TATA KELOLA KANTOR URUSAN AGAMA DALAM PELAYANAN KEAGAMAAN KEPADA MASYARAKAT DI BAKONGAN TIMUR ACEH SELATAN

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

ERNAWATI
NIM. 431206865
Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Jurusan Manajemen Dakwah

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM, BANDA ACEH
2017 M / 1438 H

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana S-1 Dalam Ilmu Dakwah
Jurusan Manajemen Dakwah

Oleh

ERNAWATI
NIM: 431206865

Disetujui oleh:

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dr. Mahmuddin, M.Si	**Kamaruddin, S.Aq, MA**
Nip: 197210201997031002	**Nip: 196904141998031002**

Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus serta Disahkan sebagai
Tugas Akhir untuk Memperoleh Gelar
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah
Jurusan Manajemen Dakwah

Diajukan Oleh :

ERNAWATI
NIM. 431206865

Pada Hari/Tanggal

Kamis, 26 Januari 2017 M
21 Rabiul Akhir 1438 H

Di Darussalam Banda Aceh
Panitia Sidang Munaqasyah

Ketua	**Sekretaris**
Dr. Mahmuddin, M. Si	**Kamaruddin, S.Ag.,M.A**
NIP.197210201997031002	**NIP. 196904141998031002**
Anggota I,	**Anggota II,**
Dr. Jailani, M. Si	**Raihan, S. Sos I, MA**
NIP. 196010081995031001	**NIP.198111072006042004**

Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry

Dr. Kusmawati Hatta, M. Pd
NIP. 196412201984122001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Ernawati
Nim	: 431206865
Jenjang	: Strata Satu (S-1)
Fakultas/Jurusan	: Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
Tempat/Tanggal Lahir	: Ds. Ujong Puloe Rayeuk, 30 April 1993
Alamat	: Rukoh, Syiah Kuala, Banda Aceh

Menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis yang dirujuk dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 17 Januari 2017

Yang Menyatakan,

Ernawati

NIM. 431206857

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Dan orang-orang yang berjihat (mencari keridhaan) kami, benar-benar kami tunjukan kepada mereka jalan-jalan kami, dan sesungguhnya Allah benar-benar beserta orang-orang yang berbuat baik.
(QS. Al-Ankabut; 69)

Syukur Alhamdulillah…….
Akhirnyasebuahperjalananberhasilanandatempuhwalauberawaldari
Sukadanduka, terkadanganandatersandungdanjatuhnamun
Semangattakpernahrapuhdanputusasauntukmeraihcita-cita

Ya Allah ……
Hariinikebahagiaituterasasempurna ,cita-cita yang dulupernahhambatorehkan, harapan orang tua yang dulumerekabisikkankinisudahsampaisaatnya
Saatkaryatulisinihambapersembahkankepadamereka

AyahndaM.Tahsin, danIbundaAtikah
tiada yang mampuanandalakukan demi membalassegalado'a yang telahengkaupanjatkan, jasamutiadatara,pengorbananmu yang takpernahanandalupakan, engkaucucurkankeringatmuuntukmemgantarkananandamenjadi orang yang berilmudanberguna…
Selainucapanterimakasih yang takterhinggadando'adalamsetiapsujudananda.

Saudara-saudarakuyang tercinta…
Abangku(Maisar) dan (Irman) karena kalian lahakumampuberdiridisaatakurapuh, berkatdorongan kalian jugaakubisamenjadisepertiini, kalian lahpenerangsetiaplangkahiku demi mengantarkancita-cita
Walaukujauh , namunpengorbanantakpernahkulupakankadang air matajugamenetessebagaiungkapankasihsayang.
Ananda takkanpernahmelupakanpesan-pesan mu danakanselalumenjadiharapandankebangagaanuntukkeluarga.....

Pacarku tercinta….
Kakanda Kibzah, terimakasih telahhadir dalamhidupku, yangselalu memberikan motivasi yangtiada henti-hentinya, sehingga anandadapat menyelesaikanSkripsiini.

Akhirnyaterimakasih anandaucapkan, Hanyakepada Allah kitamenyerahkandirikarenakepadanya lahkitaakankembali…
Aminiiiiin……. Yarabbal 'alamin……

ERNAWATI, S.SoS

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Alhamdulilah, dengan nama Allah Swt Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Segala puji hanya bagi Allah, Tuhan semesta alam, atas berkat rahmat, taufik dan inayah-Nyalah, skripsi ini dapat diselesaikan. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpah kepada Rasulullah Saw, beserta keluarganya, sahabatnya dan kepada seluruh ummat Islam di seluruh alam. Dengan segala rahmat, ridho dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **"Tata Kelola Kantor Urusan Agama Dalam Pelayanan Keagamaan Kepada Masyarakat di Kecamatan Bakongan Timur Aceh Selatan)".** Skripsi ini disusun dengan maksud menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar- Raniry guna mencapai gelar Sarjana dalam ilmu Dakwah.

Teristimewa penulis sampaikan terima kasih yang tak terhingga dan bakti yang setulusnya kepada Ayahanda tercinta M.Tahsin yang tidak henti-hentinya memberi dorongan dan bimbingan sehingga penulis tetap kuat menghadapi rintangan yang ada, kepada Ibunda tercinta Atikah yang selalu mengiringi ananda dengan do'anya dan telah memberi nasehat-nasehat guna untuk keberhasilan ananda, yang juga menjadi bagian dari keberhasilan ananda, terima kasih untuk abang-abang ku tercinta Maisal, Irman, yang selama ini telah menjadi penyemangat untuk ananda dalam menyelesaikan skripsi.

Untuk itu, ungkapan terima kasih dan penghargaan yang tulus penulis tujukan kepada Bapak Dr. Mahmuddin, M. Si, selaku pembimbing satu yang telah memberi bimbingan dan arahan yang tulus, ikhlas dari awal sampai akhir penulisan skripsi ini terselesaikan, dan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Kamaruddin, S.Ag.,MA selaku pembimbing dua yang tidak henti-hentinya membimbing, memberi arahan serta ilmu yang bermanfaat kepada penulis sehinnga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik, selanjutnya terima kasih kembali kepada Bapak Dr. Jailani M. Si, selaku pembimbing Akademik penulis selama empat tahun setengah ini yang telah memberi nasehat dan

bimbingannya serta seluruh dosen-dosen Pengajar di jurusan Manajemen Dakwah.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dekan, PD I, dan PD II, dan PD III, serta seluruh jajaran civitas akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi hingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini.

Ucapan terimakasih yang sangat berharga kepada Motivator ku, yang telah berjuang bersama, dalam suka dan duka selama tujuh tahun, mendampingi, membantu, serta memberi semangat yang tidak henti-hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terimakasih kepada Fitria Wulandari, Cut Hasanah, Hasrijal Hasyim, Yang telah banyak membantu ananda dalam menyelesaikan skripsi ini, dan seluruh teman-teman jurusan MD leting 2012 unit 12 dan teman-teman unit 11 dan13 seperjuangan Manajemen Dakwah.

Penulis menyadari selama proses pengerjaan penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati diharapkan komentar, saran dan kritik yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan. Semoga skripsi kita ini dapat membuka cakrawala yang lebih luas bagi pembaca sekalian dan semoga bermanfaat untuk kita semua.

Banda Aceh, 17 Januari 2017

Penulis

Ernawati

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul " Tata Kelola Urusan Agama dalam Pelayanan Keagamaan di Kecamatan Bakongan Timur Aceh Selatan". Adapun penelitian ini menarik untuk diteliti terkait dengan Tata kelola pelayanan Kantor Urusan Agama dalam pelayanan keagamaan,. Namun pada kenyataan yang dilihat, pelayanan keagamaan yang di kelola oleh Kantor Urusan Agama belum maksimal sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengelolaan Kantor Urusan Agama dalam pelayanan keagamaan, tanggapan masyarakat terhadap sisitem pengelolaan Kantor Urusan Agama serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan keagamaan yang dilakukan Kantor Urusan Agama di Kecamatan Bakongan Timur. Penelitian ini bersifat kualitatif yang berbasis penelitian lapangan (*Field Research*) dengan mewawancarai sejumlah informan, baik dari Kantor Urusan Agama, tokoh masyarakat serta masyarakat yang berada dalam lingkungan Kecamatan Bakongan Timur. Selain itu juga dengan mengumpulkan data dokumentasi terkait dengan masalah yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pelayanan keagamaan Kantor Urusan Agama kecamatan bakongan timur belum berjalan sesuai dengan aturan yang di terapkan. Tanggapan masyarakat terhadap pelayanan keagamaan Kantor Urusan Agama Bakongan Timur, belum sepenuhnya berjalan dengan baik, masih terlihat kekurang sehingga masyarakat belum merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Faktor pendukung dilihat dari tokoh masyarakat yang antusia dalam melakukan pelayanan keagamaan, sedangkan faktor penghambat di lihat dari prasarana, serta karyawan yang belum di siplin dalam bekerja.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR iv
DAFTAR ISI vi
DAFTAR LAMPIRAN viii
ABSRAK ix

BAB I :PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 6
D. Mampaat Penelitian 7
E. Penjelasan Istilah 7

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA 9
A. Pengertian Pengelolaan 10
B. Pengertian Kantor Urusan Agama 12
C. Pengertian Pelayanan 20
D. Pengertian Keagamaan 28

BAB III: METODE PENELITIAN 37
A. Rancangan Penelitian 37
B. Fokus Penelitian 38
C. Lokasi Dan Objek Penelitian 38
D. Teknik Pengumpulan Data 39
E. Tehnik Analisis Data 40

BAB 1V: HASIL PENETIAN DAN PEMBAHASAN 41
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitia 41
B. Hasil Penelitian 50
1. Sistem Pengelolaan Kantor Urusan Agama Dalam Pelayanan Keagamaan Kepada Masyarakat 50
2. Tanggapan Masyarakat Tehadap Sistem Pelayanan Keagamaan Yang Dilakukan Oleh Pihak Kantor Urusan Agama 56
3. Faktor Pendukung Dan Penghambat Kantor Urusan Agama Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat 58
C. Pembasan Hasil Penelitian 60

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN 55
A. Kesimpulan 61
B. Saran 62

DAFTAR PUSTAKA 64

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabeli : JumlahTempatPendidikan di KecamatanBakonganTimur.....43

Tabelii : TempatIbadah 44

Tabel iii : SaranadanPrasarana 47

Tabeliv : Skruktur OrganisasiKantorUrusanAgama KecamatanBakonganTimur..... 49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	:	Surat Keputusan Petunjuk Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Prodi Manajemen Dakwah UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
Lampiran 2	:	Surat Izin Untuk Penelitian Ilmiah Dari Fakultas Dakwah dan Komuniksai UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Lampiran 3		Surat Selesai Penelitiandari Kantor Urusan Agama KecamatanBakongan Aceh Selatan
Lampiran 4	:	Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 5	:	Pedoman Wawancara
Lampiran 6	:	Foto Penelitian
Lampiran 7	:	Foto Sidang

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada umumnya di Indonesia Kantor Urusan Agama (KUA) instansi Departemen Agama yang bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Departemen Agama kabupaten atau kota di bidang urusan agama Islam dalam wilayah kecamatan.Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan sebuah Lembaga Kementrian Agama di bidang ke Agamaan di daerah, ia menempati posisi yang sangat strategis,karena letaknya di tingkat kecamatan yang langsung berhadapan dengan masyarakat dan juga memiliki tugas dan fungsi dalam upaya pengembangan dan pembinaan kehidupan keagamaan di masyarakat.[1]

Dalam setiap lembaga memiliki sebuah aktivitas-aktivitas pekerjaan tertentu dalam rangka mecapai tujuan.Salah satu aktivitas tersebut adalah manajemen pengelolaan. Dalam sebuah lembaga, penerapan manajemen pengelolaan sangat diperlukan, karna baik tidaknya suatu lembaga sangat tergantung pada pengelolaan yang dijalankan. Jika dalam lembaga tersebut pengelolaannya berjalan secara efektif dan efesien, maka lembaga tersebut akan berjalan dengan baik dan lancar.Dalam manajemen pengelolaan juga ada namanya sistem, sistem yang disusun harus menjadikan perilaku pelakunya, agar berjalan dengan baik dan sesuai dengan

---

[1] Imam syaukani ,*Optimalisasi Peran Kua Melalui Jabatan Fungsional Penghulu,* (Jakarta; *KDT , 2007*), hlm. 3.

mekanisme yang telah diatur lembaga tersebut. Sehingga apapun tujuannya, tidak terlepas dari konsekuensi dan mampaat yang ditimbulkan serta tercapai sebagaimana visi dan misi lembaga tersebut.[2] Manajemen merupakan suatu seni untuk melaksanakan suatu pekerjaan melalui orang lain, sehingga dengan manajamen diatur cara bagaimana sesorang bekerja dan berinteraksi secara mengatur agar mencapai tujuan yang diinginkan bersama . Sedangkan proses adalah cara yang sistematis dalam melakukan sesuatu pekerjaan.

Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai kementrian agama memiliki tugas menangani urusan di bidang keagamaan, salah satunya di bidang perkawinan yaitu melaksanakan pengawasan nikah dan rujuk.Sebagai Negara yang menjunjung tinggi nilai-nilai pancasila, mengatur urusan pernikahan berdasarkan syariat agama, dan mensyaratkan warganya yang ingin melakukan pernikahan untuk mencatatnya pada kantor urusan agama (KUA) bagi yang beragama Islam.

Kantor urusan agama (KUA) adalah sebuah lembaga pemerintah yang bertugas melakukan pencatatan nikah bagi masyarakat.Keberadaan KUA merupakan bagian dari institusi pemerintah daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai pelaksanaan tugas umum pemerintah, khususnya di bidang urusan agama Islam, Kantor Urusan Agama (KUA) telah berusaha seoptimal mungkin dengan kemampuan dan fasilitas yang ada untuk memberikan pelayanan yang terbaik, dan juga Kantor Urusan Agama sebagai institusi pemerintah juga

---

[2] Made Pirdata*, Manajemen Pendidikan Indonesia,* Cet. II, (Jakarta: Raneka Cifta, 2004), hal. 14.

berkewajiban untuk membina kewajiban kerukunan antar umat beragama.Majelis atau wadah yang bergerak dalam bidang kemasyarakatan membantu dan melayani masyarakat dalam urusan pernikahan dan perceraian,Kantor Urusan Agama juga harus benar-benar melayani masyarakat yang ingin melakukan pernikahan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.[3] Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu ia merupakan proses,Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinanbungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.[4] Pelayanan merupakankegiatan yang diberikan oleh pihak aparatur melalui sistem dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan masyarakat sesuai yang di butuhkan. Pelayanan merupakan jawaban terhadap tuntunan dan masalah yang di alami oleh masyarakat serta mampu menyelesaikan masalahnya dengan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prosedur yang di tetapkan.[5]

Islam merupakan agama kepercayaan terhadap kekuatan atau kekuasaan supranatural yang menguasai dan mengatur kehidupan manusia,yang menimbulkan perilaku dan perbuatan tertentu sebagai cara berkomunikasi dengannya dan mohon pertolongan untuk mendatangkan kehidupan yang selamat dan sejahtera. Ada yang

---

[3] Lijan Poltak Sinanbela, dkk**.** *Repormasi Pelayanan Publik*,(Jakarta: Bumi Aksara,2006), Hlm. 3.

[4]Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia,*(Jakarta : Bumi Aksara, 2010), hlm 27.

[5] Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Celeban Timur UH III: Pustaka Pelajar,2006), hlm. 6.

menganggap bahwa agama didalam banyak aspeknya mempunyai persamaan dengan ilmu kebatinan.Yang dimaksud dengan agama disini pada umumnya adalah agama-agama yang bersifat universal.Artinya para pengikutnya terdapat dalam masyarakat yang luas yang hidup di berbagai daerah.Agama mengajarkan para penganutnya untuk mengatur hidupnya agar dapat memberi kebahagian didunia dan diakhirat baik kepada dirinya sendiri maupun kepada masyarakat di sekitarnya.[6]

Masyarakat merupakan sekelompok orang atau sekumpulan orang yang terdiri dari berbagai kalangan, baik golongan mampu ataupun golongan tak mampu, yang tinggal di dalam satu wilayah dan telah memiliki hukum adat, norma-norma serta berbagai peraturan yang siap untuk ditaati. Oleh karena itu Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki tugas dan tanggung jawab serta wewenang memberikan pelayananyang baik kepada masyarakat dalam pembinaan keagamaan sesuai dengan peraturan tata kerja Kantor Urusan Agama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Selanjunya Bakongan Timur merupakan sebuah Kecamatan yang memiliki 7 buah desa, dimana salah satu desa tersebut terdapat sebuah Kantor Urusan Agama, yang terletak di Desa Sawah Tingkeum Kecamatan Bakongan Timur. Dimana Kantor Urusan Agama tersebut memiliki tugas dan wewenang dalam melayani urusan keagamaan kepada masyarakat di Kecamatan Bakongan Timur Aceh Selatan.

Namun pada kenyataan dalam prakteknya pelayanan keagamaan yang di laksanakan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bakongan Timur selama ini belum

---

[6] Thalhas, *Pengantar study Ilmu Perbandingan Agama* (Jakarta: Gralura Pase, 2006), hlm. 19.

terlaksana dengan baik, yang sesuai dengan keinginan masyarakat yang ada di kecamatan Bakongan Timur Aceh Selatan. Serta dilihat masih ditemui kekurangan dalam pelayanan serta penerapan aturan yang telah di tetapkan, hal ini dapat dipahami dalam pelaksanaan Pernikahan, Keluarga Sakinah, Zakat, Produk Halal, Kemitraan Umat, Wakaf dan Haji.

Dapat dilihat dari segi penerapan aturan yang ditetapkan pada pelayanan pernikahan. Seperti contoh, dalam pernikahan seharusnya sepuluh hari sebelum pelaksanaan pernikahan berlangsung, pasangan calon pengantin diwajibkan melakukan bimbingan pranikah, bagi calon pengantin yang akan mengadakan pernikahan. Akan tetapi dari petugas Kantor Urusan Agama dalam pelayanannya tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, persyaratan sebelum melakukan pernikahan, bimbingan pranikah semuanya sudah berjalan dengan lancar, namun dari petugas Kantor Urusan Agama masih saja membiarkan masyarakat melakukan bimbingan pranikahnya sehari sebelum pelaksaan pernikahan berlangsung, disitulah baru diadakan bimbingan pranikahnya.

Bahwa diketahui pada peraturan sebelumnya bimbingan pranikah dilaksanakan sepuluh hari sebelum melangsungkan pernikahan, hal ini dapat dilihat dari kurang tegasnya kepala kantor Urusan Agama dalam memberikan pelayanan serta peraturan Keagamaan di Kecamatan Bakongan Timur Aceh Selatan, sehingga masyarakat menganggap pelayanan yang ada di Kecamatan Bakongan Timur belum terlaksana dengan baik.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengkaji secara lebih jauh tentang**"Tata Kelola Kantor Urusan Agama(KUA) Dalam Pelayanan Keagamaan Kepada Masyarakat Di Kec. Bakongan Timur. Aceh Selatan.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka permasalahan ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem Pengelolaan Kantor Urusan Agama Dalam Pelayanan Keagamaan Kepada Masyarakat di Kec.Bakongan Timur. Aceh Selatan?
2. Bagaimana Tanggapan Masyarakat Terhadap sistem pelayanan Keagamaan yang dilakukan oleh pihak Kantor Urusan Agama di Kec. Bakongan Timur. Aceh Selatan.
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat Kantor Urusan Agama dalam memberikan pelayanan kepada masayarakat.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui system Pengelolaan Kantor Urusan Agama dalam pelayanan KeagamaanKepada Masyarakat di Kec. Bakongan Timur. Kab. Aceh Selatan?

2. Untuk mengetahui Tanggapan Masyarakat Terhadap sistem pelayanan Keagamaan di Kec. Bakongan Timur. Aceh Selatan?
3. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat Kantor Urusan Agama dalam memberikan pelayanan kepada masayarakat ?

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis

   Menambah wawasan dan pengalaman bagi penulis, terutama yang berhubungan dengan judul peneliti ini.

2. Secara praktis

   Kantor Urusan Agama (KUA) dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan dalam pelayanan Keagamaan Kepada Masyarakat.Dengan demikian untuk hasil yang lebih baik. Kantor Urusan Agama Kec Bakongan Timur Aceh Selatan akanmeningkatkan pelayanan dengan baik sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tujuan yang diinginkan tercapai dengan epektif dan efesien.

E. Penjelasan istilah

Untuk menghindari kesalapahaman dan kekeliruan penulis akan menjelaskan dan menguraikan batasan-batasan istilah yang ada pada judul skripsi ini.

1. Pengelolaan

Pengelolaan juga bisa berarti proses, cara atau perbuatan mengelola, proses tersebut merupakan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain, proses

yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan[7].

2. Kantor Urusan Agama (KUA)

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah sebuah lembaga pemerintah yang bertugas melakukan pencatatan nikah bagi masyarakat,dan memiliki tugas dan fungsi dalam upaya pembinaan kehidupan antar umat beragama.

3. Pelayanan

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang di perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus)apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pelayanan adalah usaha melayani orang lain. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.[8]

Pelayanan adalah aktifitas atau hasil yang ditanwarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain.

4. Keagamaan

Menurut Edi Sedyawati yang dimaksud dengan agama adalah suatu sistem berintikan pada kepercayaan akan kebenaran-kebenaran yang mutlak, disertai segala

[7] Http//Kamusbahasaindonesia.Org/Pengelolaan diakses 12 April 2016
[8] Sampara Lukman, *Pelayanan Prima* (Lembaga Administrasi Negara, 1991), hlm. 3.

perangkat yangterintegrasi di dalamnya, meliputi tata kepribadian, tata peran para pelaku, dan tata benda yang diperlukan untuk mewujudkan agama bersangkutan.[9]

[9] Edi Seyawati, *Budaya Indonesia: Kajian Arkenoologi, Seni, Dan Sejarah*,(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2006), hlm. 66.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Tata Kelola

Istilah tata kelola memiliki beragamam definisi tergantung pada berbagai keadaan lingkungan, structural dan budaya, serta kerangka hukum. Standar mendefenisikan tata kelola sebagai kombinasi tata kelola proses dan struktur yang diterapkan oleh pemerintah untuk mengompirmasikan, mengarahkan, mengelola dan memantau kegiatan organisasi dan rangka pencapaian tujuan.

Dalam islam pengelolaan disebut *muzraibu* artinya orang yang mengelola, dan dalam kitab Al-qurannul Karim menyatakan dengan perkataan *tanyu* artinya perintah.[1] Pengelolaan adalah bagian dari manajemen, manajemen berkaitan erat dengan kepemimpinan, proses kepemimpinan adalah proses yang digerakkan dan dilaksanakan dalam semua segi kegiatan manusia, yakni hal yang terkecil sampai yang besar. Dalam hal ini manajemen memiliki posisi yang terpenting dalam mengsukseskan segala kegiatan, manajemen adala proses perencanaan dan pengambilan keputusan, mengatur, memimpin (mengarahkan) danmengontrol sebuah organisasi untuk mencapai keberhasilan secara efektif dan efesien. Di dalam dunia modern sekarang boleh dikatakan tidak ada suatu usaha manusia mencapai tujuan yang diharapkan tanpa menggunakan manajemen.

[1]Al-Qur'an Surat Al-Baqarah Ayat 247.

Pengelolaan mempunyai definisi sebagai penggabungan unsur-unsur atau fungsi-fungsi dari manajemen yang diterapkan di lapangan serta mempunyai hubungan erat satu sama lain.pengelolaan adalah penyelenggaraan,pengurusan[2]. Jadi pengertian pengelolaan adalah penyelenggaraan atau pengurusan yang terlibat dalam pelaksanaan dan percapaian tujuan bersama.

Sebagai pelaksaan dari perencanaan yang telah ditetapkan yang disebut dengan pengeloaan, yang pelaksaaan mempunyai definisi sebagia penggabungan unsur-unsur atau fungsi-fungsi dari manajemen yang diterapkan dilapangan serta mempunyai hubungan erat satu sama lain. Misalnya dorongan pelaksaan, pengarahan supaya terlaksana tugas yang baik, pemberinan pesan yang biak pada saat perintah pekerjaan, pemimpin yang dapat meningkatkan SDA dan SDM lembaga, dapat menyeimbangkan pekerjaan/situasi/dll, pembagian job/pekerjaan, dan training needs assessment (pelatihan manajemen tingkat awal) pegawai. Artinya tindakan mengusahakan agar semua anggota kelompok berkenan berusaha untuk mencapai sasaran, sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usahaorganisasi.[3]

---

[2]Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia,* Cet.III, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), hlm. 849

[3] Inu Kencana Syafiie, *Ilmu Administrasi Publik*, (Jakarta: Raneka Cifta, 2006), hlm 78-79

B. Kantor Urusan Agama (KUA)

1. Pengertian Kantor Urusan Agama

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan ujung tombak pelaksaan tugas-tugas Departemen Agama di daerah, ia menempati posisi sangat strategis dalam upaya pengembangan dan pembinaan kehidupan keagamaan di masyarakat. Selain, karena memang letakknya di tingkat kecamatan yang *nota bena* langsung berhadapan dengan masyarakat, juga karena peran dan fungsi yang melekat pada diri Kantor Urusan Agama itu sendiri. Sebab posisi, peran dan fungsi yang sangat strategis itu maka tidaklah aneh bila sebahagian besar masyarakat berharap Kantor Urusan Agama mampu memberikan pelayanan prima terhadap peran dan fungsinya tersebut, bahkan pemerintah sendiri berharap besar Kantor Urusan Agama dapat mengembangkan perannya lebih dari sekedar pearan-pean yang suadah ada selama ini, seperti dalam pengembangan kerukunan umat beragama.[4]

Kantor Urusan Agama merupakan bahagian dari sistem Kementrian Agama, sedangkan Kementrian Agama mempunyai tugas yaitu menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang agama. Kantor Urusan Agama merupakan bagian unsur pelaksaan sebagian tugas Kementrian Agama yang berhubungan langsung dengan masyarakat diwilayah kecematan sebagaimana di tegaskan dalam keputusan Menteri Agama Nomor: 571 Tahun 2001, bahwa Kantor

---

[4] *Ibid.,* hlm. 3.

Urusan Agama bertugas melaksanakan sebagaian tugas Kantor Kementrian Agama Kabupaten atau Kota di bidang urusan agama, seperti pencatatan nikah, pernikawinan, keluarga sakinah, zakat, wakaf, kemitraan umat, produk halal, dan haji.

Berbicara mengenai Kantor Urusan Agama sebagai suatu bagian dari unit oragnisasi, maka akan terkait erat dengan manajemen, yaitu suatu proses yang jelas, yaitu suatu proses berhubunngan dengan kegiatan kelompok dan berdasarkan tujuan yang jelas,yang harus dicapain dengan SDM (Sumber Daya Manusia) yang ada. Dengen kegiatan manajemen yang ada pada Kantor Urusan Agama kecamatan harus pula merapkan prinsip prinsip dasar manajemen POAC.[5]

a. Perencanaan *(Planning),* yaitu adanya proses pemikiran dan penentuan secara matang dari berbagai hal yang akan dkerjakan hari ini dan hari mendatang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.
b. Pengorganisasian *(Organizing),* yaitu proses pengelompokan orang-orang sarana dan prasarana, tugas dan tanggung jawab serta wewenang sehingga tercifta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapain tujuan yang telah ditentukan.
c. Pengarahan *(Actuating),* yaitu proses berjalannya sebuah tanggung jawab dan wewenang yang harus dilaksanakan dalam pelayanan sehari-hari.

[5] Http:// Kuakangkung.weebly.com. diakses tanggal 10 Agustus 2016

d. Pengawasan *(Controlling),* yaitu proses pengamatan dan pengawasan dari seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar pekerjaan/kegiatan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Keempat prinsip tersebut harus dijalankan dalam sebuah organisasi termasuk Kantor Urusan Agama, karena dengan manajemen yang baik dan benar maka apa yang yang menjadi tugas-tugas pokoknya akan dapat dilaksanakan sesuai harapan.

Kantor urusan Agama merupakan wadah bagi segenap kegiatan usaha bersama dengan dengan jalan membagi dan mengelompokkan pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan serta menetapkan menyusun jalinan hubungan kerja diantara satuan organisasi UUD Tahun 1945 telah memberikan jaminan kebebasan bagi warga Negara untuk memeluk agama dan kepercayaannya masing-masing.[6]

Berkaitan dengan Kantor Urusan Agama ada beberapa yang perlu diperhatikan.

a. pertama*,* Kantor Urusan Agama secara kelembagaannya merupakan kepanjangan tangan Direktorat Jenderal Bimas Islam dalam pembinaan urusan agama Islam didaerah, seperti masalah perkawinan, zakat, dan wakaf.

[6] Http://kau kaliori.blogspot.com. diakses 11 Agustus 2016

b. Kedua, seiring dengan semangkin meningkatnya pendidikan masyarakat, Kantor Urusan Agama juga harus meningkatkan kualitas sumber daya manusia para penghulu, sehingga pelayanan mereka terhadap masyarakat semangkin meningkat pula.
c. Ketiga, transparansi biaya perkawinan perlu dilakukan agar tidak muncul kecuriaan masyarakat yang dapat mengakibatkan antipasti terhadap masyarakat yang dapat mengakbatkan antipasti terhadap Kantor Urusan Agama.
d. Keempat, pelayanan pencatatan perkawinan diatur sedemikian rupa agar tidak terjadi lagi keterlambatan atau pengunduran pelaksanaan perkawinan hanya karena alasan penghulunya bertugas ditempat lain. Bila penghulu lebih dari satu orang, hendaknya pembagian tugas dapat dilakukan jauh jauh hari.
e. Kelima, berkaitan dengan pemenuhan angka kredit jabatan fungsional penghulu, sejak sekarang hendaknya mereka rajin untuk mendokumentasikan seluruh kegiatan pelayanan keagamaan yang mereka lakukan.
f. Keenam, dalam rangka meningkatkan rasa percaya diri dan komitmen para penghulu terhadap tugas ke Kantor Urusan Agama, *pemerintah* hendaknya memberikan fasilitas berupa sarana dan prasarana penunjang kinerja yang mereka butuhkan, seperti mempercepat kepastian tunjangan pungsional

mereka, pengadaan gedung pemberian biayasiswa bagi Kantor Urusan Agama berpretasi dan lain-lain.[7]

2. Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama

Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kinerja, pelayanan dan bimbingan masyarakat islam, perlu dilakukan penataan organisasasi dan tata kerja Kantor Urusan Agama.

b. bahwa berdasarkan pertimbnagan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Agama tentang organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama.

Mengingat : 1. Undang –Undang Nomor 22 Tahun 1946 Tentang Pencacatan Nikah, Talak dan Rujuk (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 694).

2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 1954 tentang penetapan berlakunya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1946 Pencatatan Nikah, Talak dan Rujuk di Seluruh Daerah luar Jawa dan Madura.

[7] Imam Syaukani, *Optimalisasi Peran KUA MelaluI Jabatan Fungsional Penghulu…,* hlm. 1.

3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3019).

4. Peraturan Pemerintah No 42 Tahun 2006 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2004 Tentang Wakaf (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 4667, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 129).

5.Peraturan Pemerintah 9 Tahun 1975 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tetang Perkawinan (Lembaga negara Republik Indonesia Tahun 1975 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3050).[8]

6. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 Tentang Pembentukan dan OSrganisasi Kementrian Negara Sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2011 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang pembentukan dan Organisasi Kementrian Negara.

[8] Peraturan Mentria Agama Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2012, *Tentang Oraganisasi Dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama*.

7. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Esolen 1 Kementrian Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua PerSaturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementrian Negara Serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon Kementrian Negara.

8. Peraturan Mentria Agama Nomor 3 Tahun 1999 tentang Pembinaan Gerakan Keluarga Sakinah.

9. Peraturan Mentri Agama Nomor 10 Tahun 2010 tentang Organisasi dan NTata Kerja Kementrian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 592).

10. Peraturan Mentri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementrian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 851).

Memutuskan : Menetapkan Mentri Agama Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama.[9]

[9] *Ibid.,* hlm. 2.

3. Kedudkan Tugas Dan Fungsi

Pasal 1

1). Kantor Urusan Agama Yang selanjutnya disingkat KUA adalah Unit Pelaksanaan Teknis Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam yang bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementrian Agama Kabupaten/Kota dibidang urusan agama Islam.

2). Kantor Urusan Agama sebagaimana dimaksud pada pasal 1 berkedudukan diwilayah kecamatan.

Pasal 2

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat 1 Kantor Urusan Agama menyelenggarakan fungsi:

a. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencacatan, dan pelaporan nikah dan rujuk.
b. Penyusunan statistik, dokumentasi dan pengelolaan sistem informasi manajemen Kantor Urusan Agama.
c. Pelaksanaan tata usaha dan rumah tangga Kantor Urusan Agama.
d. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah.
e. Pelayanan bimbingan kemasjidan.
f. Pelayanan bimbingan pembinaan syariat serta

g. Penyelenggaraan fungsi lain di bidang agama islam yang ditegaskan oleh Kepala Kantor Kementrian Agama Kabupaten/Kota.[10]

Bila aspek-aspek diatas dapat direalisasikan, maka tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Urusan Agamaakan semangkin meningkat. Ini dengan sendirinya memudahkan bagi Kantor Urusan Agama untuk menjalankan tugas dan fungsinya. Akhirnya sebagai kepanjangan tangan Departemen Agama ditingkat yang paling bawah Kantor Urusan Agama punya tugas berat untuk menyampaikan program-program Departemen Agama secara langsung kepada umat sambil tetap menjaga keharmonisan masyarakat.

C. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan berasal dari kata "layan" yang berarti mengayomi atau melayani, sedangkan pelayanan adalah suatu usaha untuk melayani kebutuhan orang lain[11]. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang lain juga menjelaskan, layanan berasal dari kata "layan" yang kata kerjanya adalah melayani yang mempunyai arti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang menedalani, menerima (menyambut) ajakan (tantangan, dan

[10] *Ibid.,* hlm. 190.
[11] Pouwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia,* (Jakarta: Balai Pustaka, 1976), hlm. 918

serangan).[12] Menurut Jhingan, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan pelayanan.[13]

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk yang bersifat fisik.[14] Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pelayanan prima terdiri dari dua kata yaitu pelayanan dan prima, pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dan menurut keputusan Menteri PAN No. 81 Tahun 1993, pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan pengertian prima berarti terbaik atau yang memuaskan bagi pengguna jasa (*customer*) atau yang dilayani.Dengan demikian, pelayanan prima berarti pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pengguna jasa (*customer*) minimal sesuai dengan standar sehingga orang

---

[12] Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan, *Kamus Umum Bahasa Indonesia,* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm. 646

[13] *Ibid.,* hlm. 5

[14] Sampara Lukaman. *Manajemen Kualitas Pelayanan.* (Jakarta: STIA LAN Press.2000), hlm. 8.

yang dilayani merasa puas, gembira atau senang.[15] Menurut Bintoro Tjokroamidjojo, Bahwa pemahaman pengelolaan pelayanan kepemerintahan yang amanah dapat dijelaskan dengan prinsip-prinsip sebagai berikut:

a. Akuntabilitas, tanggung gugat *(accountability)*. Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada public yang memiliki hak meminta pertanggung jawaban. Kalau salah pemerintahan dapat digugat oleh rakyak msebagai penerima pelayanan masyarakat.
b. Transparansi *(transparence)*. Dapat diketahui oleh pihak yang berkepentingan mengenai kebijaksanaan pemerintah dan organisasi badan usaha.
c. Keterbukaan (openes). Pemberian informasi secara terbuka, terhadap saran dan kritik yang dianggap sebagi partisipasi masyarakat untuk perbaikan.
d. Berdasarkan hukum *(rule of law)*. Keputusan, kebijakan pemerintah, organisasi dan badan usaha yang menyangkut kepentingan public dilakukan berdasarkan hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan public yang ditempuh.
e. Jaminan *fairness,a level playinmg field*(perlakuan yang adil/perlakuan kesejahteraan). Ini berlaku bagi pemerintah kepada masyarakat dalam pelayanan public, perusahaan kepadapelanggan dan sebagainya.

[15] Kasmir, *Etika Pelayanan*. . . , hlm. 187.

Prinsip-prinsip tersebut dapat diwujudkan dalam sistem pemerintahan, jika ada partisipasi luas dari *stakeholders* untuk berperan aktif. *United Nation Development Program(UNDP)* merumuskan bahwa setidaknya ada tiga pihak yang berperan sebgai pelaku dalam *good governance*.[16]

Sementara menurut Moenir, pelayanan diartikan sebagai suatu proses, karena pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat[17]. Sedangkan menurut Hessel Nogi S. Tangkilisan menjelaskan bahwa, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.[18] Dalam Alquran juga dijelaskan pelayanan yang baik yaitu dalam surah At-Taubah :105

وَقُلِ ٱعۡمَلُواْ فَسَيَرَى ٱللَّهُ عَمَلَكُمۡ وَرَسُولُهُۥ وَٱلۡمُؤۡمِنُونَۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَٰلِمِ ٱلۡغَيۡبِ وَٱلشَّهَٰدَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمۡ تَعۡمَلُونَ ١٠٥

Artinya : "Berkerjahlah kamu, maka Allah dan Rasulnya seta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah)Yang Maha Mengetahui akan gaib dan yang nyata, lalu diberikan-nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan".[19]

---

[16] Lijan Poltak Sinanbela, dkk, *Repormasi Pelayanan Publik,* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 48.

[17] A.S. Moenir.*Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.*(Jakarta: Bumi Aksara. 2006), hlm 27.

[18] Hessel Nogi S. Tanggkilisan.*Manajemen Publik.*(Jakarta: Grasindo. 2005), hlm. 208.

[19] Al-Jumanatul 'Ali, *Al-Quran Dan Terjemahan,*hlm. 203.

Dari definisi diatas dapat disimpulakan bahwa pelayanan adalah suatu proses dalam kehidupan sebagai pemenuhan kebutuhan untuk mencapai kepuasan. Dalam kehidupan ini pelayanan adalah hal yang yang penting, bahkkan tak bias dipisahkan dalam keseharian, setiap aktivitas pasti ada proses pelayanan.

2. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri.Untuk terciptanya pelayanan yang baik setidaknya ada beberapa ciri-ciri yang bisa digunakan. Jika pelayanan yang ada baik maka hasilnya adalah kepuasan.[20]

Ada beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik, antara lain sebagai berikut.

a. Sarana

Sarana physic terdiri dari dua unsur yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang baik. *Customer Service Officer* yang baik harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Karena kenyamanan masyarakat sangat tergantung dari *Customer Service Officer* yang melayaninya. Selain itu *Customer Service Officer* juga mampu memikat dan mengambil hati masyarakat sehingga masyarakat tertarik.

[20] Kasmir.*Etika Customer S ervis* (Jakarta: Raa Grasindo Persada. 2005). Hlm 186

b. Tanggung jawab

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, *Customer Service Officer*harus mampu bertanggung jawab melayani setiap masyarakat dari awal hingga selaesai. Masyarakat akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab dari *Customer Service Officer* tersebut.

c. Responsif

Customer Service Officer harus mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani masyarakat, *Customer Service Officer* harus melakukannya sesuai prosedur layananan yang ditetapkan.

d. Komunikatif

Customer Service Officer harus mampu dengan cepat memahami keinginan masyarakat. Selain itu, *Customer Service Officer*harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

e. Keamanan

Customer Service Officer harus menjaga kerahasiaan informasi data masyarakat, terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi masyarakat.

f. Keramahan

Keramahan adalah sikap dan prilaku terhormat yang harus di tunjukkan kepada setiap masyarakat. *Customer Service Officer* harus menjalani keramahan dan

keakraban dengan masyarakat, agar masyarakat merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan instansi.

Keenam poin diatas hanya sebagian dari ciri-ciri pelayanan yang baik, namun dalam teori dan prakteknya dapat disesuaikan dengan apa yang kita layani dan siapa yang akan kiat layani.[21]

3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan public ian diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenanpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penererima pelayanan maupun pelaksaan ketentuan peraturan perundang-undangan.Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.[22]

Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah sesuatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan, sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelakan bahwa pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan

---

[21] *Ibid.,* hlm. 186.

[22] Lijan Poltak Sinanbela, dkk, *Reporasi Pelayanan Publik,* hlm. 6.

atau minuman menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.[23]

4. Dasar-dasar Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhana pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa,dan/atau pelayanan administrasif yang disediakan oleh penyelenggra pelayanan publik.[24]

Pelayanan yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (public service). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik secara pribadi maupun kelompok (organisasi), serta dilakukan secara universal. Toeri ini sesuai dengan pendapat Moenir yang menjelaskan bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya universal, berlaku terhadap apa saja yang berkepentingan atas hak itu dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan. Thoha menjelaskan bahwa tugas pelayanan lebih menekankan kepada pendahuluan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, dan mempersingkat waktu proses. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Lebih lanjut pasolong berpendapat bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai

[23] *Ibid.,* hlm. 6.
[24] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik.

aktifitas seseorang, sekelompok, dajn organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.[25]

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinanbungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.[26]

D. Keagamaan

1. Pengertian Keagamaan

Secara etimologi istilah keagamaan itu berasal dari kata" Agama" yang *mendapat* awalan "*ke*" dan akhiran "an" sehingga menjadi keagamaan. Keagamaan adalah sifat-sifat yang terdapat dalam agama atau segala sesuatu yang mengenai agama, mislanya perasaan keagamaan, atau soal-soal keagamaan.[27]

Agama pada dasarnya adalah sikap dasar manusia yang seharusnya kepada tuhan, agama mengungkapkan diri sepenuh hati kepada tuhan. Berbeda dengan iman yang didasarkan merupakan hasil usaha mausia, yang dikembangkan dalam rangka mengatur berbagai hal yang berkaitan dengan pengungkapan iman, karena seorang yang beragama baru merupaka sebuah awal dari perjalanan panjang yang harus

---

[25] Harbani Pasalong, *Kepemimpinan Birokrasi* (Bandung: Alpabeta, 2008), hlm. 198.
[26] *Ibid.,* hlm. 16.
[27] Muhaimin, dkk.*Kawasan Dan Wawasan Studi Islam* (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 33

dilaluinya mengarungi dunia rohanai yang tiada batasnya. Agama sangat luas dan hampir selalu diwarnai oleh pandangan keagamaan dari orang yang mengusahakan pembatasan mengenai agama itu, bagi penganut islam agama adalah ketendukan kepada allah, memeluk agama islam artinya menaati kehendak allah dengan setia. Konsenkuensinya tidak akan menyembah illah atau wujud lain yang dipertuhankan karena allah itu satu dan tidak tertandingi oleh kuasa apapun lainnya.[28]

Agama islam adalah agama allah yang disampaikan kepada nabi Muhammad, untuk diteruskan kepada seluruh umat manusia, yang mengandung ketentuan-ketentuan keimananan (aqidah) dan mu' amalah ketentuan-ketentuan ibadah (syariah), yang menentukan proses berpikir, merasa dan berbuat dan proses terbentuknya kata hati.[29]

Dalam masyarakat Indonesia selain kata agama, dikenal pula kata Din berasal dari bahasa Arab dan kata religi bahasa Eropa, sedangkan agama berasal dari bahasa sanakrit. Dalam kamus An English Reader's Dictionariy,A. S Homby dan Parnwell (1989) Mengartikan religi sebagai berikut.

a. *Belief in God as creator and control, of the universe* (percayaan kepada tuhan sebagai pencifta dan penganut alam semesta)
b. *Sistem of faith and worship based on such belief* (sistem iman dan penyembahan didsarkan atas kepercayaan tertentu).

---

[28] Abu Ahmadi dan Noor Salim*, Dasar-Dasar Pendidikan Agama Islam*,(Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hlm. 3. 4.

[29] *Ibid.,* hlm. 4.

Drs. Sidi Gazalba (1991) mendefinisikan Agama adalah kepercayaan pada hubungan manusia dengan yang kudus, dihayati sebagai hakikat yang gaib, kata agama dalam bahasa Arab dan dalam Al-Quran disebut Din yang diulang sebanyak 92 kali, menurut asal usul kata (etimoligi) mengandung pengertian menguasai, ketaatan dan balasan. Sedangkan menurut istilah atau terminologi, din diartikan sebagai sekumpulan keyakinan, hukum dan norma yang akan mengantarkan manusia kepada kebahagian hidup didunia dan akhirat.[30]

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan pengertian agama itu meliputi tiga sistem penting, yaitu:

a. Suatu sistem kepercayaan kepada tuhan
b. Suatu sistem penyembuhan kepada tuhan
c. Suatu sistem nilai yang mengatur hubungan manusia dengan tuhan (hubungan vertical) dan hubungan manusia dengan manusia (hubungan horizontal).[31]

2. Unsur-Unsur Agama

Prof, Dr, Harun Nasution (1999) menyatakan bahwa agama dapat disebut agama jika memenuhi minimal empat unsur penting yang harus ada dalam agama.

a. Unsur keyakinan atau kepercayaan (credial) adanya keyakinan manusia terhadap sesuatu yang gaib yang memiliki kekuatan untuk mencifyakan dan mengatur alam semesta ini, dan keyakinan tentang adanya tuhan.

---

[30] *Ibid.,* hlm. 5.

[31] Wahyuddin, dan dkk, *Pendidikan Agama Islam,* (Jakarta: Grasindo , 2009). Hlm. 12.

b. Unsur peyembahan atau peribadatan (ritual) manusia merasa dirinya lemah dan berhajat pada tuhan sebagai tempat minta tolong. Oleh karena itu, manusia harus mengadakan hubungan baik atau menyembah kepada tuhan yang telah mereka yakini terebut. Hubungan baik ini dapat diwujudkan dengan mematuhi segala perintah dan menjahui larangan.

c. Unsur aturan atau tata cara peribadatan (ritusl) adanya aturan hukum yang berupa Kitab Suci yang mengandung ajaran-ajaran agama tersebut dan sekaligus mengatur tata cara penyembahan kepada tuhan yang mereka yakini tersebut, akan tetapi tata cara dalam penyenbahan terhadap yang diyakini tersebut juga diatur dalam sebuah Kitab Suci.

d. Respon yang bersifat emosioal dari mausia, respons itu bisa berupa perasaan takut atau perasaan cinta yang sangatmendalamterhadap agama yang telah dipeluknya (fanatik beragama) yang kadang kala sampai ekstrim membela agamanyan dengan berlebihan jika agama dibina oleh agama atau golongan lain.[32]

3. Tujuan Beragama

Semua agama monolesme mempunyai tujuan akhir sama, yaitu selamat, bahagia, dan sejahtera, hidupnya di dunia dan diakhirat (sa'adatun fiddunya wal akhirah) jadi, tujuan seseorang beragama tidak hanya mengutamakan keselamatan

[32] *Ibid.,* hlm. 13.

hidup diduniawi yang bersifat materi sajatetapi yang lebih penting lagi adalah keselamatan dan kebahagian hidup ukhrawi yang bersifat spiritual.[33]

4. Mampaat Beragama

Ada beberapa mampaat beragama yaitu sebegai berikut:

a. Memberikan manusia tuntunan dan ajaran hidup, manusia tanpa agama merupakan manusia yang tidak memiliki tujuan. Dalam ajara agama, baik antar sesama manusia maupun dengan alam.
b. Memberi jawaban tentang hal yang tidak dapat dijawab oleh manusia, agama merupakan sumber tatanan hidup dan pengetahuan manusia.
c. Mengenal pada hal yang buruk dan baik, pada dasarnya manusia memperoleh semua hal yang ada di dunia ini karena nafsu yang ada dalam masing-masing diri manusia.
d. Menjadi penyeimbang antara fisik dan jiwa manusia, menurut filsuf yunani kuno yaitu plato, manusia dilihat secara dualistic yang terdiri dari unsur raga dan jiwa. Kesehatan manusia tidak hanya dilihat dari fisiknya saja, namun dari jiwa, agama memberikan tuntunan kepada manusia untuk dapat memperoleh ketenangan dan kematangan jiwa ketika beribadah untuk menyeibangkan fisik dan jiwa manusia.[34]

Allah telah menurunkan agamanya sebagai pedoman hidup manusia dalam menjalani kehidupan di dunia dan agama berfungsi untuk mengatur kehidupan

---

[33] *Ibid.,* hlm. 14.

[34] Http:// Mamfaat.co.id. diakses tanggal 18 Agustus 2016

manusia sehingga tercapainyan kebahahgian ketika didunia dan di akhirat, kelak ketika manusia telah kembali padanya agama merupakan fitrah manusia yang senangtiasa membutuhkan agama untuk menentramkan jiwa manusia serta agama bermamfaat untuk membersihkan hati dan jiwa manusia sehingga menjadi manusia yang berbudi karena agama mengajarkan kebaikan kepada umatnya.

5. Faktor Faktor Keagamaan

Agama pada dasarnya memiliki faktor integrasi dan disitegrasi, faktor integrasi antara lain, agama mengajarakan persaudaraan atas dasar iman, kebangsaan, dan kemanusiaan. Agama mengajarkan kedamaian dan kerukunan diantara manusia dan sesama makhluk, agama mengajarkan budi pekerti yang luhur, hidup tertib dan kepatuhan aturan yang berlaku dalam masyarakat, ajaran yang disebutkan itu berdasarkan universal. Selain itu terdapat ajaran agama yang juga bisa menimbulkan disentegrasi bila dipahami secara sempit dan kaku, diantaranya setiap pemeluk agama menyakini bahwa agama yang dianutnya adalah menyakini bahwa agama yang dianutnya adalah jalan hidup yang paling benar, sehigga dapat menimbulkan prasangka negative atau sikap memandang rendah pemeluk agama lain.[35]

Secara eksternal, teks-teks keagamaan dalam satu agama juga terbuka terhadap aneka penafsiran yang dapat menimbulkan aliran dan kelompok keagamaan yang beragam, bahkan bertentangan satu sama lain sehingga memicu konflik. Adapun faktor-faktor yang menyebabkan konflik antara lain adalah:

---

[35] Muhammad M Basyuni, *Kebijakan Dan Srategi Kerukunan Umat Beragama,*(Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Depatermen Agama RI, 2006). Hlm. 5-6.

a. Penyiaran agama

b. Bantuan keagamaan dari luar negeri

c. Perkawinan antar pemeluk agama yang berbeda

d. Pengangkatan anak

e. Pendidikan agama

f. Perayaan ahari besar keagamaan

g. Perawatan dan pemakaman jenazah

h. Penodaan agama

i. Kegiatan kelompok sempalan

j. Transaparasi informasi keagamaan, dan

k. Pendirian rumah ibadah.[36]

Penyiaran agama merupakan perintah (paling tidak sebagai) agama. Kegiatan ini sering dilakukan tanpa disertai dengan kedewasaan dan sikap toleransi terhadap pemeluk agama lain untuk memilih sendiri jalan hidupnya, akibanya terjadi kasus pembujukan yang berlebihan atau bahkan pemaksaan yang sifatnya terselubung maupun terang-terangan.

6. Faktor Faktor Non Keagamaan

Aadapun faktor-faktor non keagamaan yang diidentifikasi sebagai penyebab ketidakrukunan umat beragama meliputi beberapa hal, antara lain:

a. kesenjangan ekonomi

b. kepentingan politik,

[36] *Ibid.,* hlm. 7.

c. perbedaan nilai social budaya

kemajuan teknologi informasi dan transportasi.

Kehadiran penduduk pendatang disatu daerah sering menimbulkan kesenjangan ekonomi, sebab mereka lebih ulet dan terampil bekerja dibandingkan dengan penduduk asli.Kondisi itu sering menimbulkan kecemburuan social dan dapat memicu konflik, selanjunyan dalam bebagai kasus, munculnya suatu kelompok politik sering kali juga dipenungaruhi oleh misi keagamaan dari para elit kelompok polotik tersebut.Ketegangan atau konplik diantara elit politik lalu pada gilirannya dilihat sebagai pertikaian antar kelompok politik yang berbeda agama. Demikian pula perbedaan nilai budaya juga dapat menjadi penyebab konflik bila suatu komunitas yang kebetulan menganut agama tertentu mengalami ketersinggungan karena prilaku atau tindakan pihak lain yang kebetulan menganut agama berbeda kurang mememahi atau kurang menghargai adat istiadat atau budaya yang mereka hormati.[37]

Keaneka ragaman suku, bahasa, adat-istiadat dan agama tersebut merupakan suatu kenyataan yang harus kita syukuri sebagai kekayaan bangsa.Namun di samping itu kemajemukan atau keaneka ragaman juga dapat mrngandung kerawanan-kerawanan yang dapat memunculkan konflik-konflik kepentingan antara kelompok yang berbeda-beda tersebut, berbagai upaya telah dilakukan pemerintah untuk menggalang persatuan dan kesatuan bangsa. Diantara upaya tersebut adalah

[37] *Ibid.,* hlm. 10.

Pembinaan Kerukunan Hidup Umat Beragam.[38] Jadi Kerukunan Hidup Umat Beragama, berarti perihal hidup rukun yaitu hidup dalam suasana baik dan damai, tidak bertengkar bersatu hati dan dan bersepakat antar umat yang berbeda-beda agamanya atau antara umat dalam satu agama. Dalam terminoligi yang digunakan oleh pemerinta secara resmi, konsep kerukunan hidup beragama mencakup tiga kerukunan, yaitu kerekunan intern umat beragama, kerukunan antar umtat beragama yang berbeda beda agama, dan kerukunan antara (pemuka) umat beragama dengan pemerintah.[39]

[38] Mustafa MA, *Kompilasi Peraturan Perundang-Undangan Kerukunan Hidup Umat Beragama,*(Jakarata: Departemen Agama RI, 1998) hlm. 1.

[39] *Ibid.,* hlm.6.

BAB II1

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dikemukakan, maka penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif yaitu, menggambarkan dan menguraikan semua persoalan-persoalan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu serta hubungan antara fenomena yang diteliti, kemudian menganalisa, mengklasifikasi dan berusaha mencari pemecahan (solusi) yang meliputi cacatan dan uraian terhadap masalah yang ada berdasarkan data-data yang dikumpulkan.[1]

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini tergolong pada penelitian lapangan *(Fiel research),* dalam penelitian ini penulis langsung terjun kelokasi penelitian guna mendaptkan berbagai data primer, terutama perihal bagaimana pengembangan dan kondisi Kantor Urusan Agama dalam pelayanan keagamaan kepada masyarakat, baik dari segi penyedian saran dan prasarana maupun pemberian pelayanan oleh pihak Kantor Urusan Agama terhadap masyarakat umumnya. Akan tetapi, untuk mendukung pembahasan, peneliti menggunakan kajian pustaka *(Library research)* yaitu, dengan menelah buku-buku, dan bahan lainnya yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian ini sebagai data sekunder.

---

[1] Winarno Suracmad, *Pengantar Penelitian Imiah,* Ed. 7 (Bandung: Tarsiko 1990) hlm. 139.

B. Fokus penelitian

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah Tata Kelola Kantor Arusan Agama Dalam Pelayanan Keagamaan Kepada Masyarakat di Kec Bakongan Timur Aceh Selatan, bagaimana tanggapan masyarakat terhadap sistem pelayanan keagamaan yang dilakukan oleh pihak KUA Kec Bakongan Timur Aceh Selatan. Dan Faktor Pendukung Pendukung dan Penghambat Kantor Urusan Agama Dalam Memberikan Pelayanan Kepda Masyarakat Di Kecamatan Bakongan Timur Aceh Selatan.

C. Lokasi dan Objek Penelitian

Adapun Penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) yang terletak di Kecamatan Bakongan Timur Aceh Selatan. Alasan penulis memilih lokasi ini sebagai objek penelitian adalah mengingat lembaga ini merupakan salah satu lembaga Kantor Urusan Agama yang melayani serta membina masyarakat di Kecamatan Bakongan Timur.

Objek Penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah orang yang mempunyai wewenang serta tanggung jawab dalam pelayanan keagamaan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bakongan Timur Aceh Selatan, yang terdiri dari: Kepala Kantor Urusan Agama, dan staff bagian pelayanan keagamaan, di Kec Bakongan Timur Aceh Selatan. Untuk melengkapi data primer peneliti juga mewawancarai masyarakat sebagai data sekunder.[2]

---

[2] Lexi J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), hlm. 33.

D. Tehnik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah kegiatan yang di lakukan dengan caralangsung melibatkan diri mengadakan peninjauan (pengamatan langsung) jenisnya observasi partisipatif yaitu, untuk memahami permasalahan yang berkaitan dengan objek penelitian, terutama berhubungan dengan keadaan umum lokasi penelitian di lingkungan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bakongan Timur Aceh Selatan.

2. Wawancara

Wawancara yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu suatu kegiatan dilakukan untuk mendapat informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada responden.Terutama yang mengenai dengan Tata Kelola Kantor Urusan Agama Dalam Pelayanan Keagamaan Kepada Masyarakat di Kecamatan Bakongan Timur Aceh Selatan. Jenis wawancaranya bermakna berhadapan langsung (wawancara terpimpin) antara pewawancara dengan responden yang sudah di persiapkan sebelumnya (catatan) dalam mengajukan pertanyaan serta menilai jawaban dankegiatannya dilakukan secara lisan dengan beberapa orang yang telah ditetapkan sebagai sampel.[3]

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakansuatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan Pelayanan Keagamaan Kepada

[3] Basrowi dan Suwardi, *Memahami Penelitian Kualitatif,* (Jakarta: Rineka Cifta, 2008), hlm, 158

Masyarakat, sehingga akan diperoleh datayang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan.[4]

Dokumen yaitu sumber yang tertulisyang berupa buku, sumber arsip dan dokumentasi resmi di Kantor Urusan Agama Bakongan Timur Aceh Selatan dan cocok dijadikan sumber data dalam penelitian.

E. Teknik Analisis Data

Setelah Data dikumpulkan baik dari hasil wawancara, studi kepustakaan dokumentasi di lapangan penelti menganalisis dengan sejumnlah teori-teori yang telah ditetapkan, akhirnya hasil analisis data tersebut diketik dijadikan hasil skripsi ini,

Hasil penjelasan di atas menunjukan tentang pedoman untuk pengolahan data sehubungan dengan permasalahan yang diteliti. Metode yang digunakanin dalam penelitian ini adalah kualitatif, dimana proses pengumpulan data dilapangan menggunakan teknik ovservasi dan wawancara untuk mencari informasi secara mendalam.[5]

---

[4] *Ibid.,* hlm. 138.

[5] Lexi J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), hlm. 34.

BAB 1V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Kecamatan Bakongan Timur

Secara geografis dan administratif Kecamatan Bakongan Timur adalah salah satu Kecamatan yang terletak dibagian Timur Kabupaten Aceh Selatan, yang berbatasan dengan Kecamatan Kota Bahagia disebelah Utara dan Samudra Hindia di sebelah Selatan. Sementara disebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Bakongan dan disebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Trumon Tengah. Letak astronomisnya antara 2°-4° Lintang Utara dan anatara 90°–96° Bujur Timur. Dengan Luas Wilayah Kecamatan Bakongan Timur 128.09 Km, selama periode tahun 2012, 2014, 2015, 2016 jumlah Desa di Kecamatan Bakongan Timur tidak mengalami perubahan yaitu sebanyak 7 (tujuh) desa, yaitu Desa Ujong Pulo Cut, Desa Ujong Pulo Rayeuk, Desa Sebadeh, Desa Lading Rimba, Desa Simpang, Desa Sawah Tingkeum, Desa Selekat, yang msing-masing dipimpin oleh Kepala Desa atau Keciuk yang dibantu oleh Sektaris Desa atau Sekgam, setiap Desa mempunyai beberapa dusun dimana masing-masing dusun dipimpin oleh kepala dusun itu sendiri.[1]

Adapun data tentang keadaan penduduk Kecamatan Bakongan Timur akan peneliti sajikan di bawah ini :

[1] Sumber Dok, Kecamatan Bakongan Timur, 2016

a. Jumlah Penduduk

Kecamatan Bakongan Timur taraf perekonoiannya sudah dibilang makmur, sebagian besar bekerja sebagai petani, PNS, dan juga pedagang. Jumlah penduduk Kecamatan Bakongan Timur bedasarkan Statistik Daerah Kecamatan Bakongan Timur tahun 2016 sebesar 5.692 jiwa yang terdiri dari 2.885 laki-laki dan 2.837 perempuan.[2]

Kecamatan Bakongan Timur juga Terdapat sebuah Kantor Urusan Agama yang mana Kantor Urusan Agama Tersebut melayani masyarakat dalam urusan Keagamaan. Pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang harus diperhatikan dalam upaya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Karena pelayanan sangat berkaitan dalam kehidupan masyarakat, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, oleh lembaga yang bersangkutan, namun keadaan pelayanannya masih kurang di siplin, masih sangat jauh untuk mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan pengurusan keagamaan. Banyak yang melalaikan aturan sehingga membuat masyarakat menganggap sesuatu menjadi hal biasa. Kantor Urusan Agama harus membangun sistem pengelolaan pelayanan teratur sesuai dengan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan sebelumnya untuk meningkatkan taraf kehidupan di masyarakat, di Kantor Urusan Agama inilah yang menjadi tempat peneliti melakukan penelitian..

[2] Sumber Dok, Kecamatan Bakongan Timur, 2016

b. Keadaan Pendidikan

Pendidikan merupakan salah satu faktor utama yang harus diperhatikan dalam upaya mencerdaskan masyarakat. Karena pendidikan sangat berkaitan dengan taraf kehidupan. Dalam mewujudkan pendidikan yang memadai pemerintah harus membangun gedung-gedung sekolah untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat sebagai upaya untuk mencerdaskan bangsa. Kecamatan Bakongan Timur terdapat fasilitas yang belum begitu memadai baik pendidikan formal maupun pendidikan non-formal. Masyarakat Kecamatan Bakongan Timur rata-rata berpendidikan mayoritas tamatan dari SMA bahkan sekitar 25 persen penduduk khususnya generasi muda sudah mengenyam pendidikan sampai perguruan tinggi.[3]

Adapun jumlah sarana yang ada di Kecamatan Bakongan Timur dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel i : Jumlah Tempat Pendidikan di Kecamatan Bakongan Timur

No	Nama/Jenis Pendidikan	Jumlah
1.	Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)	7
2.	Taman Kanak-Kanak (TK)	6
3.	Taman Pendidikan Alquran	6
4.	Sekolah Dasar	7
5.	Pondok Pesantren	2
	Jumlah	28

Sumber : Kecamatan dalam angka Tahun 2015

[3] Sumber Dok, Kecamatan Bakongan Timur, 2016

b. Keadaan Keagamaan dan Tempat Ibadah

Dari segi keagamaan, masyarakat Bakongan Timur mayoritas penduduknya rata-rata beragama Islam, dan kegiatan keagamaan terlihat sangat aktif dilaksanakan, baik itu di masjid, pesantren maupun dayah. Dalam hal keagamaan, Kecamatan Bakongan Timur juga didukung dengan beberapa tempat ibadahyaitu sebagai berikut:

Tabel ii :Tempat Ibadah

No	Jenis Tempat Ibadah	Jumlah
1.	Masjid	7
2.	Mushala	8
3.	Balee Beut	6

Sumber :Kecamatan dalam angka Tahun 2015

2. Sejarah Berdirinya Kantor Urusan Agama.

Latar belakang sejarah berdirinya Kantor Urusan Agama adalah sangat sederhana, namun mengandung arti yang cukup luas yaitu memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan keinginan masyarakat yang ada dikecamatan Bakongan Timur Aceh Selatan. Pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang harus diperhatikan dalam upaya meningkat pelayanan kepada masyarakat. Karena pelayanan sangat berkaitan erat dalam kehidupan masyarakat, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Keberadaan Kantor Urusan Agama sangat berperan penting bagi kehidupan masyarakat di kecamatan Bakongan Timur karena dapat memberikan suatu arahan serta bimbingan dan pelayanan yang baik dalam kehidupan masyarakat di kecamatan Bakongan Timur Aceh Selatan.[4]

Kantor Urusan Agama pertama kali dibangun di kecamatan Bakongan pada tahun 1980, setelah pemekaran Kecamatan Bakongan dipisahkan menjadi Kecamatan Bakongan Timur yang terdiri dari 7 buah Desa, yaitu Desa Ujong Pulo Cut, Desa Ujong Pulo Rayeuk, Desa Sebadeh, Desa Ladang Rimba, Desa Simpang, Desa Sawah Tingkeum, dan Desa Selekat. Kemudian setelah dipisahkan menjadi Kecamatan Bakongan Timur, berdirilah sebuah Kantor Urusan Agama pertama kali yang terletak di desa Ujong Pulo Rayeuk, Kecamtan Bakongan Timur pada tahun 2004 sampai dengan periode 2013.[5] Karena di desa Ujong Pulo Rayeuk tidak ada pewakafan tanah untuk membangun Kantor Urusan Agama, akhirnya Kantor Urusan Agama Dipindahkan di desa Sawah Tingkeum, karena di desa Sawah Tingkeum terdapat pewakafan tanah, yang diberikan oleh masyarakat setempat. Sehingga berdirilah sebuah Kantor Urusan Agama pada Tahun 2013 dengan ukuran bangunan sebagai berikut :

Panjang : Sebelah Timur 8 Meter

Sebelah Barat 8 Meter

---

[4] Hasil Wawancara dengan Bapak H. Harmides S. Ag (Kepala Kantor Urusan Agama) Tanggal 2 Desember 2016

[5] Hasil Wawancara dengan Bapak H. Harmides S. Ag (Kepala Kantor Urusan Agama) Tanggal 2 Desember 2016

Lebar : Sebelah Selatan 12 Meter

Sebelah Utara 12 Meter

Luas : 384 Meter.

Pada masa itu masyarakat dan beberapa tokoh gampong turut membantu dan memberi dukungan terhadap pembangunan Kantor Urusan Agama yang terletak di desa sawah tingkeum kecamatan Bakongan Timur Aceh Selatan.

Kantor Urusan Agama didirikan pada tahun 2013, dan memiliki pasilitas yang dibangun berupa bangunan 4 unit, yaitu ruang kepala, ruang staf/adm, aula/balai nikah, dan ruang komputer.[6]

3. Visi, Misi dan Tujuan Kantor Urusan Agama

Visi :

Terwujudnya masyarakat kecamatan yang patuh pada undang-undang dan peraturan (Qanun) yang berlaku, taat beragama serta terwujudnya keluarga yang sakinah.

Misi :

a. Melaksanakan bimbingan perkawinan dan penncacatan yang akurat dan tepat waktu.
b. Mensosialisasikan Undang-undang dan peraturan (Qanun) yang berlaku
c. Meningkatkan peran lembaga-lembaga keagamaan (BP,4 P2A, BKJM, LPTQ, BAZ, LlAZ, LPPSN, IPHI, TPQ) Dan lintas sektoral.

[6] Hasil Wawancara dengan Bapak H. Harmides S. Ag (Kepala Kantor Urusan Agama) Tanggal 2 Desember 2016

d. Mendorong masyarakat untuk pendidikan minimal SLTP (wajar 9 tahun).[7]
e. Mengadakan penyuluhan tentang bahaya narkoba, pornografi dan porno aksi.
f. Mendorong masyarakat untuk menghidupkan tempat-tempat ibadah dan maklis taklim.
g. Melestarikan kehidupan masyarakat kebangsaan.
h. Menggalakkan trilogi umat beragama.

Tujuan

Pada dasarnya tujuan Kantor Urusan Agama mempunya tujuan sebagai berikut:

Iklas beramal, etos kerja yang tinggi , kedisiplinan dan iptek dan imtaq dalam pelayan prima kepada masyarakat.

4. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung jalannya pelayanan Kantor Urusan Agama di Kecamatan Bakongan Timur dalam rangka memberikan pelayanan di kalangan masyarakat, saat ini Kantor Urusan Agama Kecamatan Bakongan Timur telah memiliki beberapa sarana dan prasarana antara lain sebagai berikut :

[7] Sumber Dok, Kantor Urusan Agama, Kecamatan Bakongan Timur, 2016

Tabel iii : Sarana dan Prasarana

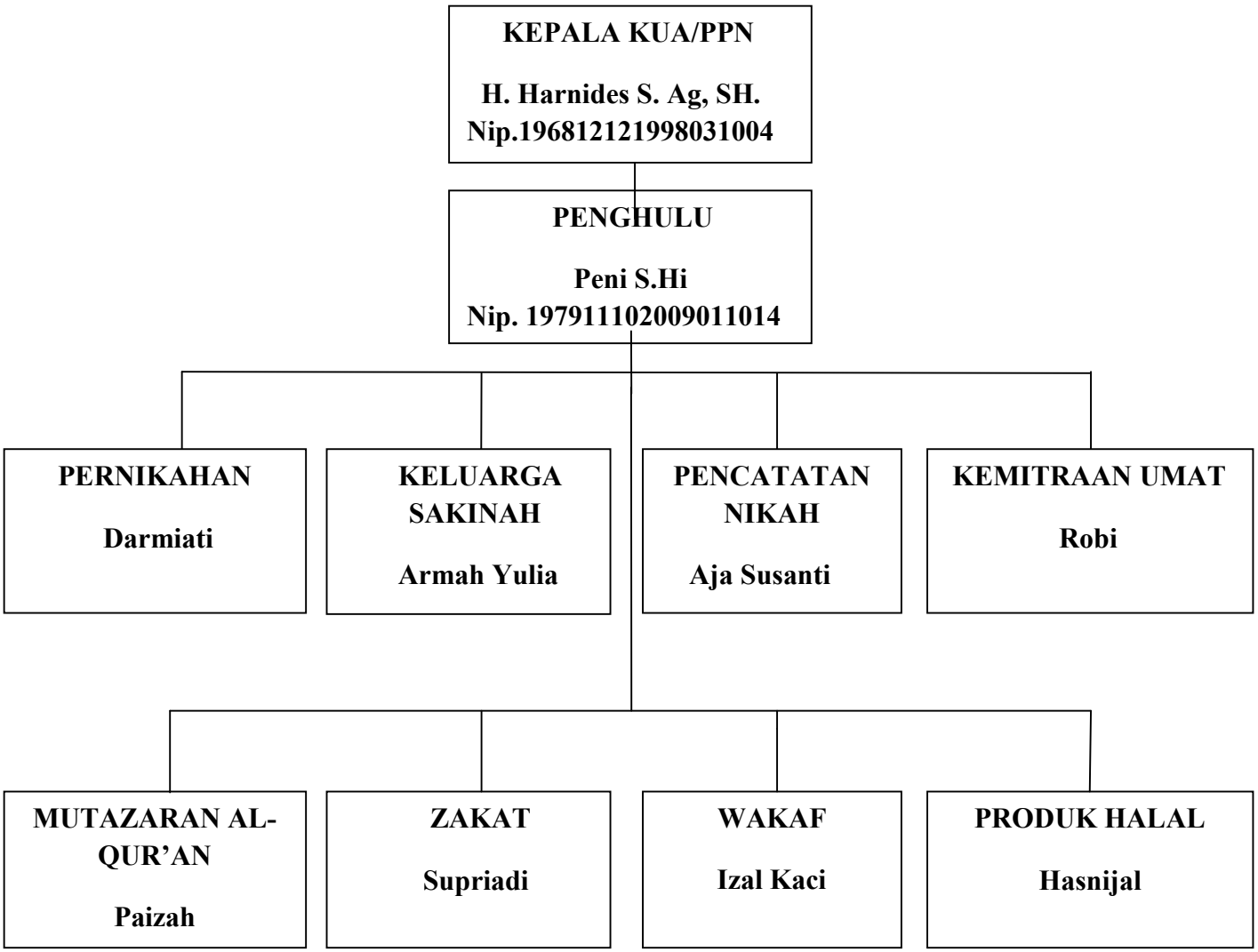
No	Sarana dan Prasarana	Jumlah
1.	Ruang Komputer	1 unit
2.	Ruang staf/Adm	1 Unit
3.	Ruang Aula/Balai nikah	1 Unit
4.	Ruang Kepala	1 Unit

Sumber : Dokumentasi Kantor Urusan Agama 2016

Dilihat dari tabel diatas, dimana dari segi sarana dan prasarana yang ada di Kantor Urusan Agama sudah memadai dalam memeberikan pelayanana kepada Masyarakat masyarakat Bakongan Timur.[8]

[8] Sumber Dok, Kantor Urusan Agama, Kecamatan Bakongan Timur, 2016

5. STRUKTUR ORGANISASI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BAKONGAN TIMUR



B. Hasil Penelitian

1. Sistem Pengelolaan Kantor UrusanAgama Dalam Pelayanan Keagamaan Kepada Masyarakat di Kec. Bakongan Timur Aceh Selatan.

Kehadiran Kantor Urusan Agama di Kec.Bakongan Timur dapat membantu masyarakat dalam pelayanan keagamaan. Dalam visi misi Kantor Urusan Agama 0t(KUA) Kecamatan Bakongan Timur tertulis bahwa ingin mewujudkan dan meningkatkan pembinaan pengelolaan melaksanan bimbingan perkawinan dan pencacatan yang akurat dan tepat waktu, Mensosialisasikan Undang undang dan perraturan (Qanun) yang berlaku, meningkatkan peran lembaga-lembaga keagamaan (BP,4 P2A, BKJM, LPTQ, BAZ, LAZ, LPPSN,IPHI, TPQ) Dan lintas sektoral, mendorong masyarakat untuk pendidikan minimal SLTP (wajar 9 tahun), mengadakan penyuluhan tentang bahaya narkoba, pornografi dan porno aksi. [9]

Namun Kantor Urusan Agama di Kecamatan Bakongan Timur dalam pelayanan keagamaan tidak berjalan sesuai dengan peraturan yang ada, sehingga menimbulkan dampak buruk dalam bimbingan pranikah bagi calon pengantin yang ingin melakukan bimbingan paranikahnya, peraturannya sepuluh hari sebelum dilaksanakan pernikahan, bimbingan pranikah sudah selesai dengan sempurna, namun kenyataannya, pelayanan paranikahnya dilakukan sehari sebelum pernikahan berlangsung, hal ini disebabkan kurangnya kedisiplin kepala Kantor Urusan Agama dalam memberikan pelayanan keagamaan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat

[9] Sumber Dok. Kantor Urusan Agama, Kecamatan Bakongan Timur, 2016

Bakongan Timur menganggap pelayanan keagamaan yang di berikan oleh pihak Kantor Urusan Agama hanyalah sebagai pelayanan yang biasa-biasa saja.

Adapun dalam sistem pelayanan keagamaan yang dilaksanakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Bakongan Timur ada dua, yaitu pelayanan yang di lakukan secara eksternal dan pelayanan secara internal.

1. Sistem pelayanan eksternal

pada pelayanan keagamaan yang di lakukan Kantor Urusan Agama yaitu, dilaksanakan oleh kelompok penyuluhan dari Kantor Urusan Agama, penyuluh tersebut bertugas melaksanakan pelayanan di lapangan yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

a). Pendataan dilapangan, melihat langsung yang berhubungan dengan tugas Kantor Urusan Agama terhadap pelayanan keagamaan kepada masyarakat.

b). Membimbing dan mengarahkan masyarakat dalam kegiatan keagamaan di Kecamatan Bakongan Timur.

dengan adanya penyuluh maka memudahkan pelayanan keagamaan sehinnga berjalan sesuai dengan lancar dan sesui dengan peraturan-peraturan yang di tetapkan.

Sedangkan pelayanan keagamaan yang internal, yang dilaksanakan di Kantor Urusan Agama antara lain.

2. Sistem pelayanan Internal

a). Sederhana, pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksankan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas.

b). Konsistensi, dalam penyusunan dan penerapan pelayanan, harus memperhatikan ketetapan dalam menaati waktu, prosedur, dan persyaratan bagi calon pengantin.

c). Akuntabel, hal-hal yang diatur dalam pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

d). Transparasi, harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

e). Keadilan, pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang ada di kecamatan Bakongan Timur.[10]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Harmides S.Ag. Mengatakan bahwa pengelolaan Kantor Urusan Agama Kec Bakongan Timur yaitu, statistik dan dokumentasi, yang dilakukan di Kantor Urusan Agama yaitu :

a). Keluarga Sakinah, dalam pelayanan keluarga sakinah, sangat jarang terdapat keluarga yang melakukan pertengkaran besar, apabila pun ada masalah dalam keluarga, jika sudah tidak sanggup lagi untuk diselesaikan secara kekelurgaan baru akan dibawakan di Kantor Urusan Agama untuk diselesaikan, namun masalah tersebut jarang ditemukan apabila pun ada dalam 3 bulan hanya beberapa orang saja.

[10] Wawancara Dengan Supriadi (Petugas Kantor Urusan Agama), Tanggal 5 Desember 2016

b). Produk Halal, dalam pelayanan bagian produk halal, tidak terjadi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bakongan Timur, karena masyarakat Bakongan Timur itu sendiri tidak adanya kegiatan pembuatan kue untuk dijadikan sebagai produk halal, sehingga pelayanan produk halal tidak terdapat di Kantor Urusan Agama.[11]

c). Kemitraan Umat, pada pelayanan kemitraan umat juga tidak terdapat pada masyarakat Bakongan Timur, karna rata-rata penduduk yang mendiami daerah Kecamatan Bakongan Timur semuanya memeluk Agama Islam. Tidak ada yang non Islam, sehingga konplik antar umat beramagama atau salah pemahaman dan pendapat antar umat beragama jarang terjadi di Kecamatan Bakongan Timur.[12]

d). Zakat, pada bagian pengelolaan pelayanan zakat petugas Kantor Urusan Agama hanya mendatai atau mencatat bukti yang terdata pada masyarakat sebagai penerima zakat di lapangan, namun yang mengelola zakat adalah bagian baitul mal, yang di serahkan kepada amil zakat, petugas Kantor Urusan Agama hanya mendatai saja dilapanagan dan membawa berkasnya ke Kantor Urusan Agama.

e). Wakaf, kemudian pada bagian wakaf apabila ada orang yang mendaftarkan wakaf yang diajukan dari desa masing-masing tentang tanah wakaf, pihak Kantor Urusan Agama akan memberikan formulir terlebih dahulu untuk

[11] Wawancara Dengan Supriadi (petugas Kantor Urusan Agama) Tanggal 5 Desember 2016
[12] Wawancara Dengan Izal Kaci (petugas Kantor Urusan Agama) Tanggal 5 Desember 2016

melakukan pengisian, dan setelah itu pihak Kantor Urusan Agama baru akan melukan proses terhadap tanah wakaf yang diajukan oleh masyarakat Bakongan Timur.

f). Ibadah haji, dan pada pelayanan ibadah haji sosialisasi, penerimaan calon ibadah haji di Kantor Urusan Agama, seperti pengajian yang dilakukan oleh kajatih haji, tetapi calon pendaftaran haji dalam setahun hanya terdapat beberapa orang saja.[13]

g). Pernikahan, pada bagian pernikahan, sebelum mendaftarkan pernikahan pasanagan pengantin diwajibkan terlebih dahulu memenuhi syarat-syarat yang diajukan oleh ppetugas Kantor Urusan Agama kepada calon penganti untuk didaftarkan. Setelah itu, sebelum 10 hari pranikah berlangsung, calon pengantin diwajibkan melakukan bimbingan pranikah terlebih dahulu seperti mengaji, penghafalan doa-doa dan pengertahuan agama lainnya. Apabila salah satu syaratnya tidak tepenuhi, maka pihak Kantor Urusan Agama akan menunda terlebih dahalu akat nikanya sampai batas calon penganti bisa menghapal tentang pengetahuan agama, setelah itu baru kembali lagi untuk melanjutkan bimbingan pranikahnya.[14]

h). Pencacatan Nikah, pada bagian pencacatan nikah mereka hanya menerima berkasa saja, dan memeriksanya. Apabila berkas tersebut belum lengkap,

---

[13] Hasil Wawancara dengan Bapak H. Harmides S. Ag (Kepala Kantor Urusan Agama) Tanggal 6 Desember 2016.

[14] Hasil Wawancara dengan Bapak H. Harmides S. Ag (Kepala Kantor Urusan Agama) Tanggal 6 Desember 2016.

maka pihak pencacatan nikah akan mengkonpirmasi kepada Calon pengantin untuk segara melengkapi berkas tersebut.[15]

Adapun biaya pernikahan bagi calon pengantin yang ingin melangsungkan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bakongan Timur, biaya pembayarannya gratis tidak ada sama sekali dilakukan pembayan untuk pegawai Kantor Urusan Agama dalam pelayanan pernikahan, hanya saja bagi calon pengantin yang ingin melakukan pernikahan di Kantor Urusan Agama secara pribadi dipebolehkan untuk membawa uang sebesar 250.000 ribu rupiah, untuk diberikan kepada pembantu PPN imum cit, dari masing-masing desa calon pengantin sebagai rasa terimakasih.[16]

Akan tetapi apabila ada calon pengantin yang ingin melangsung pernikahan di luar Kantor Urusan Agama, maka akan dikenakan biaya uang sebesar 600.000 ribu rupiah, dan melakukan pembayaran langsung di Bank tersebut, namun dari pihak Kantor Urusan Agama telah melakukan informasi kepada masyarakat, bahwasanya tidak ada biaya pembayaran nikah bagi calon pengantin yang ingin melangsungkan pernikahan di Kantor Urusan Agama.

Namun yang sering di lakukan di Kantor Urusan Agama adalah pernikahan, karena pada hal yang menyangkut dengan keluarga sakinah, zakat, wakaf, kemitraan

---

[15] Wawancara dengan Aja Susanti (petugas pencacatan nikah) Tanggal 6 Desember 2016

[16] Hasil Wawancara dengan Bapak H. Harmides S. Ag (Kepala Kantor Urusan Agama) Tanggal 6 Desember 2016.

umat, produk halal, haji, dan urusan ke agamaan lainnya yang di sebutkan di atas, tidak sering terjadi dalam kehidupan masyarakat dibakongan timur, misalnya.[17]

Senada dengan pendapat tersebut menurut penjelasan Bapak Izal Kachi, pengelolaan pelayanan agama di Kantor Urusan Agama Bakongan Timur sudah baik, namun dalam menjalankan suatu tugas kinerjanya masih kurang bagus dalam menangani sebuah kewajiban, sehinnga masih banyak terdapat kekurangan dalam pelayanan yang menyangkut dengan keagamaan, namun sekarang sudah adanya kelompok penyuluhan, yang mana berfungsi untuk mengatasi kelemahan masyarakat terhadap pengetahuan agama, dengan adanya penyuluh tersebut dapat memudahkan Kantor Urusan Agama dalam melaksanakan pelayanan kegiatan keagamaan.[18]

2. Tanggapan Masyarakat terhadap Sistem Pelayanan Keagamaan dilakukan Oleh Pihak KUA di Kec. Bakongan Timur Aceh Selatan

Kantor Urusan Agama sebuah lembaga yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengatasi masalah keagamaan, dengan adanya Kantor Urusan Agama dapat membantu masyarakat dalam menyelesaikan masalah dan hal-hal social di kalangan masyarakat.

Sebagaimana diketahui bahwa Kantor Urusan Agama sangat berperan penting dalam masyarakat di setiap kecamatan yang ada di sebuah Provinsi. Pada masa sekarang ini banyak membawa berbagai perubahan secara cepat dan menimbulkan

---

[17] Hasil Wawancara dengan Izal Kaci (Petugas Kantor Urusan Agama) Tanggal 6 Desember 2016.

[18] Hasil Wawancara Dengan Bapak Izal Kachi (Pegawai dalam Bidang Kemtraan Umat), Tanggal 7 Desember 2016.

dampak positif dan negative bagi masyarakat baik dalam bidang social, politik maupun keagamaan. Kantor Urusan Agama adalah sebuah lembaga yang dapat mengantisipasi timbulnya masalah keagamaan dalam masyarakat.

Menurut penjelasan Bapak Jamal, masyarakat Desa Ujong Pulo Rayeuk, mengatakan bahwa pelayanan keagamaan di Kantor Urusan Agama masih sangat kurang, sehingga membuat masyarakat menganggap biasa dalam hal penting yang menyangkut masalah keagamaan, sebenarnya masyarakat harus mengikuti aturan dari Kantor keagamaan, karena minimnya kinerja, serta peraturan yang kurang tegas dari Kantor Urusan Agama, maka terjadinya sistem pelayanan yang kurang baik.[19]

Menurut pendapat Bapak Ismail, masyarakat dari Desa Sebadeh sebagai salah satu masyarakat di Kecamatan Bakongan Timur, bahwa Kantor Urusan Agama masih kurang dalam pelayanan keagamaannya, karena pada karyawannya tidak benar-benar dalam melayani masyarakat, terkadang pada saat masyarakat mendatangi Kantor Urusan Agama tersebut, saat dibutuhkan tidak semua karyawan berada di tempatnya.[20]

Menurut pendapat ibu Sri, masyarakat desa Sawah Tingkeum bahwa Kantor Urusan Agama sudah baik dalam melaksanakan pelayanan keagamaan, karena dari

[19]Hasil Wawancara Dengan Bapak Jamal, (Masyarakat Kec. Bakongan Timur),Tanggal 7 Desember 2016.

[20]Hasil Wawancara Dengan Bapak Ahmad, (Masyarakat Kec. Bakongan Timur), Tanggal 8 Desember 2017.

yang dilihat tidak adanya perubahan, dari dahulu hingga sekarang Kantor Urusan Agama dalam pelayanannya tetap berjalan seperti biasa.[21]

Menurut pendapat ibu Darmiati, masyarakat Desa Simpang bahwa pelayanan keagamaan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bakongan Timur Aceh Selatan, belum berjalan sesuai dengan yang ditetapkan, dilihat dari praktek kerja Kantor Urusan Agama, hanya focus pada pelayanan pernikahan, sedangkan yang lainnya seperti zakat, wakaf, dan bagian lainnya kurang terlihat pelayanannya.[22]

Jadi dapat dilihat dari beberapa tanggapan di atas bahwasannya pelayanan keagamaan Kantor Urusan Agama Kecamatan Bakongan Timur, belum sesuai seperti yang diharapkan oleh masyarakat. Masih terdapatnya kekurangan-kekurangan dalam melaksanakan keagamaan dalam bidang masing-masing.

3. Faktor pendukung dan penghambat Kantor Urusan Agama Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat.

Dalam proses Pelayanan keagamaan Kantor Urusan Agama tentunya tidak terlepas dari berbagai faktor pendukung dan penghambat, namun dapat dikatakan bahwa pelayanan keagamaan lebih banyak ke arah faktor penghambat, adapaun faktor pendukung sebagai berikut :

---

[21] Hasil Wawancara Dengan Ibuk Sri, (Masyarakat Kec. Bakogan Timur), Tanggal 8 Desember 2017.

[22] Hasil Wawancara Dengan Ibuk Darmiati, (Masyarakat Kec. Bakongan Timur). Tanggal 9 Desember 2017

a. Faktor Pendukung

1. Partisipasi tokoh masyarakat

Menurut penjelasan Bapak Supriadi bahwa tokoh masyarakat sangat berpartisipasi dalam melaksanakan kegiatan keagamaan yang berhubungan dengan Kantor Urusan Agama.[23]

Adapun faktor penghambat dalam pelayanan keagamaan yang terdapat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bakongan Timur adalah :

b. Faktor Penghambat

1. Kurangnya Kedisiplinan

Menurut penjelasan petugas Kantor Urusan Agama (Izal Kachi) bahwasannya, kurangnnya kedisiplinan Kepala Kantor Urusan Agama, menyebabkan terlihat kurang baik nya pelayanan keagamaan yang diberikan kepada masyarakat, di sebabkan Kepala Kantor Urusan Agama hanya datang pada waktu-waktu tertentu saja, sedangkan yang lainya hanya terdapat dua orang yang sebagai pegawai tetap dan yang lainnya hanya pegawai yang kerja bakti, membuat pekerjaan dan tugas yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama menjadi tidak terselesaikan karena pegawai hanya datang pada waktu-waktu tertentu saja.[24]

[23] Wawancara Dengan Supriadi (Petugas Kantor Urusan Agama), Tanggal 9 Desember 2016

[24]Hasil Wawancara Dengan Izal Kaci, (Petugas Kantor Urusan Agama), Tanggal 8 Desember 2016.

2. Kurangnya Sumber Daya Manusia

   Sumber daya manusia sangat berpengaranguh dalam membangun suatu kinerja. Pada Kantor Utusan Agama Kecamatan Bakongan Timur masih sangat kurang sumber daya manusianya, tidak sesuainya pegawai yang memegang bidang masing-masing membuat kurangya pelayanan terhadap semua urusan keagamsaan, sehingga kurang memberikan kepuasan terhadap masyarakat dalam bidang keagamaan di Kecamatan Bakongan Timur.

3. Kurangnya Prasarana

   Dalam memajukan sebuah kegiatan membutuhkan fasilitas yang memadai, karena kurangnya prasarana di Kantor Urusan Agama di Kecamatan Bakongan Timur, dapat menghambat sistem pelayanan yang baik terhadap masyarakat.[25]

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Kantor Urusan Agama merupakan sebuah lembaga keagamaan yang berpusat pada KantorDepartemen Agama, Kantor Urusan Agama sebuah kantor yang bertugas melaksanakan tugas Kantor Departemen Agama Kabupaten atau kota di bidang urusan agama Islam dalam wilayah kecamatan, Kantor Urusan Agama menempati

[25]Hasil Opservasi pada Kantor Urusan Agama Kec. Bakongan Timur Aceh Selatan, Tanggal 9 Desember 2016

posisi yang sangat strategis, karena letaknya ditingkat kecamatan yang langsung berhadapan dengan masyarakat dan juga memiliki tugasdan fungsi dalam upaya pengembangan dan pembinaan kehidupan keagamaan di masyarakat.[26]

Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan dari hasil wawancara bahwa sistem pengelolaan Kantor Urusan Agama dalam pelayanan keagamaan belum berjalan dengan baik, karena dalam praktek kerja yang di lakukan masih kurang sempurna, aturan yang di terapkan masih belum dijalankan sesuai dengan yang diterapkan.

Adapun dalam kajian ini peneliti hanya memfokuskan pada pelayanan keagamaan yang dilaksanakan oleh Kantor Urusan Agama kepada masyarakat., di mana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terlaksananya peraturan yang sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh Kantor Uruan Agama.

Pada kenyataan hasil observasi yang peneliti dapatkan di lapangan memang masih menunjukkan bahwa belum optimalnya masyarakat dalam melaksanakan ketentuan yang ditetapkan oleh Kantor Urusan Agama, tidak hanya dari masyarakat tetapi juga dari kepala Kantor Uurusan Agama yang kurang tegas dalam menangani aturan yang telah dibuat sebelumnnya, sehinnga masyarakat menganggap peraturan yang dibuat oleh Kantor Urusan Agama hanya peraturan biasa, menurut peneliti kepala Kantor Urusan Agama harus lebih tegas dalam melaksanakan peraturan yang telah dibuat, agar masyarakat tidak menganggap mudah aturan tersebut.

[26] Sumber Dok. Kantor Urusan Agama, Kecamatan Bakongan Timur, 2016

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pengeloaan keagamaan yang terdapat dikantor Urusan Agama Kecamatan Bakongan Timur belom sepenuhnya berjalan dengan sesuai yang ditetapkan, disebabkan faktor internal dan eksternal tidak saling mendukung dalam menerapkan dan menjalankan aturan, jadi dapat kita simpulkan bahwa pengelolaan keagamaan terhadaa masyarakat belum berjalan secara efektif dan efesien.
2. Tanggapan masyarakat sistem pelayanan keagamaan yang diberikan Kantur Urusan Agama Bakongan Timur masih belom sesuai dengan keingnan masyarakat, disebabkan minimnya kinerja yang terdapat pada Kantor Urusan Agama Bakongan Timur.
3. Faktor Penghambat dan pendukung terhadap pengelolaan pelayanan keagamaan Kantor Urusan Agama Kecamatan Bakongan Timur, dapat disimpulkan pada faktor pendukungnya hanya terdapat pada antosiasnya tokoh masyarakat terhadap kegiatan keagamaan, sedangkan faktor penghambat lebih banyak dari pada faktor pendukung yaitu kurangnya kedisiplinan, kurangnya sumber daya manusia, dan kurangnya prasarana di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bakongan Timur

Jadi dapat kita simpulkan bahwa sistem pengelolaan masih belum berjalan dengan baik.

B. Saran saran

1. Diharapkan kepada Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Bakongan Timur agar terus meningkatkan pengeloaan pelayanan kepada masyarakat agar bersungguh-sungguh dalam memberikan perubahan kepada masyarakat melalui aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.
2. Kepada masyarakat sebaiknya lebih bekerja sama dalam menjalankan aturan yang sudah ditetapkan sehingga dapat memahami bagian keagamaan yang harusnya diterapkan dilingkungan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A.S. Moenir.2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.*Jakarta: Bumi Aksara.

Al-Qur'an Surat Al-Baqarah Ayat 247.

Abu Ahmadi dan Noor Salim. 2004. *Dasar-Dasar Pendidikan Agama Islam*, Jakarta: Bumi Aksara.

Basrowi dan Suwardi, 2008.*Memahami penelitian kualitatif,* Jakarta: Rineka Cipta.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1990.*Kamus Besar Bahasa Indonesia,* Cet.III, Jakarta: Balai Pustaka.

Edi Seyawati, 2006, *Budaya Indonesia: Kajian Arkenoologi, Seni, Dan Sejarah,* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Hessel Nogi S. Tanggkilisan. 2005. *Manajemen Publik.* Jakarta: Grasindo.

Harbani Pasalong, 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung: Alpabeta.

Http://Kamusbahasaindonesia.Org/Pengelolaan diakses 12 April 2016

Http://kau kaliori.blogspot.com.diakses 11 Agustus 2016

Http://Mamfaat.co.id. diaksestanggal 18 agustus 2016

Http://Kuakangkung.weeble.com diakses tanggal 10 2016

Imam Syaukani, 2007. *Optimalisasi Peran KUA Melalui Jabatan Fungsional Penghulu,* Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaa.

Inu Kencana Syafiie, 2006. *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Raneka Cifta.

Kasmir. 2005. *Etika Customer S ervis,* Jakarta: Raa Grasindo Persada.

Lexi J Moleong, 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Lijan Poltak Sinanbela, dkk, 2006. *Repormasi Pelayanan Publik,* Jakarta: Bumi Aksara.

Made Pirdata. 2004. *Manajemen Pendidikan Indonesia,* Cet. II, Jakarta: Raneka Cifta.

Muhaimin, dkk. 2005. *Kawasan Dan Wawasan Studi Islam*, Jakarta: Kencana.

Muhammad M.Basyuni, *Kebijakan dan Srategi Kerukunan Umat Beragama,* Jakarta:Badan Litbang Dan Diklat Departemen Agama RI

Mustafa MA, 1998. *Kompilasi Peraturan Perundang-Undangan Kerukunan Hidup Umat Beragama,* Jakarata: Departemen Agama RI.

Peraturan Mentria Agama Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2012, *Tentang Oraganisasi Dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama.*

Pouwadarminta, 1976.*Kamus Umum Bahasa Indonesia,* Jakarta: Balai Pustaka: Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Celeban Timur UH III: Pustaka Pelajar.

Sampara Lukman, 1991. *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara.

Sampara Lukaman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan,* Jakarta: STIA LAN Press.

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan, 2007.*Kamus Umum Bahasa Indonesia,* Jakarta: Balai Pustaka.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik.

Wahyuddin, dan dkk, 2009. *Pendidikan Agama Islam,*Jakarta: Grasindo.

Winarno Suracmad, 1990. *Pengantar Penelitian Imiah,* Ed. 7 Bandung: Tarsiko.
s

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: Un.07/FDK/KP.00.4/ 512 /2016
Tentang
Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Ganjil Tahun Akademik 2015/2016

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi yang dituangkan ke dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.

Mengingat :
1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 40 tahun 2008 tentang Statuta IAIN Ar-Raniry;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam lingkungan UIN Ar-Raniry;
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2016, Tanggal 7 Desember 2015.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.

Pertama : Menunjuk Sdr. 1) Dr. Mahmuddin, M.Si (Sebagai Pembimbing Utama)
2) Kamaruddin, MA (Sebagai Pembimbing Kedua)

Untuk membimbing Skripsi:
Nama : Ernawati
NIM/Jurusan : 431206865/ Manajemen Dakwah (MD)
Judul : Tata Kelola Kantor Urusan Agama dalam Pelayanan Keagamaan kepada Masyarakat di Kecamatan Bakongan Timur Aceh Selatan

Kedua : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;

Ketiga : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2016;

Keempat : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini.

Kutipan : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 25 Pebruari 2016 M
18 Rabiul Akhir 1438 H
An. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dekan,

Dr. ... Rani, M.Si.
NIP. 1965...199303 1 035

Tembusan:
1. Rektor UIN Ar-Raniry.
2. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry.
3. Pembimbing Skripsi.
4. Mahasiswa yang bersangkutan.
5. Arsip.

Keterangan:
*SK berlaku sampai dengan tanggal: **25 Pebruari 2017**.*

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7552548, www.dakwah arraniry.ac.id

Nomor : Un.08/FDK.I/PP.00.9/4471/2016 Banda Aceh, 17 November 2016
Lamp : -
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada
Yth, 1. Camat Bakongan Timur Kab. Aceh Selatan
2. Kepala Kantor Urusan Agama Bakongan Timur Kab. Aceh Selatan
3. Keuchik Desa LokJamin Kec. Bakongan Timur Kab. Aceh Selatan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama /Nim	: **Ernawati /431206865**
Semester/Jurusan	: IX/ Manajemen Dakwah
Alamat sekarang	: Rukoh Darussalam

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Tata Kelola Kantor Urusan Agama dalam Pelayanan Keagamaan kepada Masyarakat di Kecamatan Bakongan Timur Aceh Selatan**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Wassalam
Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Dr. Muhari, M.Si
NIP.196612311994021006

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN BAKONGAN TIMUR

Jalan Nasional Tapaktuan – Medan No.85 Sawah Tingkem Bakotim

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor: B-202.Kua.01.01.14/PW.00/12/2016.

Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Bakongan Timur Kabupaten Aceh Selatan dengan ini menerangkan saudari :

N a m a	: **ERNAWATI**
NIM	: 431206865
Pekerjaan	: Mahasiswi Fak. Dakwah dan Komunikasi
Alamat	: Rukoh Darussalam

Benar nama yang tersebut diatas telah mangadakan Penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bakongan Timur Kabupaten Aceh selatan sejak 02 Desember 2016 s/d 09 Desember 2016 untuk mencari data-data dan wawancara yang diperlukan dalam rangka penyelesaian Skripsinya.

Demikian surat kerterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya

Bakotim, 09 Desember 2016
Kepala Kantor Urusan Agama
Kecamatan Bakongan Timur

H. Harnides, S.Ag, SH, MH
NIP.196812121998031004

Wawancara dengan kepala dan pegawai Kantor Urusan Agama

1. Tolong Bapak jelaskan sejarah berdirinya Kantor Urusan Agama, beserta visi dan misinya

2. Bagaimana bentuk-bentuk pengelelolaan Kantor Urusan Agama dalam memberikan pelayanan keagamaan kepada masyarakat, baik secara internal, maupun secara eksternal.?

3. Menurut Bapak bagaimana sistem pengelolaan pelayanan keagamaan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Urusan Agama terhadap masyarakat di kec. Bakongan Timur Aceh Selatan.?

4. Bagaimana menurut bapak pengelolaan Kantor Urusan Agama agar berjalan evektif dan efesien dalam memberikan pelayanan ke pada masyarakat dikecamtan Bakongan Timur Aceh Selatan.?

5. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan keagamaan kepada masyarakat di kec Bakongan Timur Aceh Selatan.?

Wawancara dengan masyarakat di kec Bakongan Timur Aceh Selatan

1. Menurut Bapak/Ibuk bagaimana pengelolaan Kantor Urusan Agama dalam memberikan pelayan kepada masyarakat.?

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibuk tentang sistem pelayanan keagamaan yang diberikan oleh pegawai Kantor Urusan Agama kepada masyarakat.?

3. Menurut Bapak/Ibuk Pelayanan serperti apa yang diberikan pegawai Kantor Urusan Agama kepada masyarakat.?

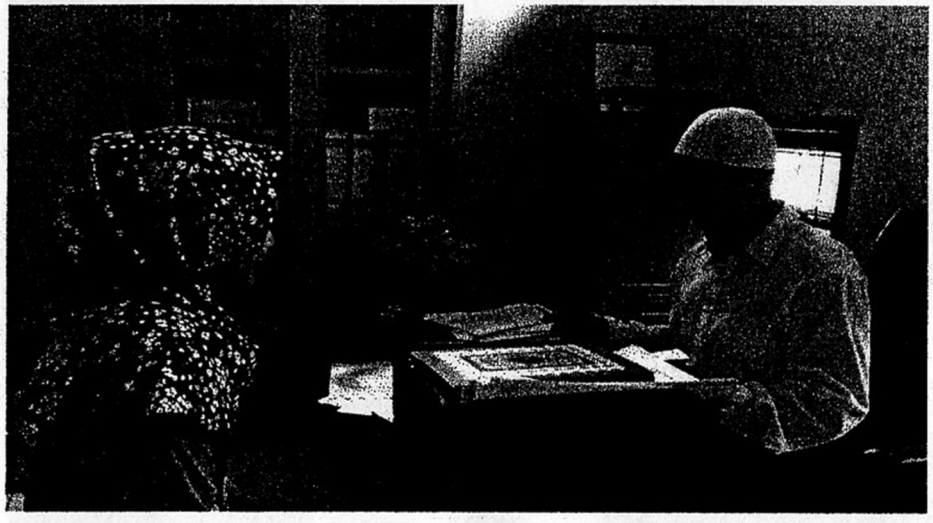
4. Menurut Bapak/Ibu apa perbaikan yang diperlukan terhadap pelayanan yang diberikan petugas Kantor Urusan Agama.?

5. Apa harapan Bapak/Ibuk terhadap pelayanan yang ada saat ini.?

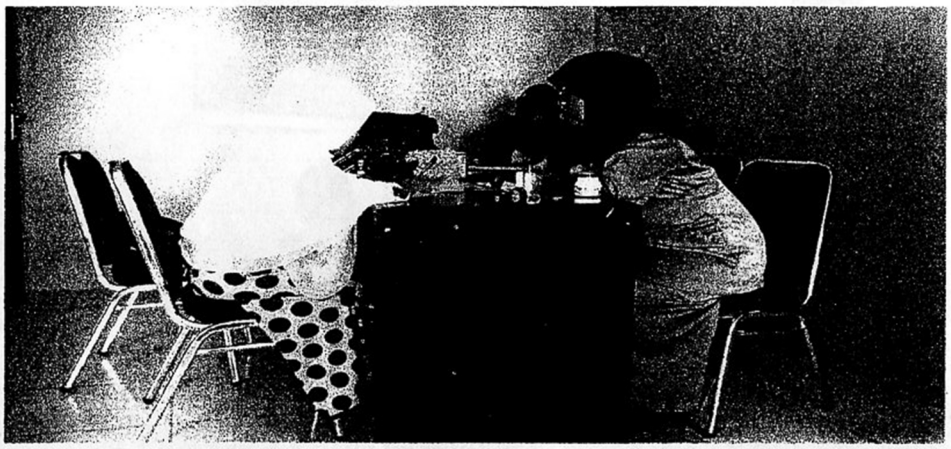
Gambar Penelitian

1. Kantor Urusan Agama Kec.Bakogan Timur

2. Wawan Cara dengan Bapak H. Hasnides (Kepala Kantor Agama)



3. Wawan Cara Denga Staf Kariawan



4. Foto Bersama Calon Pengantin Saat Akat Nikah di Kantor KUA

ERNAWATI

SIDANG MUNAQASYAH
TATA KELOLA KANTOR URUSAN AGAMA DALAM
PELAYANAN KEAGAMAAN KEPADA MASYARAKAT
DI KECAMATAN BAKONGAN TIMUR ACEH SELATAN
ERNAWATI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Ernawati
2. Tempat / Tgl. Lahir : Ujong Pulo Rayeuk/ 30 April 1993
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. NIM : 431206865
6. Kebangsaan : Indonesia
7. Alamat : Rukoh, Syiah Kuala,
   a. Kabupaten/Kota : Banda Aceh
   b. Provinsi : Aceh
8. Nomor *Handphone* (Hp) : 085360717856

Riwayat Pendidikan

9. SD/MI : SD Ujong Puloe Rayeuk (1999-2005)
10. SMP/MTs : SLTP Sebadeh (2005-2008)
11. SMA/MA : SMA 1 Bakongan Timur (2008-2011)
12. PTN/PTS : UIN Ar-Raniry Banda Aceh (2012-2016)

Orang Tua Wali

13. Nama Ayah : M.Tahsin
14. Nama Ibu : Atikah
15. Pekerjaan Orang Tua :
    a. Ayah (Petani)
    b. Ibu (IRT)
16. Alamat Orang Tua : Desa Ujong Pulo Rayeuk, Kecamatan Bakongan Timur Kabupaten Aceh Selatan

Banda Aceh, 17 Januari 2017

(Ernawati)
NIM. 431206865