan ramah dan jelas serta komunikatif. Serta informasi persyaratan administrasi pendaftaran perkawinan disajikan dalam selebaran kecil, untuk mempermudah masyarakat untuk melengkapi persyaratan pendaftaran perkawinan. Hal ini sesuai dengan indikator pelayanan publik yang berkualitas yaitu *assurance*, ditandai dengan etika yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Juga dapat dianggap sesuai

dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003) yaitu kejelasan dalam hal persyaratan administratif pelayanan pendaftaran perkawinan. Serta memenuhi indikator kualitas pelayanan publik yaitu *reliability* ditandai dengan pemberian informasi persyaratan dalam pelayanan pendaftaran perkawinan dengan jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam komponen pemberian pelayanan (*service delivery*) berupa persyaratan, sudah cukup baik karena memenuhi prinsip pelayanan publik yaitu kejelasan juga indikator pelayanan yaitu *reliability* dan *assurance*. Dalam buku Mukarom (2016:26) mengatakan bahwa *reliability* adalah keadaan yang ditandai dengan pemberian yang tepat dan benar seperti kejelasan informasi yang diberikan dan keandalan petugas KUA dalam memudahkan teknis pelayanan. Sedangkan *assurance* adalah keadaan yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

b. Sistem, Mekanisme; dan Prosedur

Dari hasil observasi alur pendaftaran pencatatan perkawinan sudah disusun secara sederhana. Sesuai dengan prinsip pelayanan publik (Kep. MENPAN No.63 Tahun 2003) yaitu kesederhanaan, dimana prosedur tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, juga telah memenuhi prinsip kejelasan alur pelayanan. Dalam memberikan pengarahannya terkait prosedur pendaftaran nikah oleh petugas KUA Kecamatan Lowokwaru kepada calon pengantin (catin) dilakukan dengan ramah, jelas dan komunikatif. Sesuai dengan indikator pelayanan publik yaitu *reliability* (pemberian pelayanan yang tepat) dan *assurance* (adanya etika yang baik dalam pemberian pelayanan).

Dari berbagai tanggapan dari masyarakat dapat diketahui bahwa prosedur sudah cukup jelas dan mudah, ketika ada sesuatu yang tidak difahami, masyarakat bertanya kepada petugas, kemudian petugas mengarahkan dengan tepat dan benar dan dengan pembawaan yang ramah. Namun ada juga masukan dari masyarakat bahwa perlunya penambahan petugas pelayanan agar pelayanan tidak berlangsung terlalu lama.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur pendaftaran telah disosialisasikan dan dijelaskan kepada masyarakat dengan sederhana dan jelas sesuai dengan prinsip pelayanan publik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003). Serta memenuhi indikator pelayanan yaitu *responsiveness* yakni adanya keinginan memberikan pelayanan yang cepat, *reliability* yakni adanya keinginan memberikan pelayanan yang tepat dan

benar serta *assurance* yakni adanya etika yang baik sehingga pelayanan dalam hal prosedur pendaftaran dapat dikatakan cukup baik.

c. Jangka Waktu Pelayanan

Dari hasil observasi dapat diketahui bahwa pegawai KUA sudah mematuhi aturan jam masuk dan pulang yang telah ditetapkan ditandai dengan ketepatan waktu jam masuk kerja maupun jam selesai kerja. Ini menandakan bahwa tingkat kedisiplinan dari pegawai Kantor Urusan Agama sangat baik. Selain itu KUA Kecamatan Lowokwaru juga menerapkan *fingerprint* sebagai absensi pegawai. Dengan adanya *fingerprint* juga mendukung kepatuhan pegawai terhadap ketepatan jam kerja. Dari data akumulasi absensi pegawai KUA Kecamatan Lowokwaru maka dapat dikatakan Kantor Urusan Agama sudah memenuhi prinsip pelayanan publik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003) yaitu kedisiplinan.

Selain itu Kantor Urusan Agama sudah memenuhi prinsip pelayanan publik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003) yaitu kepastian waktu karena setiap pelayanan sudah memiliki target durasi waktu penyelesaiannya masing-masing. Tetapi kembali lagi kepada masyarakat apakah mereka telah melengkapi berkas yang sudah ditentukan atau belum. Karena jika berkas belum lengkap maka penyelesaian layanan tidak bisa dilakukan sesuai dengan waktu yang ditargetkan.

Dari hasil observasi dan wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa pegawai berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, setiap ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan pegawai langsung merespon dengan cepat. Hal ini sesuai dengan indikator pelayanan publik yaitu *responsiveness* yaitu ditandai dengan kemampuan petugas KUA untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa kepada masyarakat secara cepat.

d. Biaya/Tarif

Dari uraian diatas dapat dikatakan bahwa dari segi biaya sudah memenuhi prinsip pelayanan publik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003) yaitu kejelasan dan tanggungjawab. Dikatakan kejelasan karena rincian biaya dan alur pembayaran dijabarkan dengan jelas oleh pegawai kepada pendaftar. Dan dikatakan tanggungjawab karena pegawai berusaha melaksanakan apa yang sudah seharusnya menjadi kewajibannya, dan menghindari sesuatu yang bukan kewajibannya, dengan tidak menerima permintaan masyarakat yang ingin membayar langsung ke KUA. Dengan tujuan untuk menciptakan pelayanan yang

bebas dari gratifikasi maupun pungutan liar. Penyaluran biaya perkawinan disetorkan langsung kepusat sebagai PNB (Pendapatan Negara Bukan Pajak) sedangkan pelaporan jumlah biaya perkawinan juga dilakukan secara transparan kepada Kementerian Agama.

Dari tanggapan para informan sendiri memiliki kemiripan jawaban yaitu sama-sama menganggap bahwa biaya atau tarif akad nikah bagi mereka cukup terjangkau dan sepadan dengan pelayanan yang diberikan.

e. Produk Pelayanan

Dari tanggapan pegawai terkait produk pencatatan perkawinan untuk saat ini masih satu saja yaitu buku nikah. Dan produk pelayanan ini dikatakan memenuhi prinsip pelayanan publik (Kep. MENPAN No.63/2003) yaitu keamanan. Keamanan artinya produk legal karena dikeluarkan atau diterbitkan dengan dasar hukum yang jelas yaitu Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2018 dan dari hasil wawancara juga dapat diketahui bahwa produk pelayanan sudah memenuhi prinsip akurasi artinya produk diterima dengan benar, tepat, dan sah oleh penerima.

f. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari tanggapan pegawai diatas menggambarkan bahwa kotak saran sebagai media penyalur pengaduan sudah disediakan, namun selama ini tidak pernah ada pengaduan atau saran yang masuk. Sedangkan inisiatif dalam penggunaan media lain seperti Whatsapp memang sudah muncul tetapi tidak adanya pelaksanaan dari inisiatif tersebut dikarenakan pegawai memiliki pola pikir bahwa semua tergantung kebijakan dari Kepala KUA Kecamatan Lowokwaru. Dilain sisi, Keacuhan atau tidak adanya ketertarikan juga terjadi di masyarakat terhadap penggunaan prasarana yang menunjang keberlangsungan pelayanan pencatatan nikah.

Dapat disimpulkan bahwa prasarana untuk menampung laporan pengaduan, saran dan masukan sudah disediakan oleh pihak KUA namun belum dipergunakan sebagaimana mestinya oleh masyarakat hal ini dikarenakan sebagian pihak masyarakat memiliki rasa acuh terhadap keberadaan kotak saran yang disedian. Disisi lain inisiatif pelaporan pengaduan secara online untuk mempermudah proses pengaduan sudah ada, namun belum direalisasikan oleh pihak KUA Kecamatan Lowokwaru. Karena kotak saran yang ada sekarang dirasa sudah cukup memfasilitasi saran pengaduan di KUA Kecamatan Lowokwaru.

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing)

a. Dasar Hukum

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan sudah diatur didalam dasar hukum yang jelas yaitu Peraturan Menteri Agama RI No.19 Tahun 2018. Sehingga proses pelayanan dikatakan legal dimata hukum. Maka dari itu dari segi dasar hukum sudah memenuhi prinsip pelayanan publik (Keputusan Menteri PAN-RB No.63 ahun 2003) yaitu keamanan. Dimana sudah adanya kepastian hukum. Karena pada dasarnya pelayanan publik adalah memberikan pelayanan terhadap keperluan orang lain sesuai dengan ketentuan dan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

b. Sarana Prasarana, dan atau fasilitas

Dari hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa komponen sarana prasarana KUA tidak memiliki arsip data kepemilikan sarana dan prasarana yang *up to date*. Kurang tertibnya pencatatan sarana yang dimiliki. Hal ini tentu menimbulkan kerawanan hilang/tidak terawatnya barang yang dimiliki KUA Kecamatan Lowokwaru.

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa sarana prasarana sebenarnya sudah lengkap dan dapat dipergunakan baik oleh pegawai Kantor Urusan Agama maupun masyarakat pengguna layanan pencatatan nikah, namun ada beberapa kekurangan yang perlu ditambah agar pelayanan dapat dilaksanakan lebih maksimal. Karena sarana dan prasarana merupakan media yang mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Kesimpulan dari uraian terkait dengan sarana dan prasarana di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lowokwaru adalah kelengkapannya sudah cukup baik alat kerja, dan pendukung lainnya, namun belum memadai, hal ini belum cukup memenuhi prinsip pelayanan publik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003) yaitu kenyamanan. Sementara ini dari indikator *tangible* (ketersediaan sumber daya yang lain/ sarana prasarana) belum cukup memadai kebutuhan yang ada serta belum cukup memberikan kenyamanan, masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana demi peningkatan pelayanan pencatatan perkawinan pada KUA Kecamatan Lowokwaru.

Perlunya peningkatan sarana prasarana ini ditujukan semata-mata untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga lebih efisien, meningkatkan produktivitas, menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.

c. Kompetensi Pelaksana

Setiap organisasi baik pemerintah maupun swasta dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu dan apabila tercapai barulah dapat dikatakan berhasil. Untuk mencapai keberhasilan, diperlukan landasan

yang kat berupa kompetensi. Dengan demikian, kompetensi menjadi sangat berguna untuk membantu organisais meningkatkan kinerjanya.

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa pegawai di KUA Kecamatan sudah memiliki kompetensi yang mumpuni. Dapat dilihat dari jenjang pendidikan yang dimiliki. Sesuai dengan jabatan yang diemban masing-masing pegawai. Selain itu pegawai juga difasilitasi dengan berbagai diklat atau penyuluhan sesuai bidang yang mereka emban. Masa kerja yang mereka telah lewati juga sudah cukup lama. Maka dari itu dapat dikatakan bahwa dari segi kompetensi pelaksana sudah memenuhi kebutuhan KUA Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.

d. Pengawasan Internal

Pengawasan internal bertujuan menilai pelaksanaan tugas pokok dan fungsi serta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dalam rangka perbaikan dan atau peningkatan kinerja pegawai.

Pengawasan ditujukan untuk mengontrol kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengawasan juga familiar disebut dengan supervisi. Supervisi ini ditujukan untuk melakukan pembinaan kepada pegawai pencatatan perkawinan di KUA Kecamatan Lowokwaru. Kegiatan supervisi eksternal dilakukan oleh tim dari Kemenag. Sedangkan dari internal dilakukan oleh Kepala KUA Kecamatan Lowokwaru.

Dari hasil wawancara diatas menggambarkan bahwa penilaian Kepala KUA Kecamatan Lowokwaru terhadap kinerja pegawainya cukup bagus dilihat dari ketepatan waktu jam kerja dan proses pelayanan pencatatan perkawinan kepada masyarakat. Begitu juga dari eksternal yaitu tim dari Kemenag juga merasa cukup puas dengan kinerja pegawai di KUA Kecamatan Lowokwaru.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pengawasan sudah dilakukan pada KUA Kecamatan Lowokwaru baik secara internal maupun eksternal. Sehingga sudah dapat dikatakan memenuhi prinsip pelayanan publik yaitu tanggungjawab. Karena dengan adanya pengawasan segala apa yang dikerjakan oleh pegawai dapat dipertanggungjawabkan baik kepada kepala KUA maupun kepada tim supervise kementerian agama.

e. Jumlah Pelaksana

Sumber daya manusia adalah kekayaan yang terpenting, yang dimiliki suatu organisasi. Sumber daya manusia juga disebut sebagai *Human Resource*, yaitu tenaga atau kekuatan manusia (energi atau *power*). Sumber daya juga disebut sumber tenaga, kekuatan, kemampuan, keahlian yang dimiliki oleh manusia. (Fathoni, 2006:8). Jumlah sumber daya

manusia yang ada dalam suatu instansi tentu mempengaruhi kualitas kinerja pelayanan. Kualitas dan kuantitas pegawai harus tepat sehingga output yang dihasilkan adalah pelayanan yang berkualitas.

Dari hasil data dokumentasi dan hasil wawancara menggambarkan bahwa perlu adanya tambahan SDM yaitu penghulu pada bulan-bulan tertentu agar pelayanan nikah bisa terlaksana dengan baik. Sedangkan jumlah pelaksana dibidang selain penghulu juga perlu ada tambahan pegawai dibagian staf resepsionis agar mampu mengatasi pelayanan pencatatan perkawinan di KUA pada bulan tertentu.

Kesimpulan dari observasi dan wawancara yang dilakukan adalah adanya keterbatasan jumlah sumber daya yang dimiliki pada jumlah penghulu dan jumlah pegawai administrasi. Untuk itu perlu adanya tambahan pegawai agar pelayanan dapat dilakukan secara prima.

f. Jaminan Pelayanan

Keandalan atau *reliability* (aspek keandalan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Dari uraian bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa jaminan pelayanan KUA Kecamatan Lowokwaru dalam memberikan pelayanan yaitu cepat, lengkap, tepat dan bertanggungjawab.

Dari observasi dan wawancara yang peneliti lakukan pelayanan memang sudah tepat, lengkap, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini diperkuat dengan adanya berbagai dasar hukum yang menjamin dan mengatur tentang pelayanan perkawinan pada KUA Kecamatan Lowokwaru.

Namun pada bulan-bulan tertentu belum memenuhi pelayanan yang cepat dikarenakan jumlah penghulu dan pegawai kurang dalam mengatasi pelayanan pencatatan perkawinan. Hal ini dijelaskan pada poin sebelumnya terkait jumlah pelaksana. Dikarenakan banyaknya pendaftar nikah pada bulan tertentu, belum lagi masyarakat yang mengurus legalisir buku nikah dll. Namun jaminan dari segi dasar hukum sudah terjamin kelegalannya, bahwa semua pelaksanaan pelayanan di KUA Kecamatan Lowokwaru memiliki aturan yang secara resmi dikeluarkan oleh pihak-pihak yang berwenang.

g. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan keamanan dan kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung, baik dilingkungan kantor maupun diluar kantor. Oleh sebab itu diperlukannya keamanan pelayanan untuk memberikan rasa aman bagi masyarakat selama proses pelayanan.

Dari uraian hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa ada kekurangan dalam hal tidak adanya satpam atau petugas parkir yang bertugas mengamankan lokasi KUA Kecamatan Lowokwaru. Sehingga dipandang perlu peningkatan dari segi kenyamanan dan keselamatan pelayanan agar tercipta pelayanan yang memenuhi prinsip pelayanan (Keputusan MENPAN No.63/2003) yaitu kenyamanan dan keamanan.

h. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja atau penilaian prestasi karyawan yang dikemukakan Leon C.Menggison (1981:310) dalam Mangkunegara (2000:69) adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya. Tujuan dari evaluasi adalah memperbaiki dan meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu organisasi.

Jadi dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa KUA Kecamatan Lowokwaru melakukan evaluasi internal dan eksternal. Internal dilakukan oleh Kepala KUA, sedangkan eksternal dari pusat yaitu Kemenag berdasarkan SKP yang diperoleh. Sejauh ini kinerja pegawai KUA dinilai baik dibuktikan dengan SKP yang tidak pernah mendapat nilai dibawah sasaran.

Juga sudah memiliki dan memenuhi standar kompetensi. Standar kompetensi ini merupakan suatu ketentuan yang mengatur tata cara atau petunjuk teknis dalam melaksanakan tugas. Sebagai batasan minimal kemampuan yang harus dimiliki untuk melaksanakan pekerjaan/jabatan yang dimiliki.

Dari observasi yang dilakukan diketahui bahwa standar kompetensi pelaksana sudah cukup baik hal ini digambarkan dari jelasnya pembagian beban kerja di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lowokwaru. Tidak ada pegawai yang memiliki tugas rangkap. Semua memiliki tanggungjawab tugas masing-masing dan sudah dilaksanakan dengan baik. Dan dalam melaksanakan tugas tersebut pegawai dilakukan secara amanah dan profesional. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa kompetensi pelaksana sudah memenuhi prinsip pelayanan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003) yaitu dari segi tanggungjawab.

Jadi kesimpulannya adalah KUA Kecamatan Lowokwaru melakukan evaluasi internal dan eksternal. Internal dilakukan oleh Kepala KUA, sedangkan eksternal dari pusat yaitu Kemenag berdasarkan SKP yang diperoleh. Sejauh ini kinerja pegawai KUA dinilai baik dibuktikan dengan SKP yang tidak pernah mendapat nilai dibawah sasaran.

B. Upaya Kantor Urusan Agama Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

1. Penggunaan SIMKAH

Pengelolaan administrasi perkantoran yang bersifat konvensional dituntut sesegera mungkin beralih ke era digital. Hal ini seiring berkembangnya teknologi yang disertai dengan tuntutan pelayanan yang efektif dan efisien. Instansi pemerintah termasuk KUA Kecamatan Lowokwaru mencoba mewujudkan tuntutan jaman ini dengan menggunakan SIMKAH yakni Sistem Informasi Manajemen Nikah. Kemampuan utama dari Program SIMKAH ini adalah mudahnya data dari KUA untuk dikirim ke Kankemenag (Kantor Kementerian Agama), Kanwil dan Bimas Islam secara online, sehingga kinerja KUA akan lebih efisien.

Penyeragaman data diperlukan karena diharapkan data dapat lebih efektif dan efisien sehingga penanganannya lebih mudah apalagi melalui suatu program yang memadai. Diperlukannya backup data adalah upaya untuk menyelamatkan dan menghimpun data dari berbagai masalah yang dihadapi seperti bencana alam dan sebagainya. Program SIMKAH ini adalah salah satu program aplikasi yang dapat digunakan dan khusus dibuat untuk kepentingan tersebut. Program ini juga menggunakan bantuan internet yang dipandang sebagai cara yang lebih tepat, cepat dan aman selain teknik backup yang konvensional.

SIMKAH ini di munculkan dipicu juga oleh hasil dari identifikasi determinan atau penentu utama kualitas jasa yaitu produk pelayanan berupa buku nikah dengan data yang terjamin keamanannya. Dimana masyarakat menginginkan jaminan pelayanan yang bertanggungjawab yang mampu mengamankan berkas penting milik mereka dalam hal ini adalah berkas pencatatan perkawinan. Sehingga sampai kapanpun data tersebut bisa diakses secara mudah. Akhirnya dari situ harapan konsumen dikelola dan menghasilkan sebuah sistem database pencatatan perkawinan yang bernama SIMKAH.

Kesimpulan dari uraian diatas adalah salah satu upaya KUA Kecamatan Lowokwaru untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan menerapkan SIMKAH. Sehingga pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Lowokwaru dapat mengikuti perkembangan zaman dan dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal.

2. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah kekayaan yang terpenting, yang dimiliki suatu organisasi. Sumber daya juga disebut sebagai sebuah tenaga, keahlian, kemampuan yang dimiliki manusia (Fathoni, 2006:8). Untuk itu perlu diadakannya pengembangan sumber daya manusia dengan tujuan meningkatkan

kompetensi yang dimiliki oleh pegawai, menghilangkan kinerja buruk, meningkatkan produktivitas dan sebagainya Siagian (2008:124). Saat ini Kecamatan Lowokwaru sudah melaksanakan beberapa pengembangan kompetensi pegawai seperti diklat revolusi mental dan diklat DDWK misalnya.

Diklat yang dilakukan ini untuk mempersiapkan pegawai agar tetap dapat memenuhi segala tuntutan masyarakat yang terus meningkat dengan harapan hasil diklat ini dapat memberikan peningkatan kinerja secara menyeluruh. Sehingga nantinya akan terciptanya keberhasilan strategic jangka panjang.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa KUA Kecamatan Lowokwaru telah berupaya meningkatkan kinerja melalui berbagai pengembangan seperti diklat dan pelatihan. Dengan harapan dapat memperbaiki kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pencatatan perkawinan kepada masyarakat.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Perkawinan

1. Faktor Pendukung Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Perkawinan

a. Lingkungan Kerja

Pegawai sebagai faktor penting yang menjalankan organisasi, bisa dikatakan pegawai merupakan bagian vital dalam organisasi. Dimana perkembangan perusahaan tergantung dari bagaimana kinerja pegawai. Banyak yang harus diperhatikan agar semua pegawai dapat memberikan kinerja yang baik. Dalam setiap pekerjaan untuk dapat menghasilkan kinerja yang tinggi tentu diperlukan faktor pendukung dari berbagai aspek. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai adalah lingkungan kerja yang kondusif.

Menurut Sedarmayanti (2001:72) menyatakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja diantaranya sikap mental, pendidikan, keterampilan, lingkungan kerja dan sarana produksi. Lingkungan kerja yang baik akan mendorong pegawai betah bekerja, meningkatkan rasa tanggung jawab dan meningkatkan kualitas kehidupan kerja sehingga berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas.

Jika lingkungan kerja baik dan nyaman dalam proses mengerjakan pekerjaannya maka kinerja karyawan akan meningkat. Tetapi jika lingkungan kerjanya buruk bisa saja menimbulkan kebosanan kerja, stres pada karyawan.

Dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor pendukung efektivitas kinerja pegawai pada KUA

Kecamatan Lowokwaru adalah lingkungan kerja yang sudah dalam keadaan kondusif.

b. Motivasi Kerja

Istilah motivasi berasal dari kata “*movere*” yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi agar bekerja mencapai tujuan yang ditentukan (Malayu, 2006:141). Pada dasarnya seorang bekerja karena keinginan memenuhi kebutuhan hidupnya. Dorongan keinginan pada diri seorang dengan orang yang lain berbeda sehingga perilaku manusia cenderung beragam didalam bekerja.

Dari hasil penelitian motivasi kerja ada yang berasal dari internal ada yang berasal dari eksternal pegawai. Motivasi kerja pegawai yang ada di KUA Kecamatan Lowokwaru yang pertama merupakan motivasi kerja yang lahir dari internal pegawai itu sendiri, sehingga dapat menjadi pendorong pegawai dalam mengerjakan apa yang menjadi tugas dan kewajiban atau tupoksinya. Ada rasa tanggungjawab yang dimiliki oleh pegawai KUA Kecamatan Lowokwaru. Sedangkan motivasi dari eksternal pegawai berasal dari hubungan baik antar pegawai. Sehingga dalam proses penyelesaian pelayanan dilakukan dengan cara saling membantu.

Jadi dapat disimpulkan bahwa motivasi pegawai dalam melaksanakan kinerjanya berasal dari internal dan juga eksternal. Internal yaitu motivasi dari diri sendiri, adanya rasa tanggungjawab. Sedangkan eksternal yaitu hubungan antar pegawai yang baik sehingga dapat mengoptimalkan kerjasama atau kerja tim dalam proses pelayanan pencatatan perkawinan.

c. Kemampuan Sumber Daya Manusia yang mumpuni

Sumber daya manusia adalah kekayaan yang terpenting, yang dimiliki suatu organisasi. Sumber daya juga disebut sebagai sebuah tenaga, keahlian, kemampuan yang dimiliki manusia (Fathoni, 2006:8). Memiliki SDM yang mumpuni merupakan hal terpenting dalam suatu organisasi. Karena pada dasarnya SDMlah yang menggerakkan roda pelayanan publik. Kemampuan SDM dapat terlihat dari jenjang pendidikan yang mereka miliki, kemudian

Dalam hal ini kompetensi pegawai sudah sesuai bidang tugasnya. Masing-masing pegawai mengerti tupoksi mereka. Misalnya saja seperti, penghulu yang sudah memahami segala materi yang ada didalam *fiqh* munakahat (pernikahan). Hal ini tergambar dari hasil wawancara kepada penghulu di KUA Kecamatan Lowokwaru pada bab sebelumnya. Selain itu berbagai program diklat yang mereka ikuti juga menunjang kemampuan yang mereka miliki.

Dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor pendukung efektivitas kinerja pegawai pada KUA Kecamatan Lowokwaru adalah kompetensi pegawai yang mumpuni. Hal ini tentu menunjang dalam tercapainya pelayanan prima pada KUA Kecamatan Lowokwaru.

d. Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah sikap keadilan dan kerelaan seseorang untuk memenuhi dan mentaati segala norma peraturan yang berlaku di organisasi (Sutrisno, 2009:102). Setiap pegawai harus memiliki disiplin kerja yang harus ditanamkan dalam diri, karena menyangkut tanggungjawab moral pegawai pada tugas dan kewajibannya. Percepatan pencapaian tujuan organisasi tergantung dari disiplin pegawainya. Apabila disiplin kerja merosot maka akan menjadi penghalang dan penghambat pencapaian organisasi. Setiap pegawai harus memiliki disiplin kerja yang harus ditanamkan dalam diri, karena menyangkut tanggungjawab moral pegawai pada tugas dan kewajibannya.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa kedisiplinan pegawai KUA Lowokwaru dapat dilihat dari rekapitulasi absensi yang menunjukkan jumlah kehadiran pegawai yang tinggi, kemudian kepatuhan pegawai terkait aturan yang berlaku pada KUA Kecamatan Lowokwaru.

Kesimpulannya adalah faktor pendukung dari kinerja pegawai KUA Kecamatan lowokwaru juga berasal dari disiplin kerja karyawan. Dengan adanya disiplin kerja yang dimiliki dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Lowokwaru kepada masyarakat.

2. Faktor Penghambat Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Perkawinan

a. Sarana Prasarana

Dari hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa komponen sarana prasarana KUA tidak memiliki arsip data kepemilikan sarana dan prasarana yang *up to date*. Kurang tertibnya pencatatan sarana yang dimiliki. Hal ini tentu menimbulkan kerawanan hilang/tidak terawatnya barang yang dimiliki KUA Kecamatan Lowokwaru.

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa sarana prasarana sebenarnya sudah lengkap dan dapat dipergunakan baik oleh pegawai Kantor Urusan Agama maupun masyarakat pengguna layanan pencatatan nikah, namun ada beberapa kekurangan yang perlu ditambah agar pelayanan dapat dilaksanakan lebih maksimal. Karena sarana dan prasarana merupakan media yang mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Kesimpulan dari uraian terkait dengan sarana dan prasarana di Kantor Urusan Agama Kecamatan

Lowokwaru adalah kelengkapannya sudah cukup baik alat kerja, dan pendukung lainnya, namun belum memadai, hal ini belum cukup memenuhi prinsip pelayanan publik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003) yaitu kenyamanan. Sementara ini dari indikator *tangible* (ketersediaan sumber daya yang lain/ sarana prasarana) belum cukup memadai kebutuhan yang ada serta belum cukup memberikan kenyamanan, masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana demi peningkatan pelayanan pencatatan perkawinan pada KUA Kecamatan Lowokwaru.

Perlunya peningkatan sarana prasarana ini ditujukan semata-mata untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga lebih efisien, meningkatkan produktivitas, menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.

b. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Hariandja (2002:02) memaparkan bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan disamping faktor yang lain seperti modal. Oleh karena itu Sumber daya manusia harus dikelola secara maksimal sebagai upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi.

Sumber daya manusia KUA Lowokwaru masih butuh penambahan pada bagian kepenghuluhan karena dari hasil penelitian menggambarkan bahwa pelayanan kurang bisa berjalan lancar disaat bulan tertentu yaitu disaat banyaknya akad nikah yang dilangsungkan pada bulan tertentu. Dalam hal ini yang dirugikan adalah masyarakat. Sedangkan jumlah pelaksana dibidang selain penghulu juga perlu ada tambahan pegawai agar mampu mengatasi pelayanan pencatatan perkawinan di KUA pada bulan tertentu. Sebagai langkah untuk mengoptimalkan pelayanan pencatatan perkawinan.

Kesimpulannya adalah salah satu faktor penghambat dari proses pelayanan pencatatan perkawinan adalah kurangnya jumlah pegawai pada waktu tertentu. Mengingat sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam sebuah organisasi maka dipandang perlu untuk menambah jumlah pegawai utamanya dalam hal ini adalah jumlah penghulu dan pegawai administrasi.

Terkait hal uraian diatas komponen pelayanan publik tentang jumlah pelaksana perlu ditambah lagi. Agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Efektivitas pegawai dalam memenuhi komponen standar pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 oleh Kantor Urusan

Agama dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan perkawinan sudah cukup baik. Hal ini terbukti dari 2 komponen standar pelayanan yang sudah dilaksanakan dengan baik, yaitu:

- a. Komponen standar pelayanan terkait proses penyampaian layanan (*service delivery*), dengan indikator persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya, produk yang cukup baik, namun ada kekurangan pada penanganan pengaduan.
- b. Komponen standar pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*), dengan indikator persyaratan dasar hukum, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, evaluasi kinerja pelaksana yang sudah cukup baik, namun ada kekurangan pada sarana dan prasarana yang kurang memadai pada waktu tertentu, jumlah pelaksana yang kurang pada waktu tertentu.

2. Upaya yang dilakukan KUA Kecamatan Lowokwaru dalam meningkatkan pelayanan pencatatan perkawinan yang berkualitas, yaitu:

- a. Adanya SIMKAH dipicu karena diperlukannya sistem penyeragaman data dan backup data yang terintegrasi. Sehingga dibuatlah *database* yang dapat menjamin keamanan berkas pencatatan perkawinan.
- b. Adanya program diklat yang diberikan kepada pegawai sesuai dengan jabatan yang dimiliki seperti diklat kepenghuluhan dll.

3. Faktor penghambat dan pendukung yang ada pada efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan pencatatan perkawinan yang berkualitas, yaitu:

- a. Faktor pendukung: lingkungan kerja yang kondusif, motivasi kerja yang tinggi, kemampuan Sumber Daya Manusia yang mumpuni serta disiplin kerja yang tinggi.
- b. Faktor penghambat: kurang memadainya sarana dan prasarana yang disediakan, kurangnya jumlah pegawai yang ada.

B. Saran

Sebagai salah satu tanggungjawab pelayanan kepada masyarakat maka pelayanan harus dilakukan sebaik dan seoptimal mungkin, sudah seharusnya dilakukan peningkatan pelayanan pencatatan perkawinan pada KUA Kecamatan Lowokwaru. Dengan harapan agar juga mampu memberikan tingkat kepuasan kepada masyarakat, sehingga akan meningkatkan kepercayaan dan legitimasi KUA Kecamatan Lowokwaru dimata masyarakat. Berikut beberapa saran yang peneliti dapat berikan :

1. Memberikan fasilitas penampungan pengaduan, masukan dan saran secara online untuk

- mempermudah masyarakat dalam menyalurkan pengaduan.
2. Menambah jumlah pegawai utamanya bagian kepenghuluhan dan pegawai administrasi.
3. Melakukan penertiban administrasi baik dalam hal inventaris barang dan data kepegawaian.
4. Menambah jumlah kursi diruang tunggu.
5. Memperluas balai nikah.
6. Memperluas tempat parkir memberikan jasa keamanan seperti tukang parkir dan satpam.
7. Memasang wifi dengan kecepatan data yang pesat.
8. Membuat brosur sebagai media informasi bagi masyarakat tentang pendaftaran perkawinan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainur, Rahmad. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averoes Press.
- David J, Cherrington. 1995. *The Management of Human Resources (4th. Edition)*. New Jersey: Prentice
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya
- Gibson, Ivancevich & Donnelly. 1985. *Organisasi (Perilaku, Struktur, Proses)*. Terjemahan Agus Dharma. 1991. Jakarta : Erlangga.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Andi Offset.
- Hariandja, M.T.E. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Hidayat. 1986. *Teori Efektivitas Dalam Kinerja Karyawan*. Yogya : PT. Permata Artistika Kreasi.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Edisi Kedua*. Jakarta : Erlangga.
- Indrawijaya, Adam Ibrahim. 2000. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Sinar Baru Algesindo.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 1995. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 2013. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. 2002. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. 1995. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mondy, R Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 1 Edisi 10*. Terjemahan Airlangga, Bayu. 2008. Jakarta : Erlangga.
- Mukarom, Zainal & Wijaya L, Muhibudin. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. 2016. Bandung : Pustaka Setia.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabetha.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabetha.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan.
- Ruky, Ahmad. 2006. *Sumber Daya Manusia Berkualitas Mengubah Visi Menjadi Realitas*. Jakarta: Gramedia.
- Sastrapoera, Komaruddin. 1989. *Manajemen – Teori dan Praktek*. Bandung : Penerbit Sinar Baru.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 1986. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta : PT. Gunung Agung.
- Siagian, Sondang P. 2008. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta : PT. Gunung Agung.
- Sulistiyan, Teguh Ambar dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- The Liang Gie. 1998. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- The Liang Gie. 1997. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Tim Mitra Bestari. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 2005. Yogyakarta : UPFE-UMY.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogya: PT Andi.
- Triton. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Oryza.