

## IMPLEMENTASI PROGRAM REVITALISASI KUA DALAM PELAYANAN PENCATATAN NIKAH

Fiqih Maulana<sup>1</sup>, Ginung Pratidina<sup>2</sup>, Neng Virly Apriliyani<sup>3</sup>,

R Akhmad Munjin<sup>4</sup>.

<sup>1</sup>Universitas Djuanda Bogor, [maulanaharjawinata@gmail.com](mailto:maulanaharjawinata@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Djuanda Bogor, [ginung.pratidina@unida.ac.id](mailto:ginung.pratidina@unida.ac.id)

<sup>3</sup>Universitas Djuanda Bogor, [neng.virly@unida.ac.id](mailto:neng.virly@unida.ac.id)

<sup>4</sup>Universitas Djuanda Bogor, [amunjin@unida.ac.id](mailto:amunjin@unida.ac.id)

---

### ABSTRAK

Implementasi Program Revitalisasi KUA merupakan suatu upaya pemerintah dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam bidang agama dengan tujuan guna memberikan peningkatan dalam hal kualitas umat beragama, peranan KUA di tengah masyarakat, layanan dan kapasitas kelembagaan KUA. Program tersebut mengacu pada Keputusan Menteri Agama Nomor 758 Tahun 2021. Adapun tujuan penelitian ini yaitu guna memberikan gambaran perihal pelaksanaan program tersebut dan apa saja faktor penghambat dalam melaksanakan program tersebut khususnya di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciawi, Bogor. Pada penelitian ini penulis memakai metode kualitatif deskriptif untuk memahami suatu kondisi ataupun karakteristik hal tertentu dengan tujuan memberikan penjelasan mengenai peristiwa atau fenomena tertentu. Dalam pengumpulan data penelitian ini yaitu melalui wawancara, dokumentasi dan observasi dan menganalisis data melalui reduksi data, tampilan data, dan membuat sebuah kesimpulan. Adapun hasil dalam penelitian tersebut menunjukkan Implementasi Program Revitalisasi KUA di KUA Ciawi, Bogor masih belum optimal, dalam proses pelaksanaannya masih terhambat oleh permasalahan mengenai kejelasan informasi program dan minimnya sumber daya manusia untuk melaksanakan program tersebut. hambatan yang terjadi berupa pemahaman para pelaksana program mengenai tujuan dan isi dari program tersebut masih rendah, selain itu jumlah sumber daya manusia berupa petugas pencatat nikah masih sangat tidak mencukupi hal tersebut tentunya akan menurunkan kualitas layanan pencatatan nikah khususnya di KUA Ciawi, Bogor. Kesimpulan dari penelitian ini penulis menemukan bahwa implementasi program belum berjalan dengan baik, oleh karena itu untuk mencapai tujuan implementasi program, masih diperlukan upaya dalam peningkatan kualitas komunikasi dan jumlah sumber daya manusia agar tujuan-tujuan program tersebut bisa tercapai.

**Kata Kunci:** Implementasi, Program, Program Revitalisasi KUA.

## PENDAHULUAN

Secara lahiriah, manusia dilahirkan sebagai makhluk sosial dan mutlak memerlukan orang lain dalam kehidupannya. Pada dasarnya semua orang tidak dapat mencapai apa yang diinginkannya tanpa campur tangan orang lain maka dari itu manusia sebagai makhluk sosial pada dasarnya memerlukan dengan sesuatu yang disebut pelayanan baik itu pelayanan yang bersifat primer maupun sekunder.

Dalam bernegara manusia memiliki peran sebagai masyarakat atau warga negara, sebagai masyarakat berhak mendapatkan pelayanan publik di berbagai aspek kehidupan yang di selenggarakan oleh negara di mana hal tersebut telah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa “negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka Pelayanan Publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.

Kantor Urusan Agama, merupakan suatu instansi pemerintahan yang di bawah otoritas kementerian agama di mana memiliki tugas sebagai pelaksana yang mencakup wilayah satu kecamatan. Dari berbagai tugas yang diemban oleh KUA yaitu menangani perihal pencatatan pernikahan bagi masyarakat yang beragama Islam di masing-masing kecamatan.

Seiring berkembangnya teknologi dalam hal ini mengenai pemberian layanan kepada masyarakat pemerintah Indonesia kini gencar berinovasi dengan menerapkan sistem *E-Government* di setiap lini pemerintahannya tak terkecuali Kementerian Agama, dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat melalui Kantor Urusan Agama, Kementerian Agama mengeluarkan peraturan yang berupa Keputusan Menteri Agama Nomor 758 Tahun 2021 Tentang Revitalisasi Kantor Urusan Agama.

Kementerian Agama Republik Indonesia telah memprioritaskan pelaksanaan Program Revitalisasi KUA di mana program ini bertujuan guna meningkatkan layanan keagamaan di masyarakat dan meningkatkan kualitas kehidupan beragama

di setiap daerah di seluruh negara Indonesia dengan melakukan upaya peningkatan kapasitas kelembagaan, menyempurnakan standar pelayanan, digitalisasi dalam layanan, meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, serta memperkuat regulasi dan undang-undang yang ada.

Dalam upaya peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciawi, Bogor telah berupaya dalam memaksimalkan penerapan program tersebut di antaranya melalui upaya peningkatan kapasitas kelembagaan dengan cara mengoptimalkan peran KUA di tengah masyarakat, namun upaya tersebut belum cukup untuk mengimplementasikan program tersebut secara keseluruhan hal tersebut dikarenakan masih terdapatnya kendala-kendala yang menghambat keberhasilan program tersebut di mana kendala terbesarnya adalah sumber daya manusia khususnya Petugas Pencatatan Nikah yang belum memadai.

Berdasarkan temuan di lapangan mengenai Petugas Pencatatan Nikah untuk saat ini Kantor Urusan Agama hanya memiliki satu Petugas Pencatatan Nikah, jumlah tersebut tentulah sangat kurang mengingat tingkat pernikahan di bulan-bulan tertentu sering mengalami kenaikan yang signifikan hal tersebut akan berimbas kepada pelayanan pencatatan nikah di Kantor KUA Ciawi, Bogor.

Berlandaskan pemaparan dan temuan permasalahan mengenai implementasi Revitalisasi KUA ini maka penulis memiliki ketertarikan untuk membahasnya dalam penelitian yang berjudul **“Implementasi Program Revitalisasi Kua Dalam Pelayanan Pencatatan Nikah”**

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor, dan penulis menggunakan pendekatan kualitatif sebagai metode penelitian. Metode penelitian kualitatif menekankan proses penalaran deduktif dan induktif serta logika untuk menyelidiki dinamika hubungan antara fenomena yang diamati. Menurut *Moleong* dalam Nasution (2023: 34),

Penelitian ini dilakukan dalam konteks alami, menggunakan sumber data utama, dan mengandalkan observasi, wawancara, serta dokumentasi sebagai sumber informasi utama. Setelah memperoleh data yang diinginkan selanjutnya dilakukan analisis data dengan cara pemaparan dan interpretasi data secara mendalam.

Dalam hal metode analisis data yang dikembangkan oleh *Miles* dan *Huberman*, mereka berpendapat bahwa proses analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus menerus, sehingga kejenuhan data dicapai melalui pengurangan data, penyampaian data, dan penarikan kesimpulan. (dalam Nasution 2023:132).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis dan juga melalui serangkaian pengambilan data di mana penulis menggunakan teori Edward (Winarno 2014:177), yang menggunakan empat dimensi untuk melihat pengaruh terhadap sebuah program atau kebijakan di antaranya: komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap pelaksana, dan struktur birokrasi.

### 1. Komunikasi

Komunikasi adalah unsur krusial pada suatu proses implementasi program atau kebijakan, bila komunikasi yang dilakukan tidak jelas hal tersebut dapat menghambat tujuan dari suatu program ataupun kebijakan. Di dalam komunikasi terdapat faktor yang bisa mempengaruhi proses komunikasi yang terjadi yaitu transmisi, kejelasan serta konsistensi, ketiga faktor tersebut dua faktor telah terealisasi cukup baik yaitu transmisi dan konsistensi, akan tetapi penulis menemukan permasalahan pada faktor kejelasan.

Dalam proses penerapan Program revitalisasi KUA khususnya di lingkup Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciawi-Bogor, terdapat kendala mengenai kejelasan hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis ketika melangsungkan penelitian di lapangan.

Pertanyaan : Apakah bapak/ibu tahu tentang apa itu Program Revitalisasi KUA?

Jawaban Informan SF: *“Mengenal Program Revitalisasi KUA ini saya sebetulnya masih kurang paham, karena saya sebagai petugas di depan hanya menerima berkas, memeriksa berkas dan memproses berkas mungkin untuk kejelasan bisa tanya ke operator”*(SF:21 Mei 2024).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa informasi tentang pelaksanaan Program Revitalisasi KUA belum merata di tingkat pelaksana. Oleh karena itu, perlu dilakukan lebih banyak upaya untuk memastikan bahwa informasi tentang program tersebut lebih merata sehingga pelaksana kebijakan dapat memahami dan menerapkannya sesuai dengan peraturan.

## 2. Sumber Daya

Sumber daya, baik materi maupun non-materi, adalah komponen utama dalam proses implementasi program. Menurut ES, pelaksana tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciawi-Bogor, sumber daya materil KUA Ciawi-Bogor cukup untuk melaksanakan Program Revitalisasi.

Pertanyaan: Apakah sarana dan prasarana sudah memadai untuk menerapkan Program Revitalisasi KUA?

Jawaban ES: *“Untuk sarana berupa fisik kita sudah melakukan peremajaan secara total dengan membangun ulang gedung KUA baru. Selain itu fasilitas sarana di tambah seperti dulu gaada balai nikah sekarang kita buat dan juga kita buat pojok Usaha Mikro Kecil dan Menengah untuk memberdayakan UMKM lokal hal tersebut guna meningkatkan layanan kepada masyarakat dan juga mengubah citra KUA di tengah masyarakat”*.(ES. 24.April 2024)

Menurut hasil wawancara dan observasi lapangan sumber daya manusia dan materil Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciawi-Bogor sudah sangat mendukung pelaksanaan program tersebut.

Selain sumber daya materil yang memadai, sumber daya manusia juga harus memiliki kualitas dan kuantitas yang baik untuk melaksanakan kebijakan.

Berdasarkan data, wawancara, dan observasi lapangan tentang pelaksanaan program Revitalisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciawi-Bogor, ditemukan bahwa ada kekurangan sumber daya manusia di jabatan petugas pencatatan nikah dan ketua, yang mengganggu layanan masyarakat..

Pertanyaan: Menurut bapak/ibu apakah sumber daya manusia yang ada di kantor Urusan Agama Kecamatan Ciawi ini sudah baik jika dilihat dari segi kualitas dan kuantitas ?

Jawaban: *“ Mengenai jumlah SDM KUA Ciawi, Bogor khususnya petugas pencatatan nikah untuk saat ini tentunya masih belum mencukupi jumlah ideal, perlu diketahui jumlah Petugas Pencatatan Nikah (Penghulu) atau petugas pencatatan nikah yang kami miliki saat ini hanya berjumlah satu orang, hal itu tentunya jumlah yang sangat kurang untuk saat untuk saat ini”* ( ES. 24.April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dan didukung dengan data dan hasil observasi yang di lakukan penulis maka dapat disimpulkan bahwa faktor kuantitas sumber daya manusia menjadi penghambat dalam keberhasilan program revitalisasi KUA ini khususnya pada jabatan petugas pencatatan nikah.

### **3. Disposisi atau Sikap Para Pelaksana**

Suatu program tentunya bergantung pada pelaksana, yang bertanggung jawab untuk melayani masyarakat. Perilaku atau disposisi pelaksana menentukan keberhasilan program.

Selama pelaksanaan Program Revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciawi-Bogor, sikap dan disposisi pelaksana sudah baik. Ini akan meningkatkan kepuasan masyarakat karena mereka dapat mendapatkan semua layanan yang tersedia di KUA.

Pertanyaan: Menurut bapak/ibu Apakah para pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciawi memiliki komitmen dalam menjalankan kewajiban?

Jawaban: *“saya selaku pimpinan di instansi KUA Ciawi, Bogor ini selalu menekankan pada seluruh anggota untuk melaksanakan program ini dengan baik. Dalam hal*

*kejujuran, kedisiplinan itu tentunya menjadi indikator utama dalam setiap melaksanakan tugas-tugasnya” (ES. 24.April 2024).*

Penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa sikap para pelaksana dalam Program Revitalisasi KUA di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciawi-Bogor cukup baik berdasarkan pada hasil observasi lapangan dan wawancara.

#### **4. Struktur Birokrasi**

Dalam implementasi Program Revitalisasi KUA pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciawi-Bogor, struktur birokrasi menjadi salah satu penentu keberhasilan dari program tersebut dan berdasarkan hasil pengamatan, wawancara dan hasil observasi peneliti di lapangan terkait dengan pengaruh struktur birokrasi terhadap Implementasi Program Revitalisasi KUA bahwa pembagian kewenangan antar divisi sudah amat baik, masing-masing divisi bekerja dengan ketentuan SOP yang sudah di tentukan sehingga menurunkan risiko terjadinya hambatan dalam pemberian layanan kepada masyarakat.

Pertanyaan: Apakah ada struktur birokrasi yang menjelaskan bagaimana setiap unit di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciawi membagi wewenang? Apakah ada standar operasional prosedur (SOP) untuk melaksanakan Program Revitalisasi KUA?

Jawaban: *”ya jelas karena SOP itu adalah indikator keberhasilan, apalagi kalo dalam implementasi program revitalisasi ini, para anggota saya harus menjalankan sesuai prosedur karena itu dapat berpengaruh kepada kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan” (ES. 24.April 2024).*

#### **KESIMPULAN**

Sebagai kesimpulan dari analisis yang dilakukan terhadap Program Revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciawi-Bogor, ada empat indikator: komunikasi, sumber daya, disposisi sikap pelaksana, dan struktur birokrasi.

Dari ke empat faktor tersebut dua faktor terindikasi dapat menghambat keberhasilan program tersebut yaitu komunikasi yang berkaitan dengan kejelasan masih perlu di tingkatkan oleh karena itu masih perlunya kegiatan pengarahan dan evaluasi dalam kurun waktu tertentu guna meningkatkan dan memastikan bahwa setiap pelaksana program tersebut dapat mengimplementasikan program tersebut dengan baik. Selain itu peningkatan kuantitas sumber daya manusia masih perlu di perhatikan dengan baik mengingat jumlah petugas pencacatan nikah yang masih sangat minim maka dari itu perlunya pengadaan petugas baru guna meningkatkan pelayanan pencatatan nikah kepada masyarakat.

## REFERENSI

- Abdulloh, Chabib A Chadad, (2024, Januari). ( Revitalisasi Kua Dalam Mewujudkan Ketahanan Keluarga Melalui Program Pemberdayaan Ekonomi Umat(Studi Kasus di Kantor Urusan Agama “Kua” Sidoarjo.). JURNAL KOLABORATIF SAINS. Volume 7 ISSUE 1. E-ISSN 2623-2022.
- Achmad, Saogi, 2022 ( STRATEGI REVITALISASI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN MUNDU DAN KEDAWUNG KABUPATEN CIREBON.Jurnal Ilmiah Gema Perencana Vol. 1, No. 2. (2962-1860))
- Akbari, Firman (2022). *“Revitalisasi Peran KUA dalam Meningkatkan Pencatatan Pernikahan.* Thesis. Universitas Islam Kalimantan). <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/10085/> .Accesed November 30, 2022
- Amin, Kamarudin (2021, Mei). *Empat Tujuan Revitalisasi KUA.* [https://Kementerian Agama.go.id/read/ini-empat-tujuan-revitalisasi-kua-6v0o5](https://KementerianAgama.go.id/read/ini-empat-tujuan-revitalisasi-kua-6v0o5).acesed November 30, 2022.
- Indonesia *KEPUTUSAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONSEIA NOMOR 758 TAHUN 2021 TENTANG REVITALISASI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN .* Kementerian Agama Republik Indonesia. Jakarta.

Indonesia. *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK*. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Jakarta.

Nasution, Abdul Fattah. (2023), *Metode Penelitian Kualitatif*. ISBN: 978-623-184-037-0, Cv. Harfa Creative , Bandung.

Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. ISBN: 979-8433-64-0, ALFABETA,CV. Bandung.

Winarno, Budi. (2014). *KEBIJAKAN PUBLIK TEORI, PROSES, DAN STUDI KASUS*. ISBN: 978-602-9324-01-3, CAPS(Center of Academic Publishing Service), Yogyakarta.