

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan bagian dari instansi pemerintah daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai ujung tombak pelaksanaan tugas umum pemerintahan, khususnya dalam bidang urusan agama.

Menurut Hikmah Hijriani, Kantor Urusan Agama (KUA) telah berusaha seoptimal mungkin dengan kemampuan dan fasilitas yang ada untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Namun demikian upaya untuk mempublikasikan peran fungsi dan tugas Kantor Urusan Agama (KUA) harus selalu diupayakan. Realita dilapangan menunjukkan masih ada sebagian masyarakat yang belum memahami tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA). Akibatnya tidak heran, ada kesan bahwa tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) hanya sebatas tukang baca do'a dan menikahkan saja¹.

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah unit kerja terdepan Departemen Agama yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang Agama Islam, di wilayah Kecamatan. Dikatakan sebagai unit kerja terdepan karena Kantor Urusan Agama (KUA) secara langsung berhadapan langsung dengan masyarakat. Karena itu wajar bila keberadaan Kantor Urusan Agama (KUA) dinilai sangat urgen seiring keberadaan Departemen Agama. Fakta sejarah juga menunjukkan kelahiran Departemen Agama, tepatnya tanggal 21 November 1946, ini sekali lagi menunjukkan peran Kantor Urusan Agama sangat strategis bila dilihat dari keberadaanya yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, terutama yang memerlukan pelayanan di bidang urusan agama islam. Konsekuensi dari peran itu, secara otomatis Kantor Urusan Agama (KUA) harus mampu mengurus rumah tangga sendiri dengan menyelenggarakan manajemen kearsipan, administrasi surat menyurat dan statistik serta dokumentasi yang mandiri².

¹ Hikmah Hijriani, *Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga*, Jurnal Administrasi Negara, Volume 3, Nomor 2, 2015, hlm 535

²*Ibid*, hlm 536

Kehadiran KUA merupakan salah satu upaya yang merealisasikan penerapan sistem keluarga berbasis Islam, sehingga KUA memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat beragama Islam di Indonesia. Peran tersebut berkaitan dengan terlaksananya prinsip-prinsip Islam dalam sistem keluarga. Selain dibutuhkan kesadaran masyarakat sendiri, kehadiran institusi Islam juga turut berpartisipasi dalam pengawasan keseimbangan antara hukum Islam, Negara dan budaya hukum yang berkembang di masyarakat. Artinya KUA memiliki wewenang khusus dalam mengatur bagaimana tugas pokok dan fungsi yang dilakukan oleh masyarakat muslim Indonesia sesuai dengan asas-asas hukum Islam dan di akui Negara.

Pada era otonomi daerah, keberadaan Kantor Urusan Agama (KUA) menjadi peran penting yang tidak bisa diabaikan begitu saja. Mengingat Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan instansi yang bertugas secara langsung menyelenggarakan urusan pemerintah daerah di bidang keagamaan. Di berbagai daerah pun, KUA merupakan sarana bagi umat Islam dalam mengurus urusan keagamaan di lingkup Kecamatan. Karena pada dasarnya KUA adalah perpanjangan tangan dari Kementerian Agama dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di lingkup Kecamatan.

Begitupun dengan Kantor Urusan Agama (KUA) yang berada di wilayah Kecamatan Pamenang Selatan, Kabupaten Merangin. Keberadaan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pamenang Selatan menjadi perhatian bagi peneliti untuk melihat bagaimana penyelenggaraan Kantor Urusan Agama Kecamatan Pamenang Selatan.

Perhatian terhadap Kantor Urusan Agama Kecamatan Pamenang Selatan di nilai sangat penting, mengingat kantor ini baru saja menyelenggarakan urusan keagamaan khususnya dibidang Agama Islam tepatnya pada tahun 2017, yang mana sebelumnya segala kegiatan yang berurusan dengan pelayanan urusan Agama Islam masih di urus oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Pamenang (KUA induk).

Pada tahun 2008 Pemerintah Kabupaten Merangin kembali menerbitkan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 06 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kecamatan Pemekaran. Salah satunya adalah merujuk pada Kecamatan Pamenang Selatan Kabupaten Merangin, yang mana pada saat itu belum di definitif. Selama 9 tahun KUA Kecamatan Pamenang Selatan masih mengurus segala kegiatan keagamaan di KUA Kecamatan Pamenang. Kemudian pada tahun 2016 Kementerian Agama RI telah mengeluarkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 727 Tahun 2016 tentang Pembentukan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tahun 2016.

Oleh karena itu, Kantor Urusan Agama Kecamatan Pamenang Selatan menjadi perhatian yang sangat penting khususnya bagi penulis untuk melihat seberapa jauh pentingnya keberadaan kantor ini.

Sesuai dengan hasil observasi peneliti dan juga koordinasi bersama warga sekitar kantor, data awalpun membuktikan bahwa terdapat beberapa kejanggalan yang berkaitan dengan pelayanan yang di berikan Kantor Urusan Agama Kecamatan Pamenang Selatan kepada masyarakat. Kejanggalan yang

penulis temukan dilapangan menjadi alasan awal untuk di tindaklanjuti agar masalah yang terjadi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pamenang Selatan Kabupaten Merangin benar-benar dipastikan bahwa Kantor ini terdapat titik masalah terhadap pelayanan yang diberikan untuk masyarakat.

Setelah melakukan observasi yang sekian kalinya, penulis menemukan kembali masalah yang membuat Kantor ini layak untuk di teliti. Pertama, berdirinya Kantor Urusan Agama Kecamatan Pamenang Selatan pada tahun 2017, menyebabkan sebagian besar masyarakat hanya mengetahui bahwa yang menjadi tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Pamenang Selatan hanya urusan pernikahan saja. Oleh sebabnya, peneliti menduga bahwa sesuai dengan hasil obervasi, pelayanan yang diberikan oleh pegawai KUA hanya ditonjolkan pada urusan pernikahan saja. Padahal jelas bahwa pelayanan tidak hanya urusan pernikahan saja, tetapi KUA Kecamatan Pamenang Selatan mempunyai tugas dan fungsi lainnya, seperti pelayanan manasik haji, dan pelayanan bimbingan kemasjidan dan lain sebagainya.

Kedua, ketidakpahaman masyarakat terhadap tugas pokok dan fungsi KUA Kecamatan Pamenang Selatan diabaikan begitu saja oleh pihak KUA sendiri. Seharusnya dengan ketidakpahaman masyarakat terhadap Tupoksi KUA, Kantor Urusan Agama Kecamatan Pamenang Selatan, setidaknya memberikan sumber informasi atau sosialisasi dengan masyarakat, hal ini bertujuan agar masyarakat memahami apa saja yang menjadi tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Pamenang Selatan, namun yang terjadi tidaklah seperti itu, sesuai data yang didapatkan adalah tidak adanya sumber

informasi atau sosialisasi yang dilakukan KUA Kecamatan Pamenang Selatan kepada masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat sejauh ini kurang memahami apa saja yang menjadi tugas pokok dan fungsi KUA Kecamatan Pamenang Selatan.

Ketiga, dari hasil pengamatan penulis dilapangan menemukan data yang terjadi pada KUA Kecamatan Pamenang Selatan. Karena penulis melihat bahwa pelayanan bimbingan manasik haji reguler bagi masyarakat Kecamatan Pamenang Selatan diselenggarakan di KUA Kecamatan Pamenang, yang mana KUA ini merupakan kantor yang lebih lama berdiri jika dibandingkan dengan KUA Kecamatan Pamenang Selatan. Seharusnya dengan berdirinya KUA Kecamatan Pamenang Selatan, masyarakat yang bertempat tinggal di Kecamatan Pamenang Selatan dapat mengurus urusan haji reguler pada KUA Kecamatan Pamenang Selatan.

Keempat, tidak berjalannya pelayanan bimbingan kemasjidan. Karena sesuai dengan hasil observasi awal, penulis melihat bahwa kegiatan kemasjidan setiap minggunya tidak berjalan, seperti organisasi masjid, pengajian dan lain sebagainya

Menurut Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan, Pasal 3 ayat 1 menyebutkan, bahwa dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, KUA Kecamatan menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk
- b. Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam
- c. Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan
- d. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah
- e. Pelayanan bimbingan kemasjidan
- f. Pelayanan bimbingan hisab ruyat dan pembinaan syariah
- g. Pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam
- h. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf, dan
- i. Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan

Kemudian pada ayat 2, selain melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), KUA Kecamatan dapat melaksanakan fungsi layanan bimbingan manasik haji bagi Jemaah Haji Reguler.

Dari uraian diatas, dapat kita lihat bahwa keberadaan Kantor Urusan Agama (KUA) amatlah penting. Mengingat Kantor Urusan Agama memiliki wewenang untuk melaksanakan tugas dan fungsi dalam bidang keagamaan secara langsung. Dan dari beberapa titik temu yang terjadi pada Kantor Urusan Agama (KUA) Pamenang Selatan menjadi dasar yang cukup bagi penulis untuk dapat mengangkat masalah ini untuk diteliti, sekaligus berharap mendapatkan perhatian dari pihak yang berkepentingan. Oleh karena itu, dari penjelasan diatas penulis mengangkat masalah ini dengan judul "*Sosialisasi*

Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Pamenang Selatan Dalam Bidang Keagamaan”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas untuk memperjelas arah penelitian ini, maka peneliti membuat suatu rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Sosialisasi TUPOKSI KUA Kecamatan Pamenang Selatan Kepada Masyarakat ?
2. Apa Faktor Penghambat Sosialisasi TUPOKSI KUA Kecamatan Pamenang Selatan Kepada Masyarakat ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dipaparkan. Hal ini dilakukan dengan mendeskripsikan, menganalisa problem yang terjadi secara jelas bagaimana sosialisasi dan pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pamenang Selatan. Tidak hanya ini saja, dalam penelitian ini peneliti juga berharap dapat memecahkan problem yang terjadi dengan beberapa solusi yang didasari dari hasil penelitian ini. Sehingga dengan penelitian ini dapat diketahui akar permasalahan yang terjadi serta dapat memberikan solusi bagi pihak berkepentingan dalam melihat kasus yang terjadi di Kantor Urusan Agama (KUA) yang dimaksud.

1.4 Manfaat Penelitian

A. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan dalam kajian ilmu pemerintahan, khususnya di dalam pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) Kantor Urusan Agama (KUA). Dengan penelitian ini juga dapat menghasilkan tulisan yang membahas tentang kelembagaan dalam sistem pemerintahan daerah yang berbasis islamiyah.

B. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi para peneliti yang akan meneliti tentang pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) Kantor Urusan Agama (KUA). Penelitian ini juga dapat memperoleh khazanah dan wawasan ilmu pengetahuan dalam bidang keagamaan khususnya agama islam yang bersinggungan langsung dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pamenang Selatan.

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Tinjauan Tentang Sosialisasi

Sosialisasi menurut Effendy adalah penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang kemungkinan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif yang menyebabkan ia sadar akan fungsi sosialnya sehingga ia dapat aktif di dalam masyarakat. Proses sosialisasi ini terjadi melalui interaksi sosial, yaitu hubungan antar manusia yang

menghasilkan suatu proses pengaruh-mempengaruhi³. Menurut Susanto, suatu interaksi sosial tidak akan mungkin terjadi apabila tidak memenuhi dua syarat, yaitu kontak sosial dan komunikasi. Oleh karenanya, di dalam proses sosialisasi selalu terjadi proses komunikasi⁴.

Menurut Bungin, komunikasi yang berkaitan dengan proses sosialisasi adalah komunikasi sosial. Komunikasi sosial merupakan suatu proses sosialisasi untuk menciptakan pencapaian stabilitas sosial, tertib sosial, penerusan nilai-nilai lama dan baru yang diagungkan oleh suatu masyarakat yang dibina dan diperluas. Melalui komunikasi masalah sosial dipecahkan melalui konsensus⁵.

Tak jarang pula sosialisasi dilakukan untuk memperkenalkan gagasan-gagasan kepada masyarakat dengan asumsi bahwa masyarakat tersebut tidak mengetahui gagasan tersebut secara pasti. Kebaruan suatu ide atau gagasan tidaklah selamanya benar-benar baru, melainkan hanya karena dianggap baru oleh penerima⁶.

Menurut pandangan Parson dan Edward, terdapat dua mekanisme sosial yang paling penting dalam sistem sosial, yakni sosialisasi dan pengawasan sosial (social control)⁷. Sosialisasi dapat dilakukan secara intensif dan meluas, langkah-langkah ini merupakan cara yang terbilang

³Effendy Dalam Slamet Mulyana, dkk, *Sosialisasi Kebijakan Penghapusan Human Trafficking Di Kabupaten Indramayu*, Jurnal Manajemen Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran, Volume 1, Nomor 1, 2016, hlm 98

⁴*Ibid.*

⁵*Ibid.*

⁶*Ibid.* hlm 99

⁷ Parson dan Edward Dalam Nasikun, *Sistem Sosial Indonesia*, (Jakarta-PT RajaGrafindo),2004, hlm 16

efektif dalam sosialisasi. Intensif berarti secara sungguh-sungguh dan terus menerus dalam mengerjakan sesuatu hingga memperoleh hasil yang optimal⁸. Sedangkan meluas berarti bertambah luas (banyak dan sebagainya)⁹.

Dari uraian diatas, pada dasarnya sosialisasi yang baik dan terarah harus dilakukan secara intensif dan meluas. Intensif berarti terus menerus dilakukan dan meluas berarti informasi tersampaikan sampai ke seluruh lapisan masyarakat yang dituju.

1.5.2 Tinjauan Tentang Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI)

Pembagian tugas dalam suatu lembaga sangat diperlukan untuk memaksimalkan kinerja pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Tugas, pokok dan fungsi (Tupoksi) merupakan suatu aturan yang wajib untuk dilaksanakan/dijalankan sesuai dengan apa yang berada dalam ketentuan tersebut. Arti tugas pokok dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sasaran utama yang dibebankan kepada organisasi untuk dicapai, sedangkan fungsi adalah pekerjaan yang dilakukan. Maka dari itu dapat disimpulkan sebuah konsep bahwa tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) adalah sasaran utama atau pekerjaan yang dibebankan kepada organisasi untuk dicapai dan dilaksanakan¹⁰.

Tugas Pokok dan Fungsi menurut Astrella, merupakan hal-hal yang harus bahkan wajib dikerjakan oleh seorang anggota organisasi atau pegawai dalam suatu instansi secara rutin sesuai dengan kemampuan yang

⁸ Badan Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (n.d) *Intensif* Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) online. Diakses 23 Juli 2021 melalui <https://kbbi.web.id/>

⁹ Badan Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (n.d) *meluas* Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) online. Diakses 23 Juli 2021 melalui <https://kbbi.web.id/>

¹⁰ Iis Hermaeny Farantika, *Implementasi Tugas Pokok Dan Fungsi (TUPOKSI) Di Unit Pelaksana Teknik Dinas (UPTD) Kecamatan Karangdowo Klaten*, Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, 2010, hlm 38

dimilikinya untuk menyelesaikan program kerja yang telah dibuat berdasarkan tujuan, visi dan misi suatu organisasi¹¹

Dari uraian diatas, pada dasarnya tugas dan fungsi merupakan serangkaian kegiatan yang secara terstruktur telah dibagi-bagi menjadi beberapa bagian kepada sekelompok organisasi. Tugas dan fungsi ini di berikan baik kepada atasan maupun bawahan untuk mempermudah organisasi dalam mencapai tujuan yang hendak di capai.

Pada setiap lembaga pasti memiliki tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) yang di keluarkan oleh Pemerintah, begitupun dengan Kantor Urusan Agama sebagai sebagian pelaksana tugas dari Kementerian Agama yang bertugas untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keagamaan pada wilayah Kecamatan. Oleh karena itu, dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya tidak terlepas dari pembagian kerja yang jelas.

Pembagian tugas yang jelas dalam suatu kantor sangatlah penting, karena dengan adanya pembagian tugas maka karyawan atau pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan baik pula. Beberapa manfaat pembagian tugas menurut Iis Hermaeny dalam skripsinya, antara lain sebagai berikut:

1. Membantu koordinasi

¹¹Astrella Janice, *Studi Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi badan Pemberdayaan Masyarakat Desa (BPMD) Dalam Pembangunan Desa Di Desa Tanjung lapang Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau*, Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 3, Nomor 3, 2015, hlm 1462

Memberi tugas pekerjaan kepada unit kerja yang paling baik dapat melaksanakan tugas tersebut akan menyederhanakan koordinasi. Unit-unit kerja yang terpisah dan tidak sama yang membutuhkan koordinasi yang ketat dapat ditempatkan di dalam koordinasi yang sama. Selanjutnya, apabila terdapat sasaran yang jelas dan dominasi yang berhubungan dengan berbagai unit biasanya akan efektif apabila unit-unit tersebut ditempatkan di dalam satu bagian dari struktur organisasi.

2. Memperlancar Pengawasan

Dapat membantu pengawasan dengan menempatkan seorang anggota manajer yang berkompentensi di dalam setiap unit organisasi. Dengan demikian, sebuah unit dapat ditempatkan di dalam organisasi secara keseluruhan sedemikian rupa agar dapat mencapai sasaran kerjanya walaupun lokasinya itu nampak tidak logis. Apabila pekerjaan dari seluruh unit yang berdiri sendiri ingin diawasi oleh unit lain, maka unit tersebut harus ditempatkan pada lokasi yang terpisah.

3. Manfaat Spesialisasi

Konsentrasi kegiatan membantu seorang menjadi ahli di dalam pekerjaan-pekerjaan tertentu, namun sebagaimana dikemukakan diatas, spesialisasi tersebut jangan diadakan terlampau jauh. Mengadakan pembagian tugas atas dasar keahlian memang baik dalam pengorganisasian, terutama apabila dibutuhkan keahlian dan pengetahuan yang bersifat khusus.

4. Menekan pada hubungan antar manusianya

Sebagai ulasan dapat dikemukakan lagi, jangan lupa bahwa di dalam pengorganisasian (supaya efektif) harus memperhatikan hubungan antar manusia. Hal yang menjadi dasar dari pengorganisasian ialah hasil yang dicapainya dan itupun tergantung pula dari cara pegawai bekerjasama dan unsur-unsur lain lagi¹².

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa pembagian pekerjaan merupakan asas umum manajemen yang perlu dilaksanakan pada setiap organisasi. Dengan pembagian kerja yang jelas dan sesuai dengan bidang keahlian, pembawaan, kecakapan serta kemampuan seseorang suatu pekerjaan kantor dapat terselesaikan dengan baik dan akhirnya tujuan suatu lembaga dapat tercapai secara efektif dan efisien¹³.

¹² Iis Hermaeny Farantika, Op. cit., hlm 39

¹³ *Ibid*, hlm 41

1.5.3 Pelayanan Publik

1.5.3.1 Definisi Pelayanan Publik

Sebagaimana di sebut dalam Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara sebagai penyedia layanan publik. Hal ini terkait dengan fungsi pemerintah dalam pelayanan publik yaitu *enviromental service* (pelayanan lingkungan), *depelovment service* (pelayanan pengembangan), dan *protective service* (perlindungan)¹⁴.

Pelayanan agama yang berorientasi kepentingan publik adalah bagian dari pelayanan publik. Pelayanan agama merupakan bagian dari program pemerintah untuk meningkatkan kualitas keberagamaan masyarakat, khususnya yang terkait dengan *depelovment service* (pelayanan pengembangan), dan *protective service* (perlindungan) bagi masyarakat dalam menjalankan agamanya¹⁵.

Kurniawan mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.¹⁶

Kemudian Ibrahim menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan kepada umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di kalangan Badan usaha Milik Negara/Daerah (BUMN/BUMD) dalam bentuk barang atau jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan¹⁷.

¹⁴M.Shadiq Kawu dkk, *Pelayanan Haji Dalam Sorotan Publik*, (Makasar:CV. Kreatif Lenggara, 2012), hlm 5

¹⁵Hikmah Hijriani, *Op.cit.*, hlm 537

¹⁶*Ibid.*

¹⁷*Ibid.*

1.5.3.2 Macam-macam Pelayanan Publik

Menurut Moenir dalam jurnal Hikmah Hijriani, bentuk pelayanan umum tidak terlepas dari 3 macam pelayanan, yakni:

1. Layanan melalui lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (Humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukannya.

2. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugasnya.

3. Layanan melalui perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah.¹⁸

¹⁸*Ibid*, hlm 538

1.5.3.3 Standar Pelayanan Publik

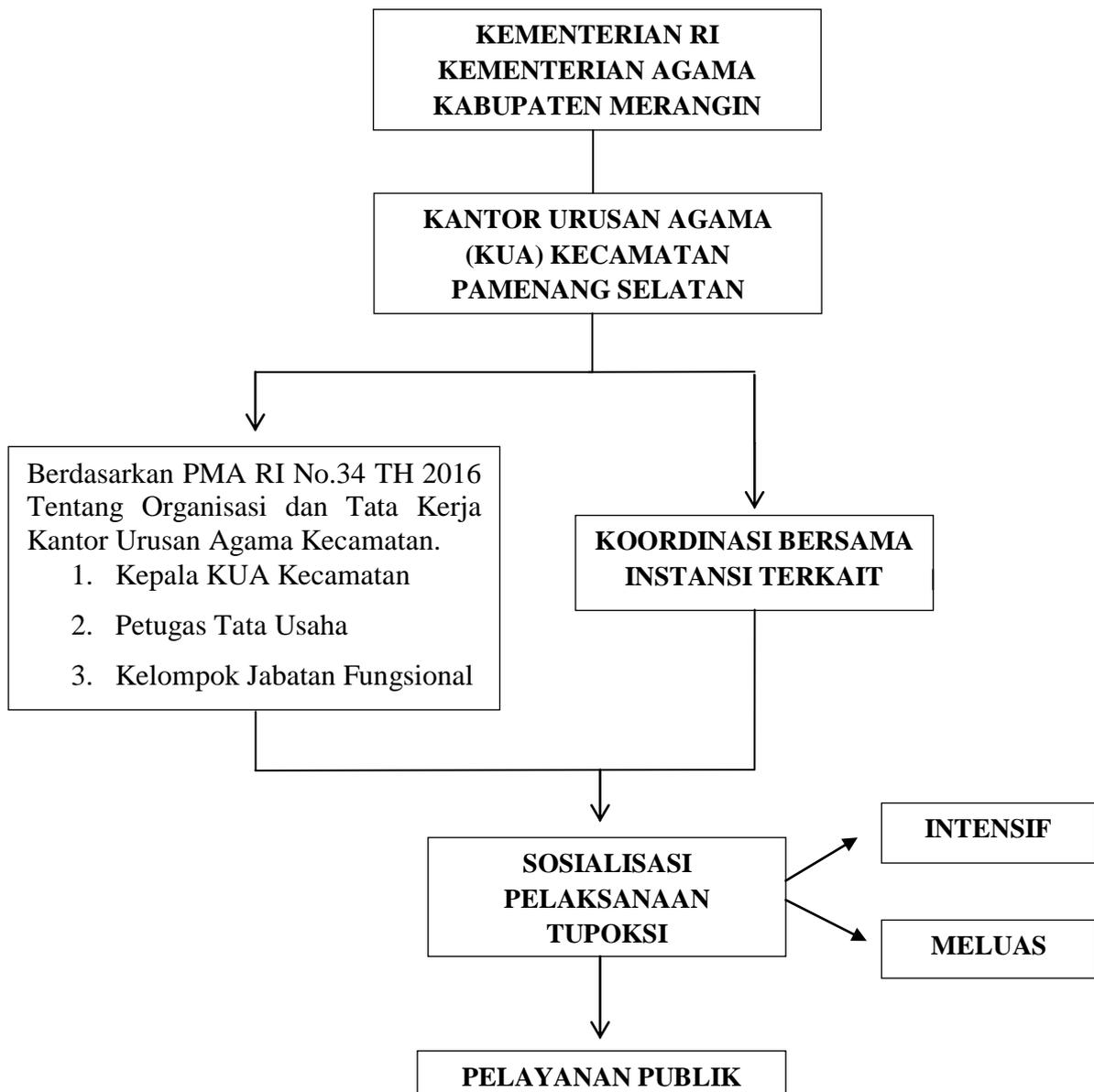
Menurut Lukman dalam jurnal Hikmah Hijriani, standar pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Jenis pelayanan
2. Persyaratan
3. Sistem dan prosedur
4. Biaya yang diperlukan
5. Waktu penyelesaian
6. Instansi terkait
7. Penanggung gugat
8. Dasar hukum.¹⁹

¹⁹*Ibid*, hlm 539

1.6 Kerangka Pikir

Sosialisasi Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pamenang Selatan Dalam Bidang Keagamaan.



1.7 Metode Penelitian

Untuk memperoleh hasil yang baik dalam penyusunan karya ilmiah, maka tidak terlepas dari penggunaan metode-metode yang tepat. Metode-metode yang tepat disini adalah suatu metode-metode yang sesuai dengan masalah yang akan di teliti. Oleh karenanya, metode penelitian merupakan suatu cara atau langkah yang di gunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya.

1.7.3 Jenis Penelitian

Untuk penelitian skripsi ini, penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deduktif analisis, yakni suatu metode dalam penelitian sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu pemikiran pada masa sekarang.²⁰ Tujuan dari deskripsi ini adalah untuk membuat gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fenomena yang diselidiki.

1.7.4 Lokasi dan Objek Penelitian

A. Lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pamenang Selatan yang berada di wilayah Kecamatan Pamenang Selatan, Kabupaten Merangin.

Adapun alasan pengambilan lokasi penelitian adalah Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan kantor yang menyelenggarakan urusan pemerintah di tingkat Kecamatan, khususnya di bidang keagamaan.

²⁰M. Natsir dalam Isti Astuti Savitri, *Efektivitas Pencatatan Perkawinan Pada KUA Kecamatan Bekasi Utara*, Skripsi, Program Studi Al-Ahwal Al-Syakhshiyah Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011, hlm 9

Tetapi selama kantor tersebut menyelenggarakan urusan agama islam dengan mandiri, masih jauh yang diharapkan dengan masyarakat. Oleh karena itu, masalah ini perlu di perhatikan mengingat Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pamenang Selatan merupakan salah satu daerah yang baru saja menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang keagamaan.

B. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pamenang Selatan, yang baru berdiri yaitu pada tahun 2017. KUA ini merupakan kantor yang baru saja menyelenggarakan urusan agama secara mandiri. Karena sebelumnya di urus oleh daerah induknya, yakni Kecamatan Pamenang.

1.7.5 Fokus Penelitian

Pembatasan penulisan ditujukan agar tidak terjadi pembahasan yang tidak ada ujung pangkalnya dan dapat terarah dengan baik, maka penulis membatasi permasalahan tersebut sebagai berikut :

1. Penelitian dibatasi pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pamenang Selatan yang berdomisili di Desa Tambang Emas, Kecamatan Pamenang Selatan, Kabupaten Merangin.
2. Sosialisasi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pamenang Selatan dibatasi pada tiga pelayanan bimbingan, yakni sesuai dengan Peraturan Menteri

Agama Nomor 34 Tahun 2016, tentang Organisasi dan Tata Kerja dan Kantor Urusan Agama Kecamatan, antara lain :

1. Pasal 5 huruf d. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah.
 2. Pasal 5 huruf e. Pelayanan bimbingan kemasjidan.
 3. Pasal 5 ayat 2. Pelayanan bimbingan manasik haji bagi Jemaah Haji Reguler.
3. Data yang diteliti pada permasalahan sosialisasi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pamenang Selatan dibatasi pada data-data tahun 2018.

1.7.6 Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini, yang akan dijadikan sumber data (informan) adalah Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pamenang Selatan sebagai perwakilan perangkat KUA yang menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang keagamaan. Selain KUA Kecamatan Pamenang selatan, yang dijadikan sumber data informan adalah Kepala KUA Kecamatan Pamenang selaku KUA induk. Dan juga tokoh masyarakat pamenang selatan.

1.7.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak

akan mendapatkan datayang memenuhi standar data yang ditetapkan²¹.

Adapun macam-macam terknik pengumpulan datanya adalah :

1. Observasi

Teknik survey (Observasi) Yaitu untuk mencari bahan penelitian, penulis melakukan pengamatan dan pencatatan. Disini penulis mengamati fakta yang ada dilapangan yang berhubungan langsung tentang Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pamenang Selatan.

2. Wawancara

Riduwan mengatakan bahwa wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara digunakan apabila ingin mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam serta jumlah responden sedikit. Sedangkan Husaini Usaman dan Purnomo Setiady Akbar menjelaskan wawancara adalah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung²².

Wawancara dalam penelitian ini ditujukan kepada Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pamenang Selatan, Kantor Urusan Agama Kecamatan Pamenang, Penyuluh Pendidikan Agama Islam (Penyuluh PAI), guna memperoleh data secara detail mengenai pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pamenang Selatan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi, merupakan kumpulan data-data yang di peroleh terkait dengan penelitian yang diteliti. Dokumentasi ini dalam penelitian di ambil dari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung :Alfabeta, 2009), hlm 224

²² Riduwan Dalam Iis Hermaeny Farantika, Op. Cit., hlm 46

Pamenang Selatan, KUA Kecamatan Pamenang. Data-data tersebut di perkuat dengan studi kepustakaan yang sesuai, yang akan di ambil pada penelitian.

1.7.8 Teknik Analisa Data

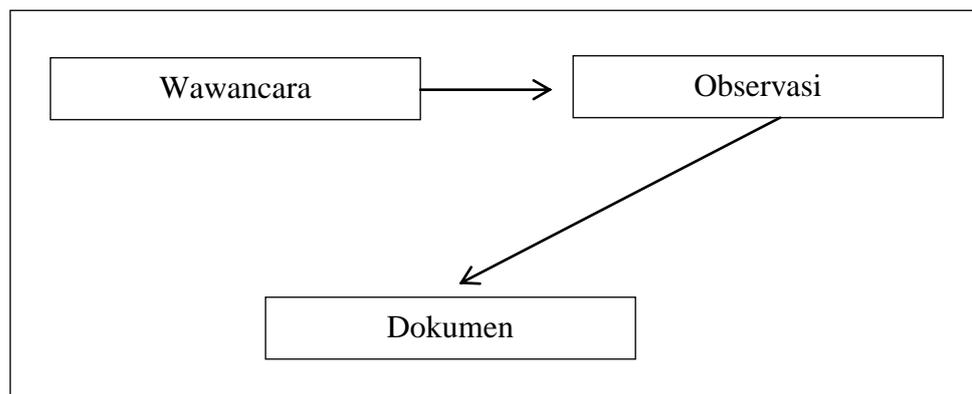
Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan teknik analisis data dengan cara menganalisis dan mengambil kesimpulan dari seluruh data yang diperoleh penulis dari wawancara dan kepustakaan yang diseleksi dan disusun, kemudian penulis melakukan klasifikasi data. Hal ini bertujuan untuk menyusun data berdasarkan bagian-bagian kategori tertentu karena data ini bersifat kualitatif maka teknik yang digunakan ialah metode analisis deskriptif, maksudnya data-data tersebut akan tersaji dalam bentuk uraian. Uraian-uraian tersebut berdasarkan data-data yang didapatkan selama penelitian berlangsung di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pamenang Selatan, Kabupaten Merangin.

1.7.9 Keabsahan Data/Triangulasi Data

Menurut Danu, dalam riset kualitatif demi terjaminnya keakuratan data, maka peneliti akan melakukan pemeriksaan keabsahan data. Data yang salah akan menghasilkan penarikan kesimpulan yang salah, demikian pula sebaliknya, data yang sah akan menghasilkan hasil penelitian yang benar. Triangulasi merupakan salah satu proses yang harus dilalui seorang peneliti di samping proses lainnya, dimana proses ini menentukan aspek validitas informan yang diperoleh untuk kemudian disusun dalam suatu penelitian. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan

sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu²³.

Untuk memperoleh data yang lebih valid, peneliti menggunakan teknik triangulasi data yang bersifat triangulasi metode. Triangulasi Metode adalah mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dan dokumentasi. Jika menghasilkan data yang berbeda-beda maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang di anggap benar²⁴.



Bagan Triangulasi Metode

²³Danu Eko Agustinova, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*, (Yogyakarta : Calpulis, 2015), hlm 45

²⁴*Ibid*, hlm 49