

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Gambaran umum lokasi penelitian dari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dapat diketahui pada bab ini, yang akan diuraikan sebagai berikut :

1. Lokasi dan Bangunan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus

Lokasi KUA Kecamatan Jekulo Kudus terletak di wilayah Desa Klaling RT 05 RW 01 Kecamatan Jekulo, Jalan Raya Kudus-Pati Km 10, Telp. 0291 431527. KUA Kecamatan Jekulo Kudus memiliki luas tanah, yaitu panjang 30 m, lebar 25 m dan luas bidang tanah 750 m². Sedangkan bangunan KUA memiliki ukuran Panjang 9 m, lebar 10 m, dan luas bangunan 90 m². Tidak hanya itu dibelakang bangunan KUA terdapat bangunan Mushola yang memiliki ukuran panjang 6 m, lebar 6 m dan luas ukuran bangunan 36 m².¹

2. Sejarah Berdirinya Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus

Pada tahun 1917 di wilayah Kawedanan Tenggeles sudah diadakan pencatatan perkawinan yang meliputi 3 (tiga) kecamatan yakni Kecamatan Jekulo, Kecamatan Mejobo, dan Kecamatan Bae dengan seorang pembina yakni H.M. Toyyib. Sedangkan pada tahun 1948 sesuai dengan perkembangan zaman, pencatatan perkawinan dipisah atau berada di wilayah kecamatan masing-masing yakni di Kecamatan Jekulo, Kecamatan Mejobo, dan Kecamatan Bae.² Pada awal berdirinya Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan

¹ (LAKIP), Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah tahun 2014, Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus, Hal. 1

² Ach. Muzayin (Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 23 Maret 2020, wawancara 1, transkrip.

Jekulo Kudus terletak di depan masjid besar Al-Munawaroh. Namun, pada tanggal 22 Oktober 1984 KUA Kecamatan Jekulo Kudus menempati gedung baru yang dibangun oleh Kementerian Agama Kudus yang berlokasi di Desa Klaling RT 05 RW 01 Kecamatan Jekulo, Jalan Raya Kudus-Pati Km 10 dan sampai dengan sekarang ini.³

Berikut ini terdapat nama-nama kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus mulai dari awal berdirinya hingga sekarang ini, berikut nama-namanya :

Tabel 4.1
Personalia Kepala KUA/PJS. KUA Kecamatan Jekulo Kudus

No	Nama	Masa Jabatan	Keterangan
1	H. M. Thoyyib	1917-1926	Wil Kawedanan
2	K. H. Ali Sanusi	1926-1939	Wil Kawedanan
3	Muhtar	1940-1946	Wil Kawedanan
4	Sukaiimi	1946-1948	Wil Kawedanan
5	K. H. Umar	1948-1953	Wil Kawedanan
6	K. Musta'in	1953-1958	Wil Kawedanan
7	K. H. A. Manshur	1958-1971	Wil Kawedanan
8	K. Ma'sum Rs.	1971-1973	PJS
9	Abd Fatah	1973-1974	PJS
10	Dimisqi	1974-1975	PJS
11	Maslihan Sjahri	1975-1980	KA KUA KEC
12	Basri	1980-1990	KA KUA KEC
13	Drs. H. Abdul Afif	1990-1997	KA KUA KEC
14	Syahroni, S. Ag.	1997-1999	KA KUA KEC
15	Drs. Cholil AG.	1999-2002	KA KUA KEC
16	Drs. Abdul Jalil	2002-2007	KA KUA KEC
17	H. Syiarudin Anwary, BA	2007-2009	KA KUA KEC
18	H. Noor Kholis, S. H. I.	2009-2016	KA KUA KEC
19	H. Ach. Muzayin, S. H. I.	2016-Sekarang	KA KUA KEC

³ Ach. Muzayin (Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 23 Maret 2020, wawancara 1, transkrip.

3. Sarana Prasarana Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus

Sarana prasana sangat mempengaruhi tingkat keefektifan dan produktifitas kerja di Kantor Urusan Agama (KUA) dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Ini dikarenakan fungsi dari sarana prasarana sendiri yaitu sebagai alat penyeimbang kerja dari suatu lembaga. Adapun sarana dan prasarana yang ada di dalam Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus sebagai berikut :

- a. Ruang Kepala KUA
Ruang kepala KUA berada di depan pintu masuk kantor urusan agama yang menghadap ke sebelah barat dengan berhadapan dengan ruang nikah.
- b. Ruang Nikah
Ruangan ini berada di barat ruang kepala KUA dan menghadap ke timur. Ruang nikah ini digunakan untuk menikahkan para calon pasangan suami istri yang hendak melangsungkan pernikahan di KUA.
- c. Ruang Penghulu dan para staf KUA
Ruangan ini terletak di sebelah barat pintu masuk KUA dan berhadapan dengan ruang tamu atau ruang tunggu. Ruangan ini adalah tempat beraktifitasnya kegiatan administrasi oleh para staf KUA.
- d. Ruang tamu/ruang tunggu
Berada tepat di depan pintu masuk Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus.⁴
- e. Gudang
Gudang ini terletak di sebelah selatan ruang nikah. Pintu masuk gudang ini berada di dalam ruang nikah. Gudang ini digunakan untuk menyimpan berkas-berkas terdahulu yang sudah tidak digunakan lagi.

⁴ Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

- f. Mushola dan Kamar Mandi
Musholla dan Kamar mandi ini terletak dibagian belakang Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus.⁵

4. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus Tahun 2020

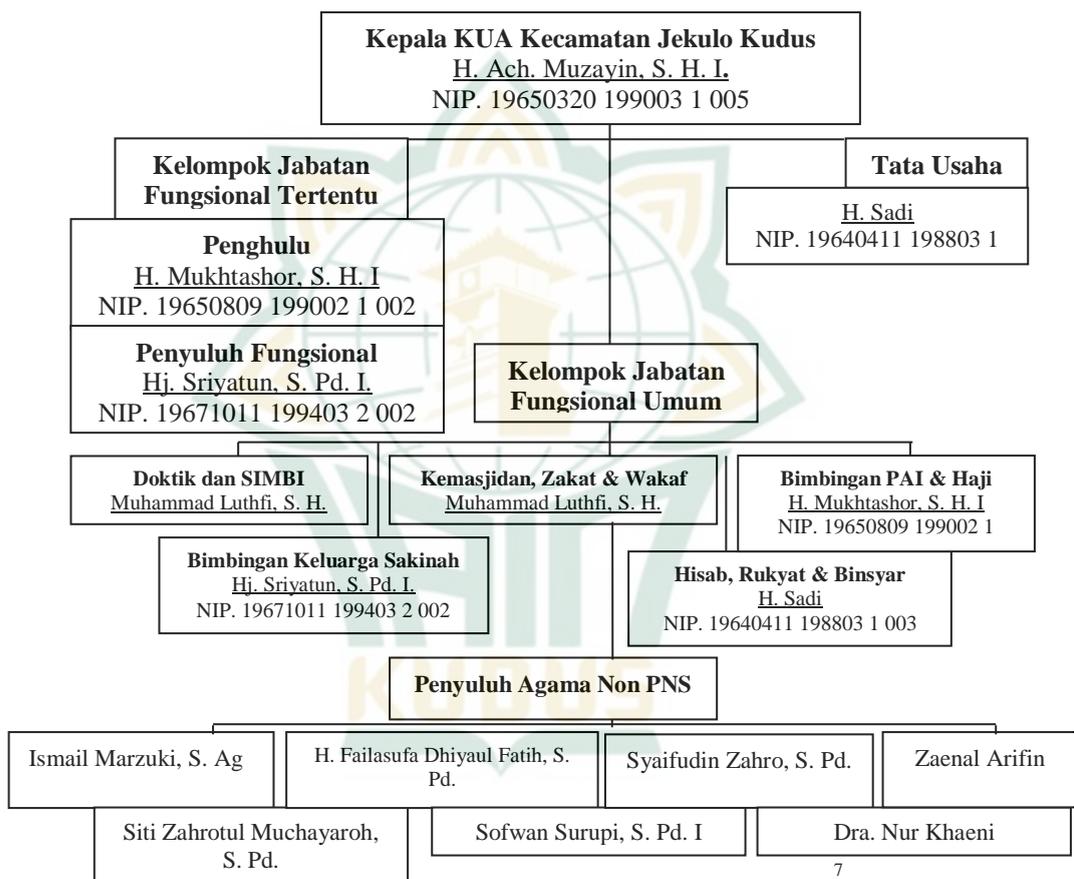
Struktur organisasi selalui kita jumpai di setiap organisasi maupun lembaga. Adanya struktur organisasi membantu sebuah organisasi atau lembaga dalam menjalankan fungsi dan tujuannya. Sebuah organisasi atau lembaga dalam membuat struktur organisasi memiliki kebijakan tersendiri tidak akan sama dengan lembaga atau organisasi lain. Setiap lembaga atau organisasi akan memilih orang yang tepat dan berkompeten untuk mengisi posisi tersebut. Ini dilakukan guna tujuan dari organisasi atau lembaga tersebut dapat berjalan sebagaimana mestinya.⁶

Suatu lembaga pemerintah juga pastinya memiliki struktur kepengurusan yang jelas, dengan adanya struktur kepengurusan ini dapat membantu untuk keberlangsungan dari suatu lembaga maupun organisasi. Begitu pula dengan instansi pemerintah seperti Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus yang memiliki struktur kepengurusan yang jelas. Berikut struktur organisasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus ;

⁵ Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

⁶ Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2006), Hal. 117

Gambar 4.1
STRUKTUR ORGANISASI KANTOR URUSAN
AGAMA
(KUA) KECAMATAN JEKULO KUDUS TAHUN
2020



⁷ Ach. Muzayin (Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 23 Maret 2020, wawancara 1, transkrip.

5. *Job Description* di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dalam melaksanakan program kerjanya menempatkan pegawai-pegawainya kedalam posisi dan kedudukan yang berdasarkan bidangnya masing-masing. Hal itulah yang dinamakan pembagian kerja atau tugas. Pembagian kerja akan dijabarkan maknanya atau sering disebut diskripsi pekerjaan (*job description*). Diskripsi pekerjaan (*job description*) merupakan penguraian aktivitas pekerjaan apa saja yang harus dikerjakan oleh orang tersebut.⁸

- a. Kepala KUA uraian tugasnya yaitu memimpin pelaksanaan tugas KUA, memantau pelaksanaan, melaksanakan koordinasi, meneliti keabsahan berkas calon pengantin, dan menggerakkan serta mengarahkan tugas pegawai.
- b. Tata Usaha uraian tugasnya yaitu ketatalaksanaan kearsipan, pengelolaan arsip, mencatat pendaftaran nikah, pelayanan kearsipan dan semua hal tentang kearsipan.
- c. Penghulu uraian tugasnya yaitu membuat jadwal akad calon pengantin, memverifikasi berkas calon pengantin, mengumpulkan data kasus pernikahan.
- d. Penyuluh Fungsional uraian tugasnya yaitu melakukan bimbingan atau penyuluhan yang berkaitan keahlian atau keterampilan tertentu. Disini yang dimaksud yaitu keahlian bimbingan pra nikah.
- e. Doktik dan SIMBI uraian tugasnya yaitu melakukan pendokumentasian dan pengetikan serta

⁸ Siti Nurhayati, "Pengaruh *Job Description* Terhadap Produktivitas Kerja Pada Perusahaan PT Semen Tonasa IV Kabupaten Pangkep", *Jurnal Riset*, Vol. 3 No. 012 (2016): Hal. 142, diakses pada 20 Agustus 2020, <http://economicsbosowa.unibos.id>

- memberikan informasi mengenai manajemen bimbingan masyarakat Islam.⁹
- f. Bimbingan Keluarga Sakinah uraian tugasnya yaitu melakukan pembimbingan mengenai pembinaan keluarga sakinah kepada calon pengantin atau pasangan suami istri.
 - g. Kemasjidan, Zakat, Dan Wakaf uraian tugasnya yaitu mengumpulkan data kemasjidan, wakaf, dan zakat serta membantu pelaksanaan administrasi perwakafan, mengagendakan serta melaksanakan kegiatan kemasjidan wakaf, dan zakat.
 - h. Hisab, Rukyat & Binsyar uraian tugasnya yaitu melaksanakan tugas menentukan awal bulan pada kalender hijriyah serta pengamatan hilal yang tampak pertama kali.
 - i. Bimbingan PAI & Haji uraian tugasnya yaitu melakukan bimbingan mengenai pendidikan agama Islam, menyiapkan laporan operasional haji, manasik haji, dan laporan tahunan haji.
 - j. Penyuluh Agama Non PNS uraian tugasnya yaitu melaksanakan bimbingan agama dan pembangunan.¹⁰

6. Kedudukan Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus

Berdasarkan PMA No. 39 tahun 2012 Kantor Urusan Agama (KUA) adalah unit pelaksana teknis Dirjen BIMAS yang bertugas melaksanakan sebagian tugas KanKemenag Kabupaten/Kota di bidang urusan agama Islam. KUA berkedudukan di wilayah Kecamatan.

⁹ Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

¹⁰ Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

Sedangkan fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan sesuai dengan PMA No. 39 tahun 2012 Kantor Urusan Agama menyelenggarakan fungsi, yaitu:

- a. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah dan rujuk.¹¹
- b. Penyusunan statistik, dokumentasi dan pengelolaan sistem informasi manajemen KUA.
- c. Pelaksanaan tata usaha dan rumah tangga KUA.
- d. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah.
- e. Pelayanan bimbingan kemasjidan.
- f. Pelayanan bimbingan pembinaan syari'ah.
- g. Penyelenggaraan fungsi lain di bidang agama Islam yang ditugaskan oleh kepala KanKemenag Kabupaten/Kota.¹²

7. Progam Kerja atau Kegiatan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus

Untuk dapat meningkatkan pelayanan dan keefektifan dalam kerja, maka dibentuk sebuah program kerja atau kegiatan yang dilaksanakan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus, sebagai berikut :

a. Program Kerja Khusus

Program ini yang terdiri dari ;

- 1) Ketatausahaan
 - a) Meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat secara prima dan tanpa biaya kecuali yang telah diatur di dalam undang-undang.
 - b) Mengelola surat menyurat, menerima, mengolah dan menyajikannya serta mendokumentasikannya.
 - c) Pemeliharaan barang-barang inventaris.

¹¹ (LAKIP), Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah tahun 2014, Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus, Hal. 5

¹² (LAKIP), Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah tahun 2014, Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus, Hal. 5

- d) Melengkapi sarana dan prasarana kantor guna meningkatkan tata tertib.
 - e) Dalam pelayanan administrasi menggunakan komputerisasi.¹³
- 2) Kepenghuluan
- a) Mengadakan sosialisasi tentang biaya nikah dan rujuk sesuai PP No. 48 tahun 2014.
 - b) Mengadakan pembinaan rutin kepada penghulu di wilayah kecamatan Jekulo.
 - c) Meningkatkan penyuluhan Undang-Undang Perkawinan dan aturan pelaksanaannya kepada masyarakat.
 - d) Mengupayakan terciptanya kualitas sumber daya manusia pegawai dan penghulu yang benar-benar profesional, disiplin serta memiliki etos kerja tinggi dan berwibawa.¹⁴
- 3) Kemasjidan
- a) Membentuk kepengurusan masjid.
 - b) Mengoptimalkan fungsi masjid.
 - c) Membantu eksistensi kegiatan masjid.
 - d) Mengadakan pembinaan administrasi dan manajemen masjid.
 - e) Mengadakan koordinasi dengan pengurus masjid secara kondisional.
 - f) Mengakrifkan kepengurusan BKPRMI (Badan Kominikasi Pengurus Remaja Masjid Indonesia) tingkat kecamatan Jekulo.¹⁵

¹³ (LAKIP), Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah tahun 2014, Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus, Hal. 6

¹⁴ (LAKIP), Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah tahun 2014, . . . Hal. 6

¹⁵ (LAKIP), Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah tahun 2014, . . . Hal. 6

- 4) Zakat
 - a) Memberikan penyuluhan tentang masalah zakat dan tata cara pelaksanaannya kepada masyarakat dalam sebuah forum.
 - b) Mengadakan sosialisasi tentang keberadaan Organisasi Bazis.
 - c) Melakukan pendataan pelaksanaan ZIS.¹⁶
 - d) Mengefektifkan aktivitas Bazis tingkat kecamatan.
- 5) Wakaf
 - a) Melakukan pembinaan Nadzir wakaf.
 - b) Meningkatkan pelayanan pensertifikatan tanah wakaf.
 - c) Melakukan pemantauan dan pendataan tanah wakaf berdasarkan status dan penggunaannya.
- 6) Ibadah sosial
 - a) Menggalakkan dan pemantuan pembelian hewan qurban dan pendistribusiannya.
 - b) Menghimpun dana-dana bantuan dari Bazis kabupaten dan sumber lain untuk ditasarufkan kepada yang berhak.
- 7) Keluarga Sakinah
 - a) Menyelenggarakan bimbingan, pembinaan dan penataran (SUSCATIN).
 - b) Meningkatkan kualitas pembinaan SUSCATIN melalui kegiatan penyuluhan-penyuluhan.
 - c) Menjalin kerjasama dengan kabupaten dan dinas terkait guna mewujudkan keluarga sakinah pada pasangan pengantin.¹⁷

¹⁶ (LAKIP), Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah tahun 2014, . . . Hal. 6

¹⁷ (LAKIP), Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah tahun 2014, . . . Hal. 6

b. Program Kerja Lainnya

- 1) Berperan aktif dalam kegiatan KB, P2WKSS dan sejenisnya.
- 2) Berperan aktif dalam pembinaan Dharma Wanita, PKK dan sejenisnya.
- 3) Perbaikan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus.
- 4) Pengadaan sarana dan prasarana guna meningkatkan pelayanan.¹⁸

Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus melakukan pelayanan terhadap masyarakat setiap harinya pada jam kerja, pelayanan yang diberikan diantaranya yaitu :

- 1) Pendaftaran nikah/rujuk.
- 2) Pemeriksaan/verifikasi ND.
- 3) Pelaksanaan pernikahan.
- 4) Legalisasi buku nikah/rujuk.
- 5) Pembuatan duplikat buku nikah/rujuk.
- 6) Rekomendasi nikah.
- 7) Pembuatan ikrar wakaf.
- 8) Konsultasi keluarga.
- 9) Konsultasi haji.
- 10) Konsultasi syari'ah.
- 11) Penerbitan piagam masuk Islam.
- 12) Penerbitan SK. Takmir masjid/mushola.
- 13) Surat keterangan belum nikah/sudah menikah, dll.¹⁹

Secara singkatnya program/kegiatan yang dilakukan di Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus yaitu pelayanan nikah, perwakafan dan kemasjidan. Program kerja ini dilaksanakan secara rutin, contohnya program kerja pelayanan nikah ini tidak hanya melayani pendaftaran nikah saja melainkan

¹⁸ (LAKIP), Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah tahun 2014, . . . Hal. 6

¹⁹ (LAKIP), Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah tahun 2014, . . . Hal. 6

juga melaksanakan bimbingan pra nikah untuk calon pengantin.

Pada program kerja perwakafan ini dilakukan pendataan barang yang diwakafkan serta orang yang mewakafkan. Tidak hanya itu pada program kerja perwakafan ini dilakukan penyertifikatan tanah wakaf. Sedangkan pada program kerja kemasjidan dilakukan pendataan masjid-masjid yang berada di wilayah Kecamatan Jekulo.

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Penerapan Pelayanan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan terhadap Masyarakat

Manajemen merupakan suatu pengaturan atau pengelolaan secara sistematis dan koordinatif dalam kegiatan/aktivitas yang dimulai dari sebelum pelaksanaan sampai akhir dari kegiatan oleh suatu lembaga atau organisasi.²⁰ Begitu halnya dengan lembaga Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat maka menerapkan manajemen dalam pelaksanaannya. Pelaksanaan manajemen ini terlihat dalam penerapan di program pelayanan nikah.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus memiliki visi yang sama dengan Kantor Urusan Agama Kecamatan yang lainnya. Sebab tugas pokok dan fungsi dari Kantor Urusan Agama Kecamatan sesuai Keputusan Menteri Agama (KMA) nomor 517 tahun 2001 pasal 2 dan pasal 3. Isi dari KMA nomor 517 tahun 2001 pasal 2 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan adalah melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian

²⁰ Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2006), Hal. 36-37

Agama Kabupaten di bidang Urusan Agama Islam di wilayah Kecamatan.²¹

Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan sesuai KMA nomor 517 tahun 2001 pasal 3 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan yaitu :

- a. Menyelenggarakan Statistik dan Dokumentasi.
- b. Menyelenggarakan surat menyurat, pengurusan surat, kearsipan pengetikan dan rumah tangga Kantor Urusan Agama Kecamatan.
- c. Melaksanakan pencatatan nikah dan rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul mal dan ibadah sosial, kependudukan dan keluarga sakinah.²²

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus tidak hanya menjalankan tugas pokok dan fungsi sesuai KMA nomor 517 tahun 2001 pasal 2 dan pasal 3, melainkan juga menyusun program kerja baru yang dikhususkan meningkatkan pelayanan dan efektifitas kerja. Pengelolaan program kerja ini guna berjalan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya maka Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus menerapkan manajemen pelayanan nikah untuk membantu dalam pelaksanaannya.

Penerapan manajemen pelayanan nikah di Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus ini sangatlah penting peranannya bagi kelancaran program kerja yang akan dilakukan. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Ibu Sriyatun:

Penerapan manajemen di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus ini sangatlah penting guna membantu kita dalam

²¹ -, “Tugas Pokok Dan Fungsi KUA Cigandamekar,” – (wordpress), 23 Juli, 2020, <http://kuacigandamekar.wordpress.com/profil/tugas-pokok-dan-fungsi/>

²² -, “Tugas Pokok Dan Fungsi KUA Cigandamekar,” – (wordpress), 23 Juli, 2020, <http://kuacigandamekar.wordpress.com/profil/tugas-pokok-dan-fungsi/>

menjalankan program-program ini secara terarah dan tepat, dengan kata lain tujuan dari diadakannya program ini dapat terlaksana dengan baik dan dapat dirasakan oleh masyarakat dari pelayanan yang kita berikan. Kalau ditanya bagaimana penerapan manajemen di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus ini dapat dilihat dari bagaimana dalam penyusunan program-program kerja yang dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Karena disetiap program kerja diterapkan proses manajemen, salah satunya di program pelayanan nikah.²³

Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus sangat konsisten berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Ini terlihat dari bagaimana program-program kerja yang disusun dan dijalankan guna memberikan pelayanan yang maksimal. Disinilah peran manajemen berada untuk membantu dalam proses pengelolaan program/kegiatan yang telah disusun. Penerapan manajemen dakwah didalam program/kegiatan tersebut melalui beberapa tahapan yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan), dan *controlling* (pengawasan/evaluasi) yang sering kita sebut POAC.²⁴

Penerapan manajemen dapat berjalan dengan baik apabila dari semua pihak dapat bekerjasama untuk menjalankannya. Berhasil atau tidaknya suatu kegiatan/program yang disusun tidak terlepas dari

²³ Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

²⁴ Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2005), Hal. 24

pengelolaan kegiatan tersebut serta kerjasama semua tim. Ini pula yang dikatakan oleh kepala Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus Bapak Muzayin :

Penerapan manajemen disini sangatlah penting peranannya. Adanya manajemen dakwah mampu membantu setiap kegiatan dan program yang dijalankan pun jadi lebih terarah serta dapat dikontrol pelaksanaannya. Ini juga membantu setiap penanggungjawab kegiatan/program untuk mempertanggung jawabkan tugasnya kepada saya. Dan saya pun dapat memantau setiap kegiatan/program yang sedang dijalankan. Tidak hanya itu saja meskipun kita menjalankan program/kegiatan menggunakan pengelolaan yang baik atau manajemen yang baik sekalipun tanpa adanya kerjasama tim yang baik kegiatan tersebut tidak akan mungkin terlaksana.²⁵

Adanya manajemen disetiap pelaksanaan kegiatan memanglah sangat penting agar kegiatan tersebut dapat terlaksana secara sistematis dan koordinatif. Namun tidak hanya itu untuk dapat memperoleh keberhasilan dari sebuah program/kegiatan melainkan diperlukan kerjasama tim yang baik dan terkoordinir. Sebab definisi dari manajemen itu sendiri yaitu pengelolaan suatu kegiatan secara sistematis dan koordinatif baik dari awal kegiatan sampai akhir kegiatan.

Proses penerapan manajemen tidak terlepas dari unsur-unsur manajemen yaitu *man* (manusia) disinilah peran manusia dalam sebuah organisasi sangat penting sebagai pembuat tujuan dan yang melaksanakan proses pencapaian tujuan. *Money* (uang) unsur ini harus

²⁵ Ach. Muzayin (Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 23 Maret 2020, wawancara 1, transkrip.

disediakan untuk membiayai gaji tenaga kerja serta membeli barang-barang yang dibutuhkan dalam pencapaian tujuan. *Materials* (bahan) adanya materi-materi atau sarana penunjang pelaksanaan pencapaian tujuan. *Mechine* (mesin), *method* (metode), dan *market* (pasar) unsur ini harus ada prasarana penunjang, adanya metode penetapan pelaksanaan kerja serta pasar atau tempat pelaksanaan/penyebarluasan kegiatan yang dibuat.²⁶

Adanya unsur tersebut salah satu penunjang keberhasilan penerapan manajemen dakwah. Begitupula yang ada di Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus menggunakan unsur-unsur manajemen dalam menjalankan pengelolaan kegiatan. Unsur-unsur tersebut sudah tergambar dalam fungsi-fungsi manajemen dakwah yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan), dan *controlling* (pengawasan/evaluasi) yang sering kita sebut POAC.

Disamping itu pegawai yang menjalankan roda aktivitas dari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus juga melaksanakan program-program kerja seperti menyusun rencana kerja jangka panjang, rencana kerja jangka menengah, dan rencana kerja jangka pendek sebagai berikut :

- a. Rencana Kerja Jangka Panjang Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus²⁷

Rencana kerja jangka panjang ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dan membantu menyiapkan generasi Islam yang bertakwa kepada Allah SWT. berwawasan ilmu agama dan ilmu lainnya yang

²⁶ Juliansyah Noor, *Penelitian Ilmu Manajemen*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2013), Hal. 46

²⁷ Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2006), Hal. 111

sesuai dengan dasar-dasar Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus.

Berikut adalah contoh rencana kerja jangka panjang di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus yaitu :

- 1) Menjalin komunikasi dan kerjasama yang baik dari kalangan pemerintah atau kalangan swasta. Berperan aktif dalam pengembangan dan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.
 - 2) Mengikuti kegiatan-kegiatan seperti pengajian yang diselenggarakan oleh masjid-masjid di Kecamatan Jekulo.
- b. Rencana Kerja Jangka Menengah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus

Rencana kerja jangka menengah ini merupakan rencana kerja dalam kurun waktu 5 tahun.²⁸ Tujuan dari rencana kerja jangka menengah ini yaitu memberikan pedoman dan arahan kepada semua pengurus dalam menjalankan organisasi dan program kerja yang telah ditetapkan sebelumnya.

Rencana kerja jangka menengah ini merupakan garis-garis besar penjabaran dari perencanaan yang akan dioperasionalkan serta menjadi ukuran dalam rangka pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi selama jangka waktu 5 tahun.

- c. Rencana Kerja Jangka Pendek Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus²⁹

Rencana kerja jangka pendek di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus ini dibagi menjadi beberapa hal sebagai berikut :

²⁸ Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, . . . Hal.

²⁹ Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, . . . Hal.

- 1) Kegiatan Harian
 - Pelaksanaan sholat jamaah untuk seluruh pegawai dan pimpinan. Hal ini dilakukan untuk memberi contoh yang baik bagi masyarakat.
- 2) Kegiatan Mingguan
 - Mengadakan penyuluhan pranikah, penyuluhan ini dilakukan baik secara langsung di kantor ataupun melalui media radio.
 - Kerja bakti, kegiatan ini dilakukan untuk membersihkan lingkungan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus
- 3) Kegiatan Bulanan
 - Penyuluhan majelis ta'lim dan mengikuti kegiatan di masjid-masjid di Kecamatan Jekulo.
 - Pendataan masjid-masjid di Kecamatan Jekulo.
 - Pendataan wakaf.
- 4) Kegiatan Tahunan
 - Memperingati hari besar Islam.
 - Halal Bi Halal.

Agar pelaksanaan program kerja jangka panjang, jangka menengah, dan jangka pendek Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus berjalan sesuai dengan tujuan dan rencana yang ingin dicapai, maka Kantor Urusan Agama (KUA) menerapkan fungsi-fungsi manajemen dakwah.³⁰

a. Perencanaan (*Planning*)

Penerapan fungsi manajemen dakwah yaitu POAC di Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus diterapkan disetiap program/kegiatan

³⁰ Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, . . . Hal.

yang akan dijalankan. Seperti halnya yang dikatakan oleh Ibu Sriyatun:

Seperti yang saya katakan sebelumnya bahwa penerapan manajemen di Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus ini sangatlah penting guna membantu kita dalam menjalankan program/kegiatan yang telah disusun. Pada tahap penerapan fungsi manajemen dakwah ini tidak terlepas dari fungsi *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan), dan *controlling* (pengawasan/evaluasi) atau yang disebut dengan POAC.³¹

Alur atau tahapan dari fungsi tersebut yaitu pertama *planning* (perencanaan), pada tahap ini kita akan melakukan penyusunan program/kegiatan yang akan dilaksanakan. Perlu digaris bawahi bahwa sebelum membuat program/kegiatan tersebut kita harus mengetahui bahwa secara garis besar kita telah mempunyai program pelayanan masyarakat yaitu pelayanan nikah, perwakafan, dan kemasjidan. Maka dari itu dalam menyusun kegiatan harus mengembangkan dari ketiga program kerja tersebut.³²

Maka disini fungsi dari *planning* (perencanaan) yaitu pada program pelayanan nikah perlu perencanaan seperti bagaimana alur pelayanan nikah dan perencanaan melakukan perancangan alur pelayanan

³¹ Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

³² Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

nikah, bimbingan pra nikah bagi calon pasangan pengantin dan penyuluhan keluarga sakinah.³³

Fungsi *planning* (perencanaan) ini yang nantinya akan menjadi awal dari terlaksanakannya suatu program/kegiatan, program yang dimaksud disini yaitu pelayanan nikah. Tahapan ini perlu dipertimbangkan dengan baik agar diperoleh perencanaan kegiatan yang tepat. Perencanaan dibuat dengan mengumpulkan data-data dan fakta-fakta selengkap mungkin. Setelah ditemukannya data-data tersebut perlu dilakukannya analisis. Pembuatan perencanaan harus mampu memusatkan pada sasaran yang akan dituju, menjamin proses pencapaian tujuan, dan memudahkan dalam pengawasan kegiatan.

Inilah yang dilakukan oleh Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dalam proses pembuatan *planning* (perencanaan) dengan memperhatikan dalam pemusatan pada sasaran, menjamin pencapaian tujuan, dan melakukan pengawasan. Tujuan dari pelaksanaan program/kegiatan di Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus yaitu semua program/kegiatan dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat. Salah satunya program pelayanan nikah.

Planning (perencanaan) yang dibuat di Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus yaitu dengan memperhatikan ketiga program kerja utama dan mengembangkannya. Ketiga program kerja utama tersebut yaitu pelayanan nikah, perwakafan dan kemasjidan.

³³ Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

Perencanaan yang dilakukan yaitu melakukan rapat kerja pelaksanaan ketiga program tersebut yang dilakukan setiap satu bulan satu sampai dua kali.³⁴ Hal Ini dilakukan guna memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Program kerja pelayanan nikah pelaksanaan kegiatannya akan dikembangkan dengan membuat *planning* (perencanaan) seperti yang telah diungkapkan oleh ibu Sriyatun selaku penyuluh fungsional di Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus yaitu melakukan pembentukan alur pelayanan, rencana melakukan bimbingan pra nikah baik di dalam kantor atau rencana penyuluhan di luar kantor.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Fungsi manajemen dakwah yang selanjutnya yaitu *organizing* (pengorganisasian). Fungsi ini sebagai langkah berikutnya yang harus dilakukan setelah melakukan fungsi perencanaan. Pada tahap ini akan dilakukan pengelompokan kegiatan dan juga dilakukan penetapan tugas, fungsi, wewenang serta tanggung jawab. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Ibu Sriyatun:

Setelah pembuatan perencanaan kegiatan maka selanjutnya yaitu tahapan pengorganisasian atau yang disebut dengan pembagian kerja. Pada tahap ini semua anggota akan diberikan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab seperti halnya pada bidang pelayanan nikah. Pembagian kerja ini bisa dilihat

³⁴ Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

pada struktur organisasi yang telah dibuat sebelumnya.³⁵

Pembuatan struktur organisasi ini bertujuan membantu dalam pembagian kerja dari program yang telah dibuat. Setiap pegawai KUA mendapat tugas masing-masing sesuai dengan keahliannya. Mulai dari bidang penyuluh fungsional, penghulu, bimbingan keluarga sakinah, bimbingan PAI dan haji, ketatausahaan, penyuluh non PNS, kemasjidan, wakaf dan zakat semua itu memiliki penanggung jawab masing-masing yang nantinya akan dipantau oleh kepala KUA Bapak Muzayin.³⁶

Seperti yang telah diungkapkan oleh Ibu Sriyatun maka dalam pembagian kerja atau pengorganisasian di Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus semua dibagi sesuai dengan bidangnya masing-masing. Penanggung jawab di semua bidang memiliki tanggung jawab untuk memastikan tugas yang di bawah pimpinannya mampu berjalan sesuai dengan tujuan dari Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus yaitu untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Setiap penanggung jawab departemen atau devisi harus mengoordinasikan tugasnya serta membangun hubungan yang baik dengan semua anggota baik secara individual, kelompok, dan

³⁵ Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

³⁶ Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

departemen. Hal yang sama diungkapkan oleh Bapak Muzayin :

Sebuah organisasi akan dapat mencapai tujuannya apabila organisasi tersebut dapat menerapkan manajemen yang baik didalamnya. Namun tidak hanya itu tanpa adanya kerjasama tim yang baik kegiatan tersebut tidak akan mungkin terlaksana. Begitu pula yang ada di Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus ini.³⁷

c. Penggerakan (*Actuating*)

Penerapan manajemen di Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dalam pelaksanaan program kerja telah melalui tahapan mulai dari perencanaan kegiatan, pembagian tugas atau pengorganisasian maka selanjutnya yaitu *actuating* (penggerakan). Pada tahap penggerakan ini seorang pemimpin dituntut harus mampu mensinkronkan tujuan dari organisasi tersebut dengan tujuan pribadi anggota organisasi.³⁸ Hal yang harus dilakukan oleh seorang pemimpin dalam sebuah organisasi untuk mampu mensinkronkan tujuan dari organisasi yaitu harus mengetahui apa motif dari anggotanya bergabung dalam organisasi tersebut.

Motif merupakan pemuasan kebutuhan. Kebutuhan manusia ada dua yaitu materil dan nonmateril. Seorang pemimpin harus mengetahui itu sebelumnya apa tujuan dari anggotanya bergabung dalam organisasi. Setelah diketahui apa tujuan dari anggotanya bergabung dalm organisasi

³⁷ Ach. Muzayin (Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 23 Maret 2020, wawancara 1, transkrip.

³⁸ Muklis Kanto Dan Patta Rapanna, *Filsafat Manajemen*, (Jakarta : Celebes Media Perkasa, 2017), Hal. 130

maka seorang pemimpin harus mampu menyelaraskan tujuan individu dari anggotanya dengan tujuan dari organisasi. Penyelarasan tujuan ini harus diberikan dorongan-dorongan pada setiap individu seperti diberikan *reward* atas kerja anggotanya yang bagus.³⁹

Hal ini diungkapkan oleh Ibu Sriyatun:

Proses pergerakan yang ada di Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus ini kepala KUA akan memberi motivasi, dorongan atau semangat kerja pada pegawai yang lain untuk semangat dalam menjalankan tugas-tugasnya. Motivasi yang diberikan yaitu dapat berupa hadiah kecil yang membuat senang pegawai. Atau hanya berupa ucapan pujian, ucapan terimakasih dan makan bersama untuk kerja keras yang dilakukan.⁴⁰

Hal yang dilakukan oleh Kepala Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus ini merupakan salah satu dorongan kerja yang diberikan kepada pegawai-pegawai yang lain untuk bekerja secara efektif, efisien, demi tercapainya tujuan KUA yaitu memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat.

Tidak hanya itu adanya pengorganisasian untuk menjalankan program kerja yang telah dicanangkan sudah dibuat yaitu terlihat pada struktur organisasi yang ada di Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus. Struktur

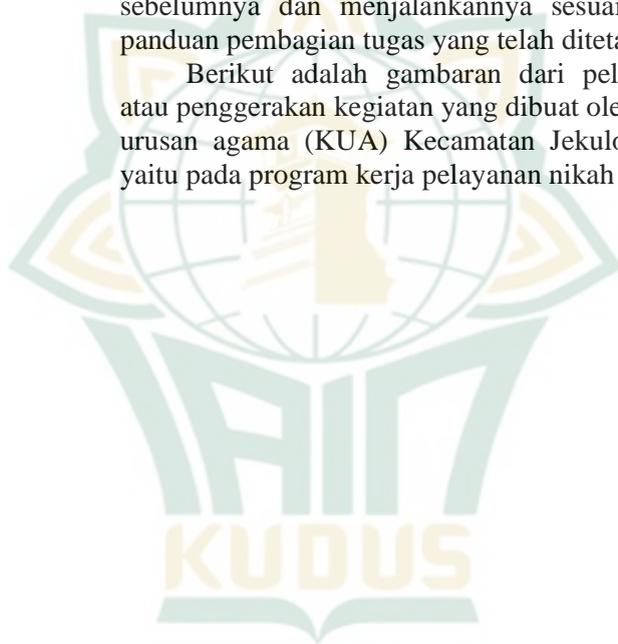
³⁹ Muklis Kanto Dan Patta Rapanna, *Filsafat Manajemen*, . . . Hal. 130

⁴⁰ Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

organisasi tersebut menjadi bukti bahwa telah dijalankannya salah satu fungsi dari manajemen dakwah yaitu pengorganisasian.

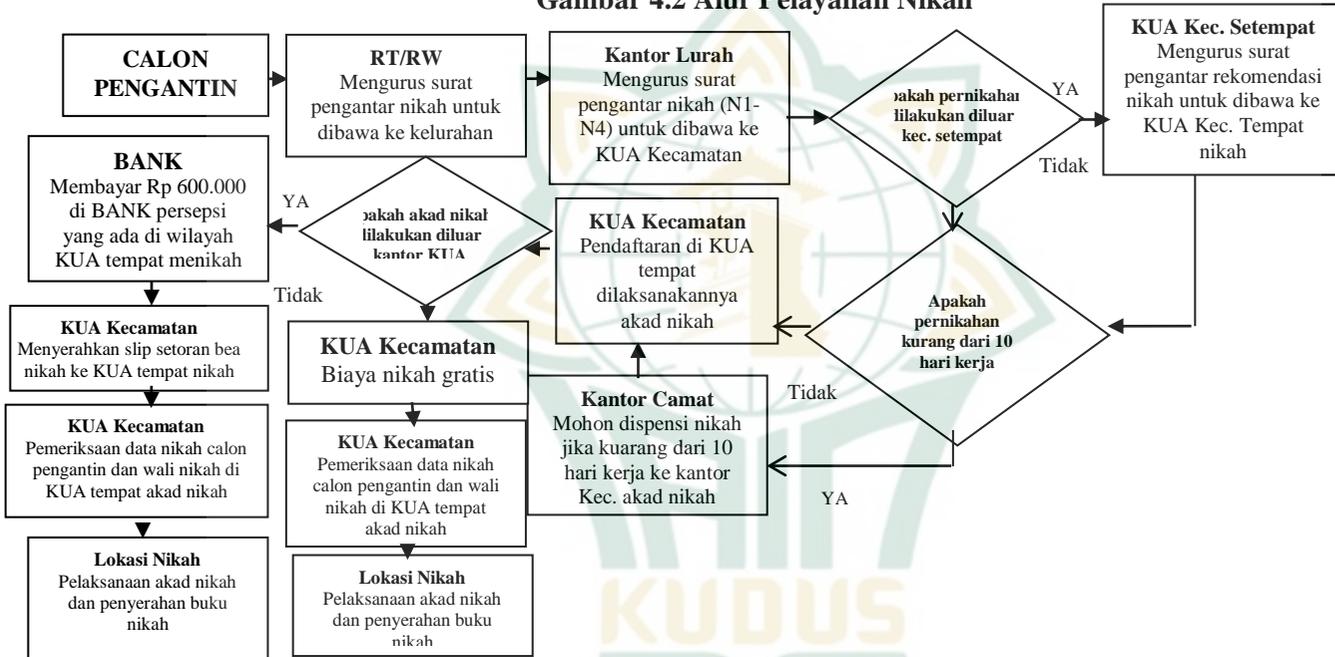
Proses *actuating* (penggerakan) di Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus ini juga tergambar dalam pelaksanaan kegiatan yang telah dibuat dari proses perencanaan dan pengorganisasian. Proses pelaksanaannya yaitu dengan melaksanakan rencana yang telah disusun sebelumnya dan menjalankannya sesuai dengan panduan pembagian tugas yang telah ditetapkan.⁴¹

Berikut adalah gambaran dari pelaksanaan atau penggerakan kegiatan yang dibuat oleh Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus, yaitu pada program kerja pelayanan nikah



⁴¹ Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

Gambar 4.2 Alur Pelayanan Nikah⁴²



⁴² Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

Pada Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dalam melakukan pelayanan nikah maka harus melalui alur pelayan nikah. Sebelumnya sudah dilakukan pembuatan perencanaan pada program kerja pelayanan nikah. Alur pelayanan nikah yang ada di Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus yaitu :

- 1) Alur dari pelayanan nikah ini yaitu calon pengantin perlu datang ke RT/RW setempat untuk mengurus surat pengantar nikah yang akan dibawa ke kelurahan. Setelah mendapat surat pengantar dari RT/RW maka calon pengantin akan datang ke kantor kelurahan untuk mengurus surat pengantar nikah (N1-N4) yang akan dibawa ke KUA Kecamatan.⁴³
- 2) Setelah selesai mengurus surat pengantar di kantor kelurahan langkah selanjutnya yaitu apakah pelaksanaan pernikahan akan dilaksanakan diluar Kecamatan setempat, jika iya maka tahapan selanjutnya calon pengantin mengurus surat pengantar rekomendasi nikah untuk dibawa ke KUA Kecamatan tempat akad nikah. Lalu apa waktu pernikahan dilakukan kurang dari 10 hari kerja, jika iya calon pengantin datang ke kantor camat mohon dispensasi nikah jika kurang dari 10 hari kerja ke kantor kecamatan akad nikah.⁴⁴

⁴³ Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

⁴⁴ Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

- 3) Langkah selanjutnya yaitu dari kantor camat calon pengantin datang ke KUA Kecamatan untuk melakukan pendaftaran di KUA tempat dilaksanakannya akad nikah. Namun pertanyaannya apakah akad nikah dilakukan diluar kantor KUA? Jika jawabannya iya, maka calon pengantin harus membayar Rp 600.000 di BANK persepsi yang ada di wilayah KUA tempat menikah. Selanjutnya calon pengantin datang ke KUA Kecamatan untuk melakukan pemeriksaan data nikah dan wali nikah. Terakhir jika dirasa persyaratan telah terpenuhi maka dilaksanakannya akad nikah dan penyerahan buku nikah.⁴⁵
- 4) Sebelumnya calon pengantin yang telah mengurus surat pengantar nikah dari kantor kelurahan yang akan dibawa ke KUA Kecamatan. Dan apakah pernikahan dilakukan diluar Kecamatan setempat, jika jawabannya tidak selanjutnya apakah waktu pernikahan kurang dari 10 hari kerja? Bilamana jawabannya tidak, maka calon pengantin datang ke KUA Kecamatan untuk melakukan pendaftaran di KUA tempat dilaksanakannya akad nikah.⁴⁶
- 5) Langkah berikutnya dengan pertanyaan apakah akad nikah dilakukan diluar kantor KUA? Jika jawabannya tidak, maka biaya nikah gratis di KUA Kecamatan. Lalu

⁴⁵ Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

⁴⁶ Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

setelah itu langkah selanjutnya calon pengantin datang ke KUA Kecamatan untuk melakukan pemeriksaan data nikah dan wali nikah. Terakhir jika dirasa persyaratan telah terpenuhi maka dilaksanakannya akad nikah dan penyerahan buku nikah.⁴⁷

Alur pelayanan nikah yang ada di Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus menunjukkan penerapan fungsi *actuating* (penggerakan/pelaksanaan). Adanya alur pelayanan nikah ini merupakan pengaplikasian dari perencanaan yang dibuat sebelumnya. Pelaksanaan kegiatan mulai dari pendataan wakaf, pendataan masjid se-kecamatan Jekulo, dan alur pelayanan nikah merupakan bagian dari penerapan manajemen dakwah pada tahapan *actuating* (penggerakan/pelaksanaan).⁴⁸

Proses inilah salah satu dari tahapan *actuating* (penggerakan atau pelaksanaan). Tahapan pelaksanaan ini adalah tahapan selanjutnya setelah pihak dari Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus membuat perencanaan kegiatan lalu dibentuklah kepengurusan atau pembagian tugas dan setelah itu dikerjakan tugas-tugasnya. Pencatatan, pendataan, pelaksanaan strategi-strategi yang telah dibuat merupakan tahapan *actuating*.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Controlling (pengawasan) merupakan tahapan terakhir dari penerapan fungsi manajemen

⁴⁷ Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

⁴⁸ Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

dakwah. Tahapan ini juga sering disebut dengan evaluasi, sebab proses ini dilakukan dengan mengadakan penilaian dan mengadakan koreksi kegiatan-kegiatan yang dilakukan bawahan akan terlaksana sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Proses ini dituntut untuk menemukan masalah dalam kegiatan tersebut sebelum masalah tersebut semakin membesar.⁴⁹

Tahapan *Controlling* (pengawasan) tidak hanya dilakukan di akhir dari suatu kegiatan melainkan dapat dilakukan disetiap proses kegiatan mulai dari awal perencanaan hingga akhir pelaksanaan. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Ibu Sriyatun:

Tahapan *Controlling* (pengawasan) bisa dikatakan sebagai tahapan evaluasi dalam suatu kegiatan. Pada tahapan ini dilakukan penilaian dan pengecekan kegiatan yang dilakukan selama kegiatan. Begitu pula yang dilakukan di Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dalam membuat suatu kegiatan kami juga melakukan evaluasi kegiatan. Namun, perlu diketahui bahwa evaluasi ini tidak hanya dilakukan pada akhir dari kegiatan melainkan disetiap pelaksanaan kegiatan dilakukan evaluasi.⁵⁰

Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dalam melakukan proses *Controlling* (pengawasan) yaitu dengan melakukan pendetapan standar, metode, dan prestasi kerja. Selain itu juga

⁴⁹ M. Anang Firmansyah Dan Budi W. Mahardika, Pengantar Manajemen, (Yogyakarta : Budi Utama, 2018), Hal. 13

⁵⁰ Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

melakukan pengambilan tindakan korektif. *Controlling* (pengawasan) ini dilakukan sebagai bahan pemikiran terhadap hasil kerja, sehingga dapat diketahui tingkat keberhasilan dan tingkat kegagalan dalam pelaksanaan kegiatan di Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus. Hal ini juga diungkapkan oleh Ibu Sriyatun:

Kalau di Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dalam melakukan proses *Controlling* (pengawasan) atau evaluasi yaitu melakukan pengecekan data hasil pelaksanaan kegiatan, pemantauan mulai dari awal hingga akhir kegiatan yang dilakukan oleh masing-masing penanggung jawab program dan dipantau juga oleh kepala KUA. Setelah itu akan dilakukan pencarian solusi dari masalah yang ditemukan.⁵¹

Contohnya pada program kerja pelayanan nikah juga dilakukan evaluasi berupa memperbaiki tahapan alur pelayanan nikah serta mengoreksi jalannya pelaksanaan pelayanan nikah. Penyuluhan keluarga sakinah dan bimbingan pra nikah kepada calon pengantin juga dilakukan evaluasi seperti sudah tepat atau tidak dalam pelaksanaannya.⁵²

Tahapan *Controlling* (pengawasan) yang dilakukan di Kantor urusan agama (KUA)

⁵¹ Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

⁵² Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

Kecamatan Jekulo Kudus merupakan upaya yang dilaksanakan oleh KUA dalam mengevaluasi pelaksanaan program kerja yang ditujukan untuk pelayanan kepada masyarakat. Tahapan ini pula dimaksudkan apabila terjadi selisih antara *planning* dan *actuating* akan diadakan perbaikan dan pelurusan atas kekurangan yang terjadi.

Semua proses penerapan fungsi manajemen pelayanan nikah di Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus sudah diterapkan sesuai dengan sistematika yang ada. Sistematika tersebut meliputi fungsi manajemen yaitu *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* (POAC). Proses penerapan fungsi manajemen pelayanan nikah ini dilakukan untuk dapat mencapai tujuan dari Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus yaitu meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

Pelayanan adalah pemberian jasa yang diberikan kepada konsumen guna mencapai kepuasan konsumen.⁵³ Bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus yaitu berupa pelaksanaan program kerja pelayanan nikah. Program kerja yang dijalankan oleh Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus akan memberikan hasil berupa kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Pelayanan ini berupa pelayanan jasa guna mencapai kepuasan konsumen/masyarakat.

Pelayanan di Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus melalui sistem, prosedur dan metode yang ditetapkan dalam memenuhi kepentingan masyarakat sesuai dengan haknya. Ketepatan dan kecepatan pelayanan perlu didukung dengan adanya

⁵³ Sulaiman, "Problematika Pelayanan Kantor Urusan Agama Anamuban Timur Nusa Tenggara Timur", *Jurnal Analisa* Vol. XVIII No. 02 (2011): Hal. 250, diakses pada 07 Januari 2020, <http://blasemarang.kemenag.go.id>

ketersediaan dan kelengkapan pemberian layanan. Pemberian layanan harus terus menerus mendengar apa yang dikatakan masyarakat dan secara teratur mengukur kepuasan masyarakat.⁵⁴

Berkaitan dengan kegiatan atau aktivitas yang dilakukan di Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus perihal pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah baik sebab menerapkan alur pelayanan yang baik. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Dewi Aimatul Chotimah sebagai masyarakat yang tinggal di Kecamatan Jekulo :

Kegiatan yang dilaksanakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus menurut pendapat saya sudah sangat baik. Pelaksanaan kegiatannya dari yang saya ketahui berupa pelayanan nikah itu sudah baik, dalam pemberian pelayanan nikah sudah menerapkan alur pelayanan nikah yang runtut dan jelas bagi kami. Serta ada beberapa program yang saya ketahui yaitu dari pihak KUA ikut serta dalam kegiatan di masjid Kecamatan Jekulo dan memberikan bimbingan pranikah pada masyarakat. Namun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dalam hal pelayanan yaitu dalam waktu pemberian layanan menyesuaikan situasi dan kondisi calon pengantin.⁵⁵

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah semaksimal mungkin dalam pelaksanaannya. Segala program atau kegiatan yang

⁵⁴ Sulaiman, "Problematika Pelayanan Kantor Urusan Agama Anamuban Timur Nusa Tenggara Timur", . . . Hal. 250

⁵⁵ Dewi Aimatul Chotimah (Warga Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Juni 2020, wawancara 3, transkrip.

ada di KUA ditujukan kepada pemberian layanan. Masyarakat dapat merasakan layanan yang baik apabila dari pihak KUA dapat melaksanakan program atau kegiatan yang dibuat dilaksanakan dengan baik serta dikerjakan sesuai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Hal inilah yang dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dalam menyusun dan melaksanakan program kerja atau kegiatan yang ditujukan untuk pemberian layanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan yang baik dapat dilihat dari kepuasan masyarakat penerima layanan. Tidak hanya itu pelayanan yang baik pula harus memerhatikan prosedur pelayanan, kejelasan petugas yang memberi pelayanan, kedisiplinan petugas layanan, tanggung jawab, kemampuan, kecepatan, dan keadilan pelayanan, serta kepastian jadwal pelayanan dan keamanan pelayanan. Semua hal itu apabila dilakukan dengan tepat dan baik maka pelayanan yang diberikan akan memperoleh kepuasan masyarakat.⁵⁶

Kepuasan masyarakat di sekitar Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dalam hal pelayanan yang diberikan ini juga dapat dinilai dari fasilitas yang diberikan. Fasilitas merupakan alat penunjang pelayanan, dengan adanya fasilitas KUA dapat memaksimalkan pemberian layanan kepada masyarakat. Fasilitas ini dapat berupa prosedur pelayanan, alat komputer, ruang nikah, ruang tunggu, sarana bimbingan pranikah dan lain sebagainya.

Hal ini juga diungkapkan oleh Dewi Aimatul Chotimah sebagai masyarakat yang tinggal di Kecamatan Jekulo :

Fasilitas penunjang layanan yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus menurut saya sudah sangat

⁵⁶ M. Zamroni, *Prinsip-Prinsip Hukum Pencatatan Perkawinan Di Indonesia*, (Surabaya : Media Sahabat Cendekia, 2018), Hal. 206

memadai. Contoh fasilitas yang menunjang pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus yaitu adanya ruang tunggu, alur pelayanan nikah, ruang nikah, dan petugas bimbingan pranikah. Itu beberapa fasilitas penunjang layanan di KUA yang saya ketahui.⁵⁷

Fasilitas merupakan salah satu penunjang dari pelayanan yang baik, dengan adanya fasilitas yang memadai maka pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik pula. Fasilitas penunjang layanan diantaranya yaitu adanya petugas pemberi layanan. Petugas pemberi layanan inilah yang nantinya akan berhadapan atau berkomunikasi langsung dengan masyarakat. Adanya komunikasi yang baik antara petugas dengan masyarakat akan menghasilkan pelayanan yang baik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus.

Hal ini pula diungkapkan oleh Dewi Aimatul Chotimah sebagai masyarakat yang tinggal di Kecamatan Jekulo :

Petugas pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang ke KUA memberikan pelayanan yang baik. Ini terlihat dari komunikasi yang dilakukan para petugas dalam melakukan pelayanan. Petugas KUA melayani masyarakat dengan ramah, tanggung jawab, serta mengarahkan sehingga masyarakat merasa cukup puas dan merasa terlayani dengan baik.⁵⁸

⁵⁷ Dewi Aimatul Chotimah (Warga Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Juni 2020, wawancara 3, transkrip.

⁵⁸ Dewi Aimatul Chotimah (Warga Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Juni 2020, wawancara 3, transkrip.

Selain itu perihal pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus kepada masyarakat sudah baik dan menunjukkan pelayanan yang mementingkan kepentingan umum serta untuk mencapai kepuasan masyarakat. Mulai dari kegiatan atau program kerja yang direncanakan bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Jekulo Kudus.

Masyarakat di Kecamatan Jekulo mendapat pelayanan yang baik oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus. Masyarakat merasa terlayani dengan baik dalam mengurus berbagai macam hal di KUA. Pelayanan yang diberikan pun sudah memerhatikan kepuasan dari masyarakat.

Hal ini diungkapkan oleh Dewi Aimatul Chotimah sebagai masyarakat yang tinggal di Kecamatan Jekulo :

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus sudah baik. Pelayanan yang diberikan seperti kecepatan dalam proses pelayanan, keramahan petugas, dan ketersediaan informasi yang jelas. Namun ada sedikit masalah dalam hal pelayanan yaitu tidak tepat waktunya jadwal pelayanan. Terkadang masyarakat harus menunggu cukup lama diruang tunggu untuk diberi pelayanan.⁵⁹

Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang diberikan guna kepuasan masyarakat serta mementingkan kepentingan masyarakat.⁶⁰ Hal ini yang berusaha dilakukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat Kecamatan Jekulo.

⁵⁹ Dewi Aimatul Chotimah (Warga Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Juni 2020, wawancara 3, transkrip.

⁶⁰ Sulaiman, "Problematika Pelayanan Kantor Urusan Agama Anamuban Timur Nusa Tenggara Timur", *Jurnal Analisa* Vol. XVIII No. 02 (2011): Hal. 250, diakses pada 07 Januari 2020, <http://blasemarang.kemenag.go.id>

Namun tidak hanya hal itu, dalam pemberian pelayanan pihak yang memberi layanan harus melaksanakan prosedur layanan dengan baik. Prosedur layanan yang baik yaitu salah satunya ketepatan waktu pelaksanaan jadwal layanan.

Ketika semua hal sudah diterapkan dengan baik maka semua akan berjalan sesuai dengan tujuan yang ada. Begitu pula di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dalam menerapkan fungsi manajemen pelayanan nikah dalam pelaksanaan kegiatan yang dicanangkan. Penerapan fungsi manajemen pelayanan nikah ini bertujuan untuk membantu pihak KUA dalam mencapai tujuannya yaitu meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat Kecamatan Jekulo.

Hal ini telah dilakukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus yang menerapkan fungsi manajemen dalam melaksanakan program kerja pelayanan nikah. Penerapan fungsi manajemen ini membantu para petugas dalam melaksanakan tugasnya secara sistematis dan koordinatif. Sehingga pekerjaan akan lebih mudah dikerjakan.⁶¹

Hasil yang didapatkannya pun sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan yaitu meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat pun merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus. Meskipun masih ada beberapa masalah perihal ketidaktepatan waktu pelaksanaan jadwal pelayanan. Namun masyarakat secara garis besar mengatakan puas akan pelayanan yang telah diberikan.

⁶¹ Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2006), Hal. 36-37

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penerapan Pelayanan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan terhadap Masyarakat

Secara menyeluruh kegiatan atau program kerja yang direncanakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus sudah terealisasi, akan tetapi ada beberapa faktor pendukung dan penghambat dari terealisasinya kegiatan atau program kerja tersebut.

Terlaksananya atau berhasilnya kegiatan yang direncanakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus ini tidak bisa terlepas dari beberapa faktor penunjang pelaksanaannya. Faktor penunjang pelaksanaan dari kegiatan tersebut salah satunya yaitu adanya fasilitas fisik dan perlengkapan penunjang lainnya. Hal ini pula yang diungkapkan oleh Ibu Sriyatun :

Fasilitas fisik dan perlengkapan penunjang penerapan manajemen pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus ini dapat berupa ruang kepala KUA, ruang penghulu atau staf KUA, ruang nikah, ruang tunggu, mushola, dan beberapa tempelan informasi tentang KUA. Semua itu merupakan fasilitas fisik yang menunjang pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus ini.⁶²

Fasilitas fisik dan perlengkapan yang menunjang pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus merupakan salah satu sarana dan prasarana yang ada di bangunan KUA tersebut. Mulai dari ruangan-ruangan yang ada di dalam bangunan,

⁶² Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

mading informasi, komputer dan masih banyak lainnya. Semua itu akan membantu petugas dalam melaksanakan pekerjaannya dan membantu KUA dalam mencapai tujuannya.

Pelaksanaan penerapan fungsi manajemen pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat tidak terlepas faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor-faktor inilah yang nantinya akan membantu dalam pencapaian tujuan dari Kantor Urusan Agama (KUA).⁶³

Demi terwujudnya tujuan tersebut maka diperlukan tenaga ekstra sebagai penunjang dari suksesnya kegiatan tersebut. Kegiatan juga memerlukan keahlian dalam pelaksanaannya, ini dilakukan untuk meminimalisir hambatan-hambatan yang ada. Sehingga dapat diambil sikap dalam mencari solusi apabila menghadapi hal tersebut.

a. Faktor Pendukung

Hal yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan fungsi manajemen pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus sangatlah bermacam-macam. Adapun faktor pendukung yang disampaikan oleh Ibu Sriyatun selaku Penyuluh Fungsional di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus sebagai berikut :

Faktor pendukung penerepan fungsi manajemen pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus yaitu seperti yang saya jelaskan sebelumnya bahwa faktor pendukungnya yaitu adanya

⁶³ Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

pembagian kerja yang jelas, adanya tanggung jawab, mengutamakan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pribadi, adanya koordinasi yang jelas, dan adanya komunikasi yang baik. Semua itu menjadi salah satu faktor pendukung dalam penerapan fungsi manajemen dakwah disini.⁶⁴

Faktor pendukung penerepan fungsi manajemen pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus meliputi beberapa hal sebagai berikut :

1) Pembagian Kerja yang Jelas

Faktor pendukung ini merupakan salah satu hal yang penting dalam penerapan fungsi manajemen. Pembagian kerja yang jelas akan membantu pihak Kantor Urusan Agama (KUA) dalam menjalankan kegiatannya. Sebab pembagian kerja akan berdasarkan spesialisasi yang sangat diperlukan, baik dibidang teknis maupun bidang kepemimpinan.⁶⁵

Faktor pendukung ini terlihat dari struktur organisasi yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus perihal pembagian kerja sesuai dengan kemampuannya. Pembagian kerja ini akan membantu pelaksanaan dari kegiatan yang akan dibuat oleh Kantor

⁶⁴ Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

⁶⁵ Samsu dan Mansur, “Manajemen Dakwah Lembaga Dakwah Kampus Unit Pengkajian Mahasiswa Islam (LDK-UPMI) IAIN Kendari”, *Al-Munzir* Vol. 12 No. 1 (2019): Hal. 141, diakses 08 Januari 2020, <http://ejournal.iainkendari.ac.id>

Urusan Agama (KUA). Serta akan membantu mempermudah pekerjaan yang akan dilakukan.

Diketahui bahwa salah satu fungsi manajemen yaitu adalah pengorganisasian atau pembagian kerja. Pembagian kerja ini mulai dari penempatan jabatan, pembagian tugas dan wewenang. Maka dari itu dengan adanya pembagian kerja yang jelas maka akan menjadi faktor pendukung dari penerapan fungsi manajemen dakwah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus.

2) Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan salah satu faktor pendukung dari penerapan fungsi manajemen di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus. Faktor ini harus ada sebab dengan adanya faktor ini akan terlihat berhasil atau tidaknya suatu pekerjaan yang dijalankan oleh seseorang. Tanggung jawab adalah suatu tindakan kesungguhan menjalankan tugas yang diterimanya dan menerima segala resiko yang ada dan harus seimbang dengan wewenang.⁶⁶

Adanya tanggung jawab dalam menjalankan sebuah pekerjaan akan membantu keberhasilan suatu pekerjaan yang dikerjakannya. Hal ini lah yang menjadi alasan mengapa tanggung jawab menjadi salah satu faktor pendukung penerapan fungsi manajemen dakwah di

⁶⁶ Samsu dan Mansur, "Manajemen Dakwah Lembaga Dakwah Kampus Unit Pengkajian Mahasiswa Islam (LDK-UPMI) IAIN Kendari", . . . Hal. 142

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus.

3) Mengutamakan Kepentingan Masyarakat diatas Kepentingan Pribadi

Faktor pendukung ini adalah faktor yang menjadi tujuan dari dicanangkannya kegiatan atau program kerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus, yaitu untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Suatu organisasi perlu mengutamakan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi sehingga tujuan dari organisasi tersebut dapat tercapai. Hal ini juga akan meminimalisir adanya pertikaian di dalam sebuah organisasi.

Mengutamakan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi harus dilakukan oleh setiap individu.⁶⁷ Apalagi kalau hal tersebut menyangkut pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat. Sebab keberhasilan dari penerapan fungsi manajemen dakwah terlihat dari bagaimana setiap individu meletakkan kepentingan pribadinya dan mengutamakan kepentingan umum. Hal ini pula yang dilakukan oleh pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus yang mengutamakan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pribadi.

⁶⁷ Samsu dan Mansur, “Manajemen Dakwah Lembaga Dakwah Kampus Unit Pengkajian Mahasiswa Islam (LDK-UPMI) IAIN Kendari”, . . . Hal. 142

4) Koordinasi yang Jelas

Koordinasi merupakan kesatuan gerak dan satu komando.⁶⁸ Faktor pendukung ini harus ada di dalam sebuah organisasi sebab dengan adanya koordinasi akan membantu berjalannya organisasi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan bersama. Kesatuan gerak dan satu komando ini dipegang oleh seorang pemimpin atau ketua dari organisasi tersebut.

Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus kesatuan gerak dan satu komando terletak pada kepala Kantor Urusan Agama (KUA). Koordinasi ini tidak hanya terletak di kepala Kantor Urusan Agama (KUA) saja melainkan pada setiap penanggung jawab kegiatan. Namun perlu diketahui kepala Kantor Urusan Agama (KUA) tetap menjadi pusat dari koordinasi dari rangkaian kegiatan yang dijalankan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus.

5) Komunikasi yang Baik

Sebuah organisasi didalamnya terdapat anggota yang memiliki tugas dan wewenang masing-masing. Semuanya harus saling menjalin komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik yaitu dapat komunikatif dan persuasif, bukan komunikasi yang hanya dapat memerintah saja. Sebab dengan adanya komunikasi

⁶⁸ Samsu dan Mansur, "Manajemen Dakwah Lembaga Dakwah Kampus Unit Pengkajian Mahasiswa Islam (LDK-UPMI) IAIN Kendari", . . . Hal. 143

yang baik diantara semua bagian akan menciptakan koordinasi yang baik pula.⁶⁹

Komunikatif dan persuasif adalah salah satu contoh komunikasi yang baik. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus juga menciptakan komunikasi yang baik antara kepala Kantor Urusan Agama (KUA) dengan pegawai yang lainnya atau diantara sesama pegawai. Komunikasi yang tercipta diantara semua anggota Kantor Urusan Agama (KUA) akan membantu berjalannya penerapan fungsi manajemen pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus.

b. Faktor Penghambat

Selain faktor pendukung dari penerapan fungsi manajemen pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus juga terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Hal ini juga yang disampaikan oleh Ibu Sriyatun :

Selain faktor pendukung ada juga faktor yang penghambat dari penerapan fungsi manajemen dakwah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus salah satunya yaitu tidak efesiansinya waktu pelayanan, sarana dan prasarana, metode pelaksanaan kerja, dan kurang kesadaran masyarakat untuk mengikuti program kerja yang ditujukan kepada mereka. Semua itu menjadi salah satu faktor

⁶⁹ Samsu dan Mansur, “Manajemen Dakwah Lembaga Dakwah Kampus Unit Pengkajian Mahasiswa Islam (LDK-UPMI) IAIN Kendari”, . . . Hal. 143

penghambat dalam penerapan fungsi manajemen dakwah.⁷⁰

Penerapan fungsi manajemen pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dalam pelaksanaannya mengalami beberapa hambatan. Pelaksanaan program kerja yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dalam mencapai tujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, menerapkan strategi berupa penerapan fungsi manajemen dakwah. Hal itu dilakukan agar dalam pelaksanaannya diterapkan secara sistematis dan koordinatif.

Terlepas dari faktor pendukung penerapan fungsi manajemen dakwah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus terdapat faktor penghambatnya. Faktor penghambat tersebut yaitu :

1) Tidak Efesiensinya Waktu Pelayanan

Efisiensi waktu merupakan hal yang sangatlah penting untuk kelancaran dalam menjalankan suatu kegiatan yang telah dicanangkan. Itupula yang terjadi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dalam melaksanakan penerapan fungsi manajemen dakwah.

Faktor penghambat yang dimaksud disini yaitu tidak efesinsinya waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai hasil dari program kerja yang dicanangkan sebelumnya. Efisiensi waktu pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan

⁷⁰ Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

Jekulo Kudus terkadang tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Hal ini terlihat dari waktu pelayanan yang bisa mundur atau maju dari jadwal yang telah ada.⁷¹

Ini terjadi dikarenakan pada beberapa waktu petugas atau pegawai yang memberikan pelayanan terbentur dengan jadwal atau acara yang baru diinformasikan. Meskipun ketidak efesiensinya waktu pelayanan ini menghambat berjalannya penerapan fungsi manajemen dakwah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus pegawai atau petugas pelayanan tetap berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

2) Kurangnya Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus ini membantu dalam penerapan fungsi manajemen. Sarana dan prasarana ini dapat berupa bangunan dari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus itu sendiri, yang terdiri dari ruang nikah, ruang pegawai untuk pemberian layanan, ruang tunggu, dan beberapa alat seperti komputer dan berkas-berkas atau dokumen-dokumen.⁷²

Namun hal itu masih kurang dan menjadi salah satu faktor penghambat

⁷¹ Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

⁷² Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

dalam penerapan fungsi manajemen dakwah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus. Sarana prasarana yang sangat diperlukan selain hal yang disebutkan sebelumnya yaitu kenyamanan ruang tunggu, pengadaan komputer yang tidak hanya satu, penempatan berkas atau dokumen yang belum rapi.

3) Metode Pelaksanaan Kerja

Metode pelaksanaan kerja merupakan suatu tata cara pelaksanaan kerja dengan mempertimbangkan sasaran, fasilitas yang digunakan, waktu, serta uang.⁷³ Metode kerja ini digunakan untuk membantu mempelancar suatu kegiatan. Selain itu dalam menerapkan fungsi manajemen dakwah juga diperlukan metode kerja didalamnya.

Salah satu faktor penghambat dari penerapan fungsi manajemen dakwah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus yaitu metode pelaksanaan kerja. Pelaksanaan suatu program kerja di Kantor Urusan Agama (KUA) dalam menerapkan metode kerja pegawai atau petugas belum maksimal dalam melaksanakan metode yang ada. Ini terlihat dari belum maksimalnya dalam menerapkan jadwal pelayanan.

4) Kurang Kesadaran Masyarakat untuk Mengikuti Program Kerja yang Ditujukan kepada Mereka

Suatu program kerja atau kegiatan yang disusun oleh pihak Kantor Urusan

⁷³ Juliansyah Noor, *Penelitian Ilmu Manajemen*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2013), Hal. 46

Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus bisa berjalan dengan lancar dan dapat mencapai tujuannya apabila masyarakat ikut berperan didalamnya. Masyarakat adalah tujuan utama dari Kantor Urusan Agama (KUA), sebab program kerja atau kegiatan yang disusun ini ditujukan untuk pelayanan kepada masyarakat.⁷⁴

Namun dalam hal ini masyarakat masih belum mempunyai kesadaran dalam mengikuti program kerja yang dibuat oleh pihak Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus. Ini terlihat dari masyarakat yang tidak mengetahui program kerja yang sedang dikerjakan oleh pihak Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus.

C. Analisis Hasil Penelitian

1. Analisis tentang Penerapan Pelayanan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan terhadap Masyarakat

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan bagian dari instansi yang bertugas memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat. Kantor Urusan Agama di Wilayah Kecamatan berada dibawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia, oleh sebab itu maju mundurnya Kementerian Agama Republik Indonesia ditentukan oleh maju mundurnya Kantor Urusan Agama di Wilayah Kecamatan.⁷⁵ Diantara peran

⁷⁴ Sriyatun (Penyuluh Fungsional Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Maret 2020, wawancara 2, transkrip.

⁷⁵ Nasrul Darambe, "Manjemen Kantor Urusan Agama Teladan Kecamatan Walio Kota Bau-Bau", *Zawiyah Jurnal Pemikiran Islam*, Vol. 5 No. 1 (2019): Hal. 154, diakses 29 Oktober 2019, [Http://Ejournal.Iainkendari.Ac.Id](http://Ejournal.Iainkendari.Ac.Id)

Kantor Urusan Agama (KUA) yakni melayani masyarakat yang berkaitan dengan pencatatan nikah, kemasjidan, perwakafan, baitul mal, ibadah sosial, dan penyuluha keluarga sakinah.⁷⁶

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan organisasi publik yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setidaknya ada beberapa hal yang harus dijalankan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) untuk dapat menjalankan tugas dan perannya. Hal tersebut yaitu setiap petugas atau pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) harus mempunyai kemampuan untuk menerjemahkan tugas dan peranannya, harus memiliki kemampuan berkomunikasi dan kerjasama dengan masyarakat, serta perlunya ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang tugas dan peranan dari petugas atau pegawai Kantor Urusan Agama (KUA).

Tugas dan peranan Kantor Urusan Agama (KUA) sangatlah besar, untuk itu diperlukannya profesionalisme dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Maka untuk dapat mewujudkan hal tersebut diperlukan suatu perhatian dan pembinaan serta evaluasi dalam penilaian kinerja seluruh unsur didalamnya. Kantor Urusan Agama (KUA) dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dari hari ke hari agar tujuannya dapat tercapai. Sebab Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan unit kerja terdepan yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat dengan cara memberikan pelayanan.⁷⁷

Seperti halnya Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus yang memiliki tujuan dalam

⁷⁶ Sulaiman, "Problematika Pelayanan Kantor Urusan Agama Anamuban Timur Nusa Tenggara Timur", *Jurnal Analisa* Vol. XVIII No. 02 (2011), Hal. 248, diakses pada 07 Januari 2020, <http://blasemarang.kemenag.go.id>

⁷⁷ Nasrul Darambe, "Manajemen Kantor Urusan Agama Teladan Kecamatan Wolio Kota Bau-Bau", *Zawiyah Jurnal Pemikiran Islam*, vol. 5 no. 1 (2019): Hal. 154, diakses 29 Oktober 2019, <http://ejournal.iainkendari.ac.id>

pembuatan program kerjanya, yaitu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peran dari Kantor Urusan Agama (KUA) itu sendiri yaitu untuk memberikan pelayanan terbaik bagi publik atau masyarakat. Hal inilah yang menjadi pedoman bagi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dalam menjalankan tugas dan peranannya untuk mengabdikan kepada masyarakat dengan cara memberikan pelayanan sehingga akan diperoleh kepuasan masyarakat.

Pelayanan dapat diberikan apabila Kantor Urusan Agama (KUA) dapat membuat program kerja yang disusun bertujuan untuk melayani masyarakat. Program kerja tersebut yang nantinya akan dijalankan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) yang ditujukan kepada masyarakat. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dalam mewujudkan tugas dan fungsinya untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka membentuk suatu program kerja. Program kerja yang dicanangkan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus ialah pelayanan nikah.

Salah satu program kerja yang dicanangkan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus yaitu pelayanan nikah. Program kerja pelayanan nikah ini bertujuan memberikan pelayanan alur atau tahapan pendaftaran nikah dan pencatatan nikah. Alur pendaftaran nikah dan pencatatan nikah secara umum memiliki tiga tahapan yang harus ditempuh, yaitu pendaftaran, kursus calon pengantin atau bimbingan pranikah, dan pencatatan peristiwa nikah.⁷⁸ Hal ini berarti program kerja pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pendaftaran nikah.

⁷⁸ -, *Fondasi Keluarga Sakinah : Bacaan Mandiri Calon Pengantin*, (Jakarta : Subdit Bina Keluarga Sakinah Direktorat Bina KUA & Keluarga Sakinah Ditjen Bimas Islam Kemenag RI, 2017), Hal. 194

Berhasil atau tidaknya tujuan dari Kantor Urusan Agama (KUA) untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, ini semua tergantung pada pelaksanaan program kerja yang dijalankan. Program kerja yang dicanangkan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dapat terlaksana dengan baik dan berjalan dengan lancar apabila pihak Kantor Urusan Agama (KUA) dapat menerapkan manajemen yang baik. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus juga menerapkan fungsi manajemen pada pelaksanaan pelayanan nikah. Hal ini dilakukan untuk membantu pihak Kantor Urusan Agama (KUA) dalam mencapai tujuannya.

Manajemen sendiri dapat diartikan pengatiran secara sistematis dan koordinatif dalam suatu kegiatan secara umum ataupun keagamaan yang dilakukan mulai dari awal kegiatan hingga akhir kegiatan.⁷⁹ Pada manajemen terdapat fungsi-fungsi yang dapat membantu pelaksanaan kerja suatu kegiatan. Fungsi-fungsi tersebut yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan/pengorganisasian), dan *controlling* (pengawasan/evaluasi) atau yang sering disebut POAC. Fungsi inilah yang nantinya menjadi tahapan dalam pelaksanaan program kerja.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dalam menjalankan program kerjanya menggunakan fungsi manajemen untuk membantunya. Fungsi pertama yang yaitu **perencanaan** yang terwujud dari pencaangan pembuatan alur pelayanan nikah. Mulai dari mengembangkan program kerja pelayanan nikah berupa membuat alur pendaftaran nikah, bimbingan pranikah dan penyuluhan keluarga sakinah. Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus ini juga menerapkan fungsi **pengorganisasian**

⁷⁹ Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2006), Hal. 36

dengan cara pembagian tugas dan tanggung jawab kepada masing-masing pegawai atau petugas sesuai dengan kemampuannya, serta disini juga diajarkan bagaimana membuat ide untuk mengembangkan program kerja yang dijalankan. Hal ini terlihat dari adanya struktur organisasi, yang pada unit pelayanan nikah terdapat divisi penyuluh fungsional, divisi bimbingan keluarga sakinah dan penghulu.

Selain itu juga terdapat **pelaksanaan** atau **pergerakan**, kegiatan akan dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah disusun sebelumnya. Muali dari menyusun alur pendaftaran nikah, melakukan bimbingan pranikah di kantor, dan penyuluhan keluarga sakinah di radio. Semua itu adalah pelaksanaan dari kegiatan yang disusun sebelumnya. Serta pada tahap terakhir yaitu **pengawasan** atau **evaluasi** hal ini dilakukan untuk mengetahui kekurangan selama kegiatan dijalankan. Evaluasi ini dapat berupa penilaian dari kepala Kantor Urusan Agama (KUA) yang dilakukan mulai dari awal pembuatan perencanaan hingga akhir dari kegiatan.

Sebuah lembaga atau organisasi peranan manajemen sangat memengaruhi seluruh proses aktivitas yang ada.⁸⁰ Salah satunya yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Begitupula yang terjadi dalam penerapan fungsi manajemen pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus. Sebuah kegiatan dalam pelaksanaannya tidak dapat terlepas dari faktor-faktor yang mendukung pelaksanaannya. Faktor pendukung dari penerapan fungsi manajemen dakwah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus yaitu segala hal yang membantu pihak Kantor Urusan Agama (KUA) dalam mencapai tujuannya. Hal tersebut yaitu adanya pembagian kerja yang jelas, adanya tanggung jawab,

⁸⁰ Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, . . . Hal. 66

mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi, adanya koordinasi yang jelas, dan adanya komunikasi yang baik.

Sarana manajemen disini dapat diartikan sebagai sebuah faktor pendukung dalam proses manajemen yang menggerakkan aktivitas atau kegiatan yang ada.⁸¹ Tidak hanya faktor pendukung penerapan fungsi manajemen dakwah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus, melainkan juga adanya faktor penghambat. Faktor inilah yang mengganggu jalannya penerapan fungsi manajemen di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus. Faktor penghambatnya dapat berupa tidak efesien waktunya, sarana dan prasarana, metode pelaksanaan kerja, dan kurang kesadaran masyarakat untuk mengikuti program kerja yang ditujukan kepada mereka.

Terlepas dari faktor penghambat yang mengganggu jalannya penerapan fungsi manajemen di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus. Kenyataannya pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar, dengan cara mencari solusi di setiap hasil evaluasi pelaksanaan kegiatan. Sehingga, ketika dilaksanakan kembali kegiatan tersebut dapat diperbaiki kekurangan yang ada. Maka tujuan yang ingin dicapai pun dapat tercapai.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus mempunyai program kerja salah satunya yaitu pelayanan nikah. Program kerja tersebut dijalankan dengan menggunakan penerapan fungsi manajemen. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus memilih menggunakan fungsi manajemen untuk membantu dalam menjalankan program kerja yang dicanangkan serta guna mencapai tujuannya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat.

⁸¹ Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, . . . Hal. 74-75

Penerapan fungsi manajemen di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus tidak terlepas dari faktor pendukung dan faktor penghambat dalam menjalankan program kerjanya. Hasil dari penerapan fungsi manajemen ini yaitu dalam menjalankan program kerja dapat dijalankan secara sistematis dan koordinatif. Tujuan dari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus sendiri pun dapat tercapai. Tujuan tersebut yaitu dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau sikap mendahulukan kepentingan umum serta memberikan kepuasan kepada publik.⁸² Suatu pelayanan yang diberikan oleh lembaga harus memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan kepada publik. Pelayanan yang diberikan dapat dikatakan berhasil apabila pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan kepada publik. Kepuasan publik ini dapat berupa terpenuhinya hak mereka. Pelayanan publik dijalankan berdasarkan sistem, prosedur, dan metode yang telah ditetapkan oleh lembaga tersebut.

Ketepatan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu faktor penentu kepuasan publik. Tidak hanya itu kecepatan dan ketepatan juga harus didukung dengan ketersediaan dan kelengkapan sarana yang menjadi penunjang pelayanan.⁸³ Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus juga menerapkan manajemen yang baik guna mencapai tujuannya tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus yaitu berupa alur pelayanan nikah,

⁸² Kamaruddin Sellang, dkk., *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik : Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*, (- : Qiara Media, 2019), Hal. 36

⁸³ Iseu Susilawati dkk., “Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji”, *Tadbir : Jurnal Manajemen Dakwah* Vol. 1 No. 2 (2016), Hal. 196, diakses pada tanggal 08 Januari 2020, <http://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id>

bimbingan pranikah, penyuluhan keluarga sakinah di radio dan masih banyak lainnya. Semua itu hasil dari program kerja yang dicanangkan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus. Program kerja yang dijalankan hanya memiliki satu tujuan yaitu guna memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil dari pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus mendapat apresiasi dari masyarakat. Masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Urusan Agama (KUA). Hak mereka sudah terpenuhi untuk dapat diberikan layanan sesuai kebutuhan mereka. Maka untuk itu Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dalam mencapai tujuannya untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dapat tercapai. Ini terlihat dari kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Urusan Agama (KUA).

Masyarakat pun mengatakan sudah cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Urusan Agama (KUA). Pelayanan yang diberikan pun sudah cukup baik, ini terlihat dari fasilitas penunjang pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus. Komunikasi antara petugas pemberi layanan atau pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) dengan masyarakat sudah cukup baik dan komunikatif. Sehingga diperoleh hubungan yang baik antara masyarakat dengan pegawai Kantor Urusan Agama (KUA).⁸⁴

⁸⁴ Dewi Aimatul Chotimah (Warga Kecamatan Jekulo Kudus), wawancara oleh penulis 24 Juni 2020, wawancara 3, transkrip.

2. Analisis tentang Efektivitas Penerapan Pelayanan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan terhadap Masyarakat

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus merupakan lembaga publik yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Urusan Agama (KUA) dapat dikatakan lembaga publik yang sangat penting peranannya untuk memberikan contoh yang baik bagi masyarakat. Sebab Kantor Urusan Agama (KUA) secara langsung berhadapan dengan masyarakat.⁸⁵

Lembaga publik ini memiliki tujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan yaitu hasil dari pelaksanaan pelayanan nikah yang telah dijalankan. Program kerja ini dijalankan dengan menerapkan fungsi manajemen. Sehingga dalam pelaksanaan penerapan pelayanan nikah ini tidak terlepas dari faktor pendukung dan faktor penghambat.

Faktor-faktor inilah yang menjadi penilaian atas keefektifan penerapan pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus. Maka penulis ingin mengemukakan faktor pendukung dan faktor penghambat penerapan pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus. Berdasarkan penjelasan Ibu Sriyatun, faktor pendukungnya yaitu dengan adanya pembagian kerja yang jelas, adanya tanggung jawab, mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi, adanya koordinasi yang jelas, dan adanya komunikasi yang baik.

⁸⁵ Nasrul Darambe, "Manajemen Kantor Urusan Agama Teladan Kecamatan Wolio Kota Bau-Bau", *Zawiyah Jurnal Pemikiran Islam*, vol. 5 no. 1 (2019): Hal. 154, diakses 29 Oktober 2019, <http://ejournal.iainkendari.ac.id>

Selain itu faktor penghambat penerapan pelayanan nikah yaitu tidak efisiensinya waktu pelayanan, sarana dan prasarana, metode pelaksanaan kerja, dan kurang kesadaran masyarakat untuk mengikuti program kerja yang ditujukan kepada mereka. Diantara kedua faktor yang ada kesemuanya tergantung bagaimana hubungan yang terjalin antara pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) dengan masyarakat.

Pada dasarnya Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus ini sudah dilengkapi sarana dan prasarana penunjang pelayanan. Sebab sarana manajemen seperti sumber daya manusia, informasi, alat-alat pendukung, program kerja, dan finansial merupakan sebuah piranti pendukung dalam proses manajemen dakwah.⁸⁶

Berdasarkan penjelasan Bapak Muzayin selaku kepala KUA mengatakan bahwa pelaksanaan alur pelayanan nikah mulai dari awal pendaftaran hingga pelaksanaan nikah sudah dijalankan dengan baik sesuai dengan sistematika yang ada. Namun juga terdapat pelaksanaan akad nikah yang dilakukan di KUA di masa pandemi covid-19 ini, dalam pelaksanaannya masih berjabat tangan tanpa menggunakan sarung tangan. Hal ini terjadi dikarenakan tidak disediakannya sarana sarung tangan sebagai sarana penunjang di masa pandemi covid-19 sekarang ini.

Pelaksanaan akad nikah yang dilakukan di luar kantor KUA atau di kediaman calon pengantin ini, penghulu yang atau petugas yang menikahkan biasanya mendapat hadiah tanda terimakasih atau rasa syukur yang diberikan oleh tuan rumah. Hal ini bukan berarti hadiah yang diberikan sebagai gratifikasi atau penyelewengan wewenang namun itu merupakan keikhlasan yang diberikan oleh tuan rumah sebagai tanda terima kasih atau ungkapan rasa syukur mereka.

⁸⁶ Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2006), Hal. 74-78

Berdasarkan beberapa uraian sebelumnya peneliti mendapat kesimpulan bahwa penerapan pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus sudah dilaksanakan sesuai dengan alur yang ada atau diterapkan secara sistematis mengikuti alur yang telah ditetapkan. Penerapan pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus tidak terlepas dari keterbatasan sarana dan prasarana pendukung program serta kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mereka miliki belum maksimal kemampuannya dalam mengetahui dan memahami penggunaan dan penerapan pelayanan nikah.

