

## **EFEKTIVITAS LAYANAN ADMINISTRASI DI KUA PEBAYURAN KABUPATEN BEKASI**

### **EFFECTIVENESS OF ADMINISTRATIVE SERVICES AT KUA PEBAYURAN, BEKASI REGENCY**

**Penulis artikel: Fahrul Dawam<sup>1</sup>, Yusup Nurjaman<sup>2</sup>,**

#### **ABSTRAK**

KUA adalah lembaga kunci pelayanan administrasi keagamaan, khususnya pernikahan dan rujuk. Efektivitas layanannya cerminan mutu pelayanan publik. KUA Pebayuran kerap terkendala, yang dapat mengurangi kepuasan warga. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi penyebab efektivitas layanan dan memberikan solusi peningkatan kualitas administrasi agar lebih baik dan responsif.

Riset ini memanfaatkan metode kualitatif dan menerapkan pendekatan deduksi. analisis untuk menganalisis efektivitas layanan administrasi di KUA kecamatan Pebayuran Bekasi. Proses pengumpulan data dilakukan melalui serangkaian wawancara mendalam dengan para pegawai, kepala KUA, dan pengguna layanan, observasi langsung proses pelayanan, serta studi dokumentasi SOP, data pernikahan, dan arsip. Data kualitatif dari wawancara dianalisis secara konten analogis untuk menarik kesimpulan. Data sekunder dari buku, dokumen, dan jurnal digunakan sebagai pelengkap landasan teoritis.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas administrasi di KUA Pebayuran sangat bergantung pada prosedur, SDM, teknologi, dan fasilitas. Meskipun KUA telah berusaha melayani dengan baik, penelitian ini juga menemukan faktor - faktor hambatan seperti birokrasi yang rumit, kekurangan staf administrasi, dan infrastruktur yang kurang memadai.

Dengan demikian, peningkatan efektivitas layanan administrasi KUA memerlukan beberapa strategi utama: penyederhanaan prosedur, peningkatan kompetensi dan jumlah staf, optimalisasi teknologi digital, perbaikan fasilitas, dan peningkatan partisipasi masyarakat. Implementasi langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan KUA menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien, serta memberikan panduan bagi pembuat kebijakan dalam perumusan kebijakan pelayanan publik yang lebih baik.

#### **ABSTRACT**

KUA is a key institution for religious administration services, especially marriage and reconciliation. The effectiveness of its services reflects the quality of public services. KUA Pebayuran is often constrained, which can reduce public satisfaction. This study aims to identify the causes of service effectiveness and provide solutions to improve the quality of administration to be better and more responsive.

A qualitative approach is used in this study with a deductive analysis method to examine the effectiveness of administrative services at the KUA, Pebayuran District, Bekasi. Employees were interviewed in-depth to gather data, heads of KUA, and service users, direct observation of the service process, and studies of SOP documentation, marriage data, and archives. Qualitative data from interviews were analyzed using analogical content to draw conclusions. Secondary data from books, documents, and journals were used to complement the theoretical basis.

The research findings show that the effectiveness of administration at KUA Pebayuran is highly dependent on procedures, human resources, technology, and facilities. Although KUA has tried to serve well, this study also found inhibiting factors such as complicated bureaucracy, lack of administrative staff, and inadequate infrastructure.

Thus, increasing the effectiveness of KUA administrative services requires several main strategies: simplifying procedures, increasing the competence and number of staff, optimizing digital technology, improving facilities, and increasing public participation. The implementation of these steps is expected to improve the quality of KUA services to be faster, more transparent, and more efficient, as well as provide.

## PENDAHULUAN

Sebagai sebuah institusi pemerintah, Kantor Urusan Agama (KUA) yang memiliki peran strategis dalam memberikan layanan administrasi keagamaan kepada masyarakat, terutama dalam urusan pencatatan pernikahan, perceraian (rujuk), serta layanan keagamaan lainnya. Karena KUA berhubungan langsung dengan kebutuhan warga, kelancaran administrasi di sana menjadi indikator penting untuk menilai mutu pelayanan publik secara keseluruhan.

Namun, dalam praktiknya, layanan administrasi di KUA sering kali menghadapi berbagai tantangan dan Faktor-faktor yang secara signifikan mempengaruhi efektivitas layanan administrasi di KUA Pebayuran Kabupaten Bekasi, karena Hal ini dapat berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan KUA.

Efektivitas layanan administrasi di KUA Pebayuran menjadi penting untuk dikaji agar dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas administrasi di KUA Pebayuran dan solusi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi di KUA, baik mungkin dari segi sistem kerja, kompetensi pegawai, maupun pemanfaatan teknologi. Penelitian ini juga bertujuan memberikan rekomendasi yang relevan untuk menciptakan layanan administrasi yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

## METODE KEGIATAN

Dalam penelitian ini, penulis menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deduktif analisis, sebuah metode untuk meneliti kelompok manusia, objek, kondisi, atau pemikiran pada masa kini (M.Natsir, 2009). Dan metode ini untuk menganalisis efektivitas layanan administrasi di Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan Pebayuran kabupaten Bekasi. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman mendalam mengenai proses pelayanan administrasi serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitasnya. Penelitian dilaksanakan di salah satu Kantor Urusan Agama yang dipilih berdasarkan pertimbangan kemudahan akses dan relevansi dengan tujuan penelitian. Informan dalam penelitian ini meliputi pegawai KUA, kepala KUA, serta masyarakat yang telah menggunakan layanan administrasi di KUA tersebut. Deskripsi ini bertujuan untuk menyajikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena yang diteliti.

### 1. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, maka teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan pegawai KUA Pebayuran pengguna layanan untuk memperoleh pemahaman tentang proses administrasi serta kendala yang dihadapi. Observasi langsung dilakukan untuk mengamati proses pelayanan administrasi di KUA, termasuk interaksi antara petugas dan masyarakat serta kelancaran prosedur administrasi. Selain itu, studi dokumentasi dilakukan dengan menganalisis dokumen-dokumen terkait seperti standar operasional prosedur (SOP), data pencatatan pernikahan, dan arsip administrasi lainnya. Dengan metode penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas dan mendalam mengenai efektivitas layanan administrasi di KUA, termasuk faktor-faktor pendukung, hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.

### 2. Klasifikasi dan Instrumen Pengumpulan Data

Mengingat penelitian ini menggunakan metode dan pendekatan kualitatif, jenis data yang digunakan adalah data wawancara. Data kualitatif dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara lapangan dengan pihak-pihak terkait di KUA Kecamatan Pebayuran, Kabupaten Bekasi, dan merupakan data primer yang akan diolah serta dianalisis secara deskriptif. Dalam metode wawancara ini, instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Pedoman wawancara, yaitu berlaku sebagai pegangan peneliti dalam melakukan proses wawancara agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian.
- b. Alat perekam, yaitu dengan alat ini peneliti akan lebih mudah melakukan proses wawancara, hasil rekaman tersebut dianalisis secara deskriptif.

Kemudian untuk melengkapi data primer, data sekunder diperoleh dari buku, dokumen, arsip atau jurnal, yang kesemuanya adalah sebagai pelengkap dalam landasan teoritis.

### 3. Pengolahan Data

Analisis data adalah Mengelola dan menyusun data ke dalam pola, kategori, dan unit deskriptif awal untuk mengidentifikasi tema dan merumuskan hipotesis kerja berdasarkan data yang ada. (*J. Lexy Moleong. 2007*). Maka Setelah semua data terkumpul melalui wawancara, analisis konten analogis akan diterapkan. Dalam teknik ini, seluruh hasil wawancara akan dianalisis dan ditarik kesimpulannya untuk menjawab pertanyaan penelitian. Konten analogis sendiri adalah metode penelitian yang bertujuan membuat inferensi yang reliabel dan valid dengan mempertimbangkan konteks data, dan analisis ini sangat relevan dengan komunikasi atau isi pesan.

Data yang bersumber dari buku, artikel, dan karya ilmiah akan diklasifikasikan berdasarkan variabelnya, lalu diinterpretasikan. Demikian pula data lapangan dari setiap pertanyaan dan jawaban wawancara akan ditempatkan pada variabel yang sesuai untuk kemudian diinterpretasikan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Penyajian Profil KUA Pebayuran

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pebayuran merupakan lembaga pemerintahan di bawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia yang bertugas dalam pelayanan administrasi dan pembinaan keagamaan masyarakat Islam di Kecamatan Pebayuran, Kabupaten Bekasi. Sebagai salah satu unit pelayanan publik, KUA Pebayuran memiliki peran penting dalam mengatur pencatatan pernikahan, bimbingan keagamaan, serta berbagai layanan terkait dengan urusan Islam di wilayahnya. Secara administratif, KUA Pebayuran berlokasi di Jalan Raya Pebayuran, Kabupaten Bekasi dengan kode pos 17710. Wilayah kerja KUA ini mencakup berbagai desa di Kecamatan Pebayuran, yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Oleh karena itu, kebutuhan layanan keagamaan sangat tinggi, baik dalam hal pencatatan pernikahan maupun dalam aspek pembinaan keagamaan. Selain sebagai tempat pencatatan pernikahan, KUA Pebayuran juga berfungsi sebagai pusat pembinaan umat Islam, termasuk dalam aspek penyuluhan agama, pengelolaan zakat dan wakaf, serta bimbingan keislaman bagi masyarakat. Maka didalam menjalankan kegiatan-kegiatan di KUA agar berjalan dengan efisien maka dibutuhkan struktur organisasi. Menurut (Robbins ,2007) menyatakan bahwa struktur organisasi merupakan desain organisasi dimana manajer melakukan alokasi sumber daya organisasi, terutama yang terkait dengan pembagian kerja dan sumber daya yang dimiliki organisasi, serta bagaimana keseluruhan kerja tersebut dapat dikordinasikan dan dikomunikasikan (Robbins dan Judge. 2007 )

#### 1. Struktur Organisasi :

**a. Kepala KUA,** Sebagai pimpinan utama, Kepala KUA bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional kantor, termasuk pengawasan terhadap pelaksanaan tugas para pegawai, memastikan layanan berjalan sesuai dengan regulasi yang berlaku, serta berkoordinasi dengan berbagai pihak dalam meningkatkan pelayanan keagamaan.

**b. Petugas Tata Usaha / Parmu Bakti,** Bagian tata usaha berperan dalam mengelola administrasi dan dokumentasi kegiatan di KUA. Petugas tata usaha bertanggung jawab atas penyimpanan dokumen pernikahan, data wakaf, surat menyurat, serta berbagai arsip penting lainnya yang terkait dengan layanan KUA.

**c. Kelompok jabatan fungsional :**

● **Penghulu :**

- Bertugas dalam pencatatan pernikahan dan Prosesi akad nikah baik di KUA maupun di luar KUA.
- Memberikan bimbingan kepada Pasangan calon suami istri terkait hak dan kewajiban dalam pernikahan.
- Memastikan bahwa pernikahan yang dilakukan sesuai dengan hukum Islam dan peraturan negara.
- **Penyuluh Agama Islam:**
  - Mengadakan bimbingan keagamaan kepada masyarakat, baik dalam bentuk ceramah, seminar, maupun diskusi kelompok.
  - Menyampaikan informasi terkait kebijakan keagamaan dari pemerintah
  - Berperan dalam memberikan konsultasi keagamaan kepada masyarakat.

**B. Jenis-Jenis Layanan Administrasi di KUA Pebayaran**

**1. Layanan Pernikahan**

Layanan pernikahan merupakan salah satu tugas utama KUA dalam memberikan kepastian hukum bagi pasangan suami istri. Pencatatan pernikahan di KUA dilakukan sesuai dengan Undang-Undang Perkawinan untuk menjamin sahnyalah pernikahan baik secara agama maupun negara. Tata cara pendaftaran pernikahan dimulai dengan calon pengantin mendatangi KUA sesuai domisili salah satu mempelai dengan membawa dokumen yang diperlukan, seperti surat pengantar nikah dari kelurahan, KTP, KK, dan pas foto. Apabila pernikahan dilaksanakan di KUA pada hari kerja, layanan ini diberikan secara gratis, sedangkan jika dilaksanakan Di luar gedung KUA atau setelah jam operasional berakhir maka dikenakan biaya sebesar Rp600.000 yang dibayarkan melalui bank resmi yang telah ditentukan oleh pemerintah. Setelah akad nikah dilaksanakan dan disaksikan oleh penghulu, pasangan pengantin akan menerima buku nikah sebagai bukti sah pernikahan.

**2. Layanan Wakaf**

Wakaf adalah bentuk ibadah yang mengandung manfaat bagi masyarakat yang begitu besar dalam Islam, dan KUA memiliki peran penting dalam mencatat serta memberikan legalitas hukum terhadap tanah atau harta yang diwakafkan. Pendaftaran wakaf dilakukan agar aset yang diberikan dapat dimanfaatkan sesuai dengan ketentuan syariah dan hukum negara, sehingga dapat terhindar dari sengketa di kemudian hari. Tata cara pendaftaran wakaf dimulai dengan pemberi wakaf (wakif) dan pengelola wakaf (nadzir) datang ke KUA dengan membawa dokumen penting, seperti sertifikat tanah atau bukti kepemilikan sah, identitas pribadi wakif dan nadzir, serta surat pernyataan ikrar wakaf.

Setelah semua dokumen lengkap, KUA akan mengadakan sidang ikrar wakaf yang melibatkan pihak-pihak terkait, termasuk saksi dan pejabat yang berwenang. Dalam sidang ini, wakif menyatakan niatnya untuk mewakafkan hartanya secara sukarela dan menyerahkannya kepada nadzir yang bertugas mengelola wakaf tersebut. Setelah sidang selesai, proses administrasi akan dilanjutkan dengan pencatatan resmi, dan sertifikat wakaf akan diterbitkan oleh Badan Wakaf Indonesia (BWI) sebagai bukti legalitas.

**3. Layanan Bimbingan Kemasjidan**

KUA juga memiliki peran dalam membina pengurus masjid agar dapat mengelola tempat ibadah dengan baik dan profesional. Bimbingan kemasjidan ini mencakup manajemen administrasi,

tata kelola keuangan, serta optimalisasi kegiatan keagamaan yang berlangsung di masjid. Pengelolaan yang baik sangat penting agar masjid dapat menjadi pusat kegiatan keislaman yang bermanfaat bagi masyarakat sekitar.

Prosedur dalam mendapatkan layanan bimbingan kemasjidan dimulai dengan pengurus masjid mengajukan permohonan kepada KUA. Setelah permohonan diterima, KUA akan mengatur jadwal pertemuan untuk memberikan pengarahan terkait berbagai aspek penting dalam pengelolaan masjid. Materi yang diberikan mencakup cara menyusun laporan keuangan masjid secara transparan, strategi pengelolaan donasi dan infaq, serta peningkatan kualitas program dakwah dan pendidikan di masjid. Dengan adanya bimbingan ini, diharapkan masjid dapat berfungsi secara optimal dan memberikan manfaat lebih besar bagi jamaahnya.

#### **4. Layanan Penyuluhan Agama Islam**

Layanan penyuluhan agama Islam yang disediakan oleh KUA bertujuan untuk meningkatkan pemahaman keagamaan masyarakat melalui berbagai program edukasi, seperti pengajian, ceramah, konsultasi agama, serta penyuluhan tentang hukum Islam. Layanan ini sangat penting untuk membangun kehidupan beragama yang harmonis serta memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan keagamaan yang dihadapi oleh masyarakat.

Proses pengajuan penyuluhan agama dimulai dengan lembaga atau masyarakat yang ingin mendapatkan layanan ini mengajukan permohonan ke KUA. Setelah permohonan diterima, KUA akan menugaskan penyuluh agama Islam untuk datang ke lokasi yang telah disepakati guna memberikan materi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Materi penyuluhan yang diberikan dapat mencakup berbagai aspek, seperti hukum pernikahan dalam Islam, tata cara ibadah yang benar, manajemen rumah tangga Islami, serta penyuluhan mengenai pentingnya zakat dan sedekah. Dengan adanya program penyuluhan agama ini, masyarakat diharapkan dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang ajaran Islam dan menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari (wawancara dengan Arif Husni, 2025).

#### **C. Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi di KUA Pebayuran**

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan "efektivitas" berdasarkan kata dasarnya, "efektif," yang berarti: a) menimbulkan dampak (berupa akibat, pengaruh, atau kesan), b) memiliki daya kerja yang tinggi atau terbukti ampuh, c) sanggup memberikan hasil yang diinginkan, mencapai keberhasilan, atau berdaya guna (dalam konteks usaha atau tindakan), d) saat sebuah undang-undang atau peraturan mulai berlaku secara nyata. (Rinawati, 2005). Karena efektivitas merupakan ukuran yang menggambarkan sejauh mana sasaran yang dicapai, sedangkan efisiensi menggambarkan bagaimana sumber daya tersebut dikelola secara tepat dan benar. Efisiensi yang tinggi dalam mencapai sasaran akan menghasilkan produktivitas yang tinggi dan salah urus dalam mengelola usaha atau organisasi dapat mengakibatkan rendahnya tingkat efektivitas dan efisiensi (Rinawati, 2005). Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Moenir (2002), pelayanan publik harus didasarkan pada prinsip keterbukaan, akuntabilitas, dan responsivitas. Dalam konteks KUA, pelayanan administrasi meliputi pencatatan pernikahan, rujuk, wakaf, dan layanan keagamaan lainnya (Moenir, H. A. S, 2002). Di bawah ini adalah beberapa kajian mengenai efektivitas pelayanan di KUA Pebayuran:

##### **1. Kecepatan Layanan Administrasi**

Kecepatan pelayanan menjadi salah satu indikator utama dalam menilai efektivitas layanan di KUA Pebayuran. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan bahwa waktu penyelesaian administrasi pernikahan di KUA bervariasi tergantung pada kesiapan dokumen pemohon dan jumlah permintaan yang masuk. Jika semua dokumen lengkap, pencatatan pernikahan dapat diselesaikan dalam waktu satu hari kerja. Namun, dalam kondisi tertentu, seperti keterbatasan pegawai atau lonjakan jumlah pemohon, waktu pelayanan dapat mengalami keterlambatan.

Untuk layanan administrasi wakaf, waktu penyelesaian relatif lebih lama karena harus melalui proses verifikasi dokumen kepemilikan tanah dan persetujuan dari instansi terkait. Kendala administratif dan kurangnya koordinasi antar lembaga sering menjadi faktor yang memperlambat proses ini.

## **2. Transparansi dan Kemudahan Prosedur**

Transparansi prosedur dalam layanan administrasi di KUA masih menjadi tantangan. Beberapa masyarakat mengaku belum sepenuhnya memahami syarat dan prosedur administrasi yang harus dipenuhi. Meskipun KUA telah menyediakan informasi terkait persyaratan layanan melalui papan pengumuman dan website resmi, masih ada kesenjangan dalam pemahaman masyarakat, terutama di daerah pedesaan.

Beberapa KUA telah menerapkan sistem layanan berbasis digital untuk mempermudah pendaftaran pernikahan dan konsultasi administrasi secara online termasuk KUA Pebayuran. Namun, belum semua KUA di Indonesia memiliki infrastruktur yang memadai untuk mendukung digitalisasi layanan, sehingga masih banyak yang mengandalkan proses manual.

## **3. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)**

Efektivitas layanan di KUA sangat dipengaruhi oleh kompetensi pegawai yang bertugas. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai KUA Pebayuran, sebagian besar merasa bahwa beban kerja yang tinggi sering kali menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal. Selain itu, pelatihan dan peningkatan kapasitas pegawai di bidang administrasi dan pelayanan publik masih terbatas, sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Di beberapa daerah, kurangnya tenaga administrasi yang kompeten juga menjadi faktor penghambat efektivitas layanan. KUA dengan jumlah pegawai yang terbatas sering kali mengalami kesulitan dalam menangani jumlah pemohon yang tinggi, terutama pada musim pernikahan atau saat pendaftaran haji dan umrah.

## **D. Hambatan dan Kendala dalam Pelayanan Administrasi di KUA Pebayuran**

### **1. Proses Birokrasi yang Panjang dan Kurang Efisien**

Salah satu kendala utama dalam pelayanan administrasi di KUA adalah panjangnya prosedur birokrasi yang harus ditempuh oleh masyarakat. Untuk mengurus pencatatan pernikahan, misalnya, masyarakat harus melalui beberapa tahap administratif, termasuk pengajuan dokumen ke kelurahan, verifikasi di KUA, serta pembayaran biaya pencatatan pernikahan. Proses ini sering kali memakan waktu lebih lama dari yang seharusnya karena keterbatasan tenaga kerja dan sistem manual yang masih digunakan. Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur administrasi menyebabkan banyak masyarakat datang ke KUA tanpa persyaratan lengkap, sehingga memperlambat proses pelayanan. Beberapa masyarakat juga merasa bahwa birokrasi yang panjang menimbulkan ketidaknyamanan, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari kantor KUA.

### **2. Kurangnya Pemanfaatan Teknologi dan Digitalisasi Layanan**

Meskipun pemerintah telah mendorong digitalisasi pelayanan publik, implementasi teknologi dalam pelayanan administrasi di KUA masih belum optimal. Beberapa layanan masih dilakukan secara manual, seperti pencatatan data pemohon dan penyimpanan dokumen. Hal ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lama dan berisiko terhadap kehilangan atau kerusakan dokumen.

Sebagian KUA telah mulai menerapkan sistem layanan berbasis digital, seperti pendaftaran nikah online. Namun, masih banyak kendala dalam penerapannya, seperti keterbatasan infrastruktur internet di daerah terpencil, kurangnya pemahaman masyarakat tentang penggunaan layanan online, serta resistensi dari pegawai yang belum terbiasa dengan sistem digital.

### **3. Infrastruktur Fisik yang Kurang Memadai**

Beberapa KUA di daerah pedesaan termasuk di KUA Pebayuran menghadapi kendala dalam hal fasilitas fisik yang kurang memadai. Ruang pelayanan yang sempit, minimnya perangkat komputer, serta kondisi bangunan yang kurang layak dapat menghambat efektivitas pelayanan. Selain itu, keterbatasan anggaran untuk perbaikan infrastruktur sering kali menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

## **E. Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi di KUA**

### **1. Digitalisasi Layanan Administrasi**

- Penerapan Sistem Pendaftaran Online, Layanan administrasi seperti pencatatan pernikahan dapat dilakukan secara online, sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke KUA untuk mendaftar. Hal ini akan mengurangi antrean dan mempercepat proses pelayanan.
- Pembuatan Database Terintegrasi, Sistem pencatatan data pemohon harus terintegrasi dengan instansi terkait, seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, sehingga memudahkan verifikasi dokumen secara digital.
- Penyediaan Informasi melalui Website dan Media Sosial, KUA harus aktif dalam memberikan informasi mengenai prosedur administrasi melalui website resmi dan media sosial agar masyarakat dapat dengan mudah memahami syarat dan ketentuan layanan.

### **2. Peningkatan Kompetensi dan Jumlah Pegawai**

- Pelatihan Rutin bagi Pegawai, Pegawai KUA perlu mendapatkan pelatihan secara berkala terkait pelayanan publik, penggunaan teknologi digital, serta keterampilan komunikasi agar dapat melayani masyarakat dengan lebih baik.
- Penambahan Tenaga Administrasi, Beberapa KUA masih mengalami kekurangan tenaga administrasi, sehingga pegawai yang ada harus menangani banyak tugas sekaligus. Pemerintah perlu melakukan rekrutmen pegawai tambahan untuk mempercepat proses pelayanan.
- Evaluasi Kinerja secara Berkala, Evaluasi terhadap kinerja pegawai perlu dilakukan untuk memastikan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar dan harapan masyarakat.

### **3. Penyederhanaan Prosedur Administrasi**

- Reduksi tahapan administrasi, Pemerintah perlu menghapus atau menyederhanakan tahapan yang tidak perlu dalam pelayanan administrasi, sehingga masyarakat dapat mengurus keperluan mereka dengan lebih cepat.
- Penerapan Sistem Antrean Terjadwal, Dengan sistem antrean berbasis jadwal, masyarakat dapat mengatur waktu kedatangan mereka dan menghindari penumpukan pemohon di KUA.

#### **4. Optimalisasi Sarana dan Prasarana Pelayanan**

- Penyediaan Ruang Pelayanan yang Nyaman, Ruang tunggu yang memadai, fasilitas ramah difabel, serta sistem antrean yang teratur akan meningkatkan kenyamanan masyarakat saat mengurus administrasi di KUA.

Penggunaan Teknologi dalam Pelayanan, Komputer yang memadai, koneksi internet yang stabil, serta perangkat lunak administrasi yang baik akan membantu pegawai dalam bekerja lebih cepat dan akurat.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas layanan administrasi di Kantor Urusan Agama (KUA) Pebayuran kabupaten Bekasi, dapat disimpulkan bahwa efektivitas layanan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk prosedur administrasi, sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi, serta sarana dan prasarana pendukung. Studi kasus yang dilakukan menunjukkan bahwa meskipun KUA telah berupaya memberikan layanan yang maksimal kepada masyarakat, masih terdapat kendala yang perlu diatasi, seperti birokrasi yang panjang, keterbatasan tenaga administrasi, serta infrastruktur yang belum optimal.

Untuk meningkatkan efektivitas layanan administrasi di KUA, diperlukan berbagai upaya strategis, di antaranya :

1. Penyederhanaan Prosedur Administrasi – Reformasi birokrasi perlu dilakukan dengan memangkas tahapan-tahapan yang tidak efisien agar pelayanan lebih cepat dan mudah diakses oleh masyarakat.
2. Peningkatan Kompetensi dan Jumlah Pegawai – Pelatihan berkala bagi pegawai KUA mengenai pelayanan publik, teknologi administrasi, dan komunikasi efektif sangat penting agar mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Selain itu, penambahan tenaga administrasi diperlukan untuk mengatasi beban kerja yang tinggi.
3. Pemanfaatan Teknologi Digital – Implementasi layanan berbasis digital, seperti pendaftaran online dan sistem informasi administrasi yang terintegrasi, akan membantu mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan transparansi.
4. Peningkatan Sarana dan Prasarana – Pemerintah perlu mengalokasikan anggaran yang cukup untuk meningkatkan fasilitas di KUA, seperti penyediaan ruang pelayanan yang nyaman, sistem antrean elektronik, serta akses internet yang stabil guna mendukung digitalisasi layanan.
5. Peningkatan Partisipasi Masyarakat – Keterlibatan masyarakat dalam memberikan umpan balik terhadap pelayanan yang diberikan sangat penting agar KUA dapat terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi.

Dengan menerapkan langkah-langkah tersebut, efektivitas layanan administrasi di KUA diharapkan dapat meningkat secara signifikan, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat dari pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien. Studi ini juga memberikan wawasan bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan kebijakan pelayanan publik yang lebih baik di masa mendatang.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang telah dilakukan Di kantor KUA Pebayuran kabupaten bekasi, berikut adalah beberapa saran yang mungkin dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan efektivitas layanan administrasi di KUA Pebayuran kabupaten bekasi ini:

### **Fokus pada Peningkatan Proses dan Sistem:**

#### **1. Digitalisasi dan Otomatisasi Proses:**

- **Saran:** Implementasikan sistem digital untuk pendaftaran nikah, cerai, rujuk, dan layanan administrasi lainnya. Ini bisa berupa formulir *online*, pengunggahan dokumen, dan notifikasi otomatis.
- **Manfaat:** Mengurangi penggunaan kertas, mempercepat proses, meminimalkan kesalahan input data, dan memudahkan pemohon.

#### **2. Standarisasi Prosedur Operasional (SOP):**

- **Saran:** Susun dan sosialisasikan SOP yang jelas dan terstruktur untuk setiap jenis layanan administrasi. Pastikan semua petugas memahami dan melaksanakannya secara konsisten.
- **Manfaat:** Meningkatkan kepastian layanan, mengurangi potensi inkonsistensi, dan memudahkan evaluasi kinerja.

#### **3. Sistem Informasi Manajemen KUA (SIMKUA) yang Terintegrasi:**

- **Saran:** Pastikan SIMKUA berfungsi optimal dan terintegrasi dengan baik antar bagian di KUA. Jika belum ada atau kurang efektif, pertimbangkan pengembangan atau perbaikan sistem.
- **Manfaat:** Memudahkan pengelolaan data, pelaporan, dan koordinasi internal.

#### **4. Pengelolaan Arsip yang Efisien:**

- **Saran:** Terapkan sistem pengarsipan yang baik, baik fisik maupun digital. Pastikan dokumen mudah ditemukan, aman, dan terpelihara dengan baik.
- **Manfaat:** Mempercepat pencarian dokumen saat dibutuhkan dan menjaga keutuhan informasi.

### **Fokus pada Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia:**

#### **5. Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Petugas:**

- **Saran:** Adakan pelatihan rutin bagi petugas KUA terkait keterampilan administrasi, penggunaan teknologi, komunikasi efektif, dan pelayanan prima.
- **Manfaat:** Meningkatkan profesionalisme petugas, kemampuan dalam memberikan layanan yang berkualitas, dan adaptasi terhadap perubahan.

#### **6. Peningkatan Kesejahteraan dan Motivasi Petugas:**

- **Saran:** Perhatikan kesejahteraan petugas, berikan apresiasi atas kinerja yang baik, dan ciptakan lingkungan kerja yang kondusif.
- **Manfaat:** Meningkatkan motivasi kerja dan berdampak positif pada kualitas layanan.

### **Fokus pada Peningkatan Kepuasan Pemohon:**

**7. Penyediaan Informasi yang Jelas dan Mudah Diakses:**

- **Saran:** Sediakan informasi yang lengkap mengenai persyaratan, prosedur, biaya (jika ada), dan waktu penyelesaian setiap layanan melalui papan pengumuman, *website* (jika ada), atau media sosial.
- **Manfaat:** Memudahkan pemohon dalam mempersiapkan diri dan mengurangi kebingungan.

**8. Peningkatan Fasilitas dan Kenyamanan:**

- **Saran:** Pastikan ruang tunggu nyaman, bersih, dan dilengkapi fasilitas yang memadai (misalnya, tempat duduk yang cukup, air minum, toilet bersih). Pertimbangkan juga aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.
- **Manfaat:** Menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pemohon.

**9. Mekanisme Umpan Balik dan Penanganan Keluhan:**

- **Saran:** Sediakan saluran umpan balik yang mudah diakses (misalnya, kotak saran, formulir *online*, nomor telepon atau *email* pengaduan). Tanggapi dan tindak lanjuti keluhan secara profesional.
- **Manfaat:** Mendapatkan masukan berharga untuk perbaikan layanan dan menunjukkan perhatian kepada pemohon.

**10. Survei Kepuasan Pelanggan:**

- **Saran:** Lakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pemohon merasa puas dengan layanan yang telah mereka terima.
- **Manfaat:** Mendapatkan data konkret untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

**Fokus pada Koordinasi dan Kolaborasi:**

**11. Peningkatan Koordinasi Internal:**

- **Saran:** Tingkatkan komunikasi dan koordinasi antar bagian di KUA untuk memastikan alur kerja yang lancar.
- **Manfaat:** Mencegah terjadinya hambatan atau keterlambatan dalam proses layanan.

**12. Kolaborasi dengan Pihak Terkait:**

- **Saran:** Jalin kerjasama yang baik dengan instansi terkait seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pengadilan agama, dan pihak desa/kelurahan untuk memperlancar proses administrasi yang melibatkan pihak eksternal.
- **Manfaat:** Mempercepat penyelesaian layanan yang membutuhkan koordinasi lintas instansi.

## UCAPAN TERIMA KASIH

kami ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada seluruh staf Kantor KUA Pebayuran kabupaten Bekasi, kampus STAI Haji Agus Salim Cikarang Bekasi, terutama kepada Dosen Pembimbing Lapangan, atas kerjasama dan bantuan yang telah diberikan selama proses penulisan analisis ini. Tanpa dukungan dari semua pihak, penulisan ini tidak akan dapat selesai dengan baik.

Kami banyak belajar dari pengalaman ini dan tulisan ini semoga dapat bermanfaat bagi Masyarakat sekitar maupun di lembaga kampus kami STAI Haji Agus Salim.

## DAFTAR PUSTAKA

- J.Lexy Moleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Robbins dan Judge. 2007. *Perilaku Organisasi*, Jilid 2. Jakarta : Salemba Empa.
- Rinawati. 2005. *Efektifitas Pengelolaan dan Pemanfaatan Harta Wakaf*. Skripsi Sarjana Syariah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.