# PENINGKATAN PERAN KELEMBAGAAN PEGAWAI SYARA' DI KECAMATAN SOMBA OPU, KABUPATEN GOWA, SULAWESI SELATAN

*Oleh*: Rahma Amir
Fakultas Syariah dan Hukum, Prodi Ilmu Falak
Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
*Oleh*: Sabriadi HR
Intitut Agama Islam Negeri Bone
Email: rahma.amir@uin-alauddin.ac.id, sabrielmahadi@gmail.com

**Abstrak**

Penelitian ini membahas tentang peningkatan peran kelembagaan pegawai syara' di kecamatan Somba Opu, Kabupaten Gowa, sehingga penelitian ini berfokus pada peran pegawai syara' bidang keagamaan dalam meningkatkan pengabdiannya kepada masyarakat di kecamatan Somba Opu, juga berfokus pada hambatan dan pendukung serta usaha yang dilakukan pegawai syara' dalam meningkatkan pengabdian kepada masyarakat pula. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui usaha yang dilakukan pegawai syara' bidang keagamaan dalam menjawab hambatan, dukungan sehingga meningkatkan peran pengabdiannya kepada masyarakat di kecamatan Somba Opu secara khusus dan pada masyarakat pada umumnya. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan metode pendekatan secara ilmiah dan syar'i. Hasil penelitian ditunjukkan melalui profil Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan Somba Opu kabupaten Gowa semakin meningkat dan ideal dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut terekam pada data-data yang menunjukkan peningkatan peran kelembagaan pegawai KUA kecamatan Somba Opu kabupaten Gowa yang mengantarkan sebagai KUA Teladan pada tingkat kabupaten/kota hingga Nasional adalah sebagai upaya strategi untuk memotivasi dan memberi semangat bagi jajaran KUA lainnya untuk berkopetensi menjadi yang terbaik dalam pelayanan kepada masyarakat. Diharapkan peran pegawai kelembagaan KUA kecamatan Somba Opu yang kualitas pelayanannya sudah memenuhi standar perlu sosialisasi secara langsung tentang bidang-bidang pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama sehingga lebih dikenal luas ke pelosok pedesaan.

**Kata Kunci:** Kerjasama, Astrologi, Hilal , Teknologi.

## A. Pendahuluan

Keberhasilan pembangunan suatu daerah tergantung pada tersedianya sejumlah Sumber Daya Alam (SDA) yang lazim dinamai *nature resources*, dan sejumlah Sumber Daya Manusia (SDM) juga diistilahkan sebagai *human resources*. Kedua sumber daya ini saling berkaitan antara satu dengan yang

lainnya, namun tidak menutup kemungkinan ada daerah yang menggantungkan keberhasilannya pada tersedianya sumber daya alam (*nature resources*), tetapi ada pula yang lebih menggantungkan pada sumber daya manusia (*human resources*).

Pembangunan yang hanya mengandalkan pada kemampuan sumber daya ( nature resources) alam saja akan mengalami kegagalan, oleh karena itu strategi pembangunan daerah yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 2000 tentang pedoman Organisasi Perangkat Daerah. Dalam peraturan tersebut, organisasi perangkat desa dibentuk berdasarakan pertimbangan-pertimbangan :

1. Kewenangan pemerintahan yang dimiliki oleh daerah,
2. Kamampuan keuangan daerah,
3. Ketersediaan sumber daya aparatur,
4. Pengembangan pola kerja sama antara daerah dan/atau dengan pihak ketiga.[1]

Dalam penataan personil sumber daya kepegawaian, pendekatan yang digunakan adalah mengacu pada kebutuhan daerah dengan mempertimbangkan pemberdayaan potensi pegawai tanpa memandang asal-usul pegawai yang bersangkutan, sebab yang paling utama adalah diarahkan untuk meningkatkan kualitas pegawai yang bersangkutan lebih memiliki sifat dan perilaku yang berkaitan dengan pengabdian, kejujuran, tanggung jawab, disiplin, keadilan, dan kewibawaan, sehingga dapat memberikan pelayanan dan pengayoman kepada masyarakat sesuai dengan tuntutan hati nurani masyarakat. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kuallitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional, perlu ditingkatkan kapasitas kelembagaan pemerintah daerah dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu upaya peningkatan kelembagaan adalah melihat sejauh mana palayanan

[1]HAW. Widjaja, *Penyelenggaraan Otonomi di Indonesia Dalam Rangka Sosialisasi UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah*, (Jakarta, PT. Rajagrafindo Persada, 2005), h. 12.

publik dilakukan di kecamatan dan kelurahan/ desa. Demikian halnya dengan kelembagaan Kementrian Agama yang merupakan salah satu unsur yang mempunyai personil yang turut berperan aktif dalam pembagunan utamanya dari aspek keagamaan.

Kementerian Agama merupakan suatu instansi pemerintahan yang bertugas melaksanakan tugas umum pemerintah disektor keagamaan. Pembangunan bidang agama sesuai dengan kebijakan pembangunan nasional adalah untuk meciptakan manusia berakhlaq, berbudi pekerti luhur, beriman, dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, selain itu kehadiran Kementerian Agama adalah memberikan jaminan hukum dan pelayanan kehidupan beragama, bagi setiap segenap bangsa Indonesia sesuai dengan amanah Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pembangunan bidang agama lebih besar dilaksanakan oleh partisipasi masyarakat, sedangkan pihak pemerintah lebih besar sebagai fasilitator, sehingga umat beragama terayomi dalam melaksanakan aktifitas pembangunan keagamaan yang mereka lakukan, seperti mendirikan rumah ibadah, mendirikan lembaga pendidikan, menfasilitasi masyarakat untuk pelaksanaan ibadah haji dan lain sebagainya. Peran pemerintah hanya sebagai fasilitator, sehingga keperluan masyarakat dapat tersalurkan dan terbina dengan baik.

Peran para pegawai syara' sangat potensial dan mendukung upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat, bahkan peranan dan kedudukan para pegawai syara' sangat strategis sebagai garda terdepan pemerintah dan corong pemerintah. Para pegawai syara' yang terdiri dari Imam masjid, Imam rawatib, Khatib, dan Muadzin serta pelaku pelayan masjid lainnya sangat mendukung kamajuan pembangunan sesuai kehendak pemerintah daerah yang bersangkutan. Pemberdayaan dan peningkatan peran para pegawai syara' dalam pengabdiannya kepada masyarakat perlu ditingkatkan mengingat banyaknya masukan dan kritikan masyarakat.

Peningkatan peran kelembagaan pegawai syara' sebagai salah satu personil Kementerian Agama perlu dinilai dengan melihat sejauh mana peran pegawai syara' di kecamatan, kelurahan, dan desa. Adanya tanggapan bahwa peran

pegawai syara' masih sangat rendah dalam mewujudkan pengabdian ke masyarakat ditentukan oleh berbagai faktor, yakin: berhubungan dengan perangkat sumber daya manusia (SDM), fasilitas yang kurang memadai, insentif yang tidak sesuai, sarana dan prasarana yang tidak mendukung, dan sebagainya. Olehnya itu, pengukuran melalui pe.nilain tersebut dimaksudkan agar dapat memperbaik kinerja pegawai syara' dalam pengabdiannya kepada masyarakat utamanya pegawai syara' di Kecamatan Somba Opu, Kabupaten Gowa Provinsi Sulawesi Selatan.

Pada hakikatnya selain disebut sebagai makhluk individu, manusia juga disebut sebagai makhluk sosial yang dalam kehidupannya selalu membutuhkan bantuan dari orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal itulah yang mendasari terjadinya proses pelayanan sebagai Upaya pemenuhan kebutuhan manusia. Pelayanan bisa berupa pelayanan fisik maupun pelayanan administrasi. Bentuk pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada setiap warga negaranya.

KUA merupakan sebuah Lembaga resmi negara yang ditugaskan untuk melaksanakan Sebagian tugas Kementerian Agama. Salah satu dari tugas pokok KUA adalah menangani masalah pencatatan pernikahan bagi penduduk Indonesia yang beragama Islam pada masing-masing kecamatan. Pencatatan hanya salah satu tugas dari pegawai syara' di KUA, jadi bagaimana peran pegawai KUA sesungguhnya dalam pengabdiannya khususnya di KUA kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

Olehnya peneliti tertarik untuk mengkaji sebuah penelitian yang berjudul "*Peningkatan Peran Kelembagaan Pegawai Syara' di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa*".

**B. Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*), penelitian normatif kualitatif yang bersifat eksploratif dan deskriptif, disebut normatif karena lebih mengarahkan objek penelitian serta disebut kualitatif karena data atau bahan yang digunakan lebih banyak memanfaatkan data sekunder, meskipun demikian dalam hal tertentu juga ditampilkan data primer yang diolah

dari jawaban responden, juga merupakan salah satu jenis penelitian yang berisi informasi dan data dari hasil penelitian lapangan, buku maupun hasil penelitian-penelitian terdahulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan syar'i, dan administratif studi lapangan untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan eksplorasi penelitian ini.

**C. Hasil dan Pembahasan**

1. Gambaran Umum Wilayah Kecamatan Somba Opu

a. Letak Geografis

Kabupaten Gowa berada pada 119,3773º Bujur Barat dan 120.0317º Bujur Timur, 5,0829342862º Lintang Utara dan 5.577305437º Lintang Selatan dengan batas-batas sebagai berikut:

1) Sebelah Utara berbatasan dengan kota Makassar dan kabupaten Maros;
2) Sebelah Timur berbatasan dengan kabupaten Sinjai, kabupaten Bulukumba dan kabupaten Bantaeng;
3) Sebelah Selatan berbatasan dengan kabupaten Takalar dan kabupaten Jeneponto;
4) Sebelah Barat berbatasan dengan kota Makassar dan kabupaten Takalar.

Luas wilayah kabupaten Gowa adalah 1.883,33 km2 atau sama dengan 3,01% dari luas wilayah Provinsi Sulawesi Selatan, yang terdiri dari 18 (delapan belas) kecamatan dan 167 (seratus enam puluh tujuh) desa/kelurahan.

Tinjauan terhadap aspek fisik wilayah dimaksudkan untuk mengetahui potensi dan kendala yang dihadapi kabupaten Gowa dalam mengembangkan wilayahnya di masa mendatang. Beberapa aspek fisik yang menjadi kajian, meliputi: aspek fisik wilayah, kependudukan dan sumber daya manusia, aspek perekonomian, potensi bencana alam dan berbagai aspek lainnya.

Kabupaten Gowa memiliki 2 (dua) dimensi wilayah, yakni wilayah dataran rendah dan wilayah dataran tinggi. Wilayah kabupaten Gowa sebagian besar merupakan dataran tinggi yaitu sekitar 72,26%. Dari total luas kabupaten Gowa 35,30% mempunyai kemiringan tanah di atas 40o, yaitu pada wilayah kecamatan Parangloe, Tinggimoncong, Bungaya dan Tompobulu. Kabupaten Gowa dilalui oleh banyak sungai yang cukup besar yaitu ada 15 sungai. Sungai

dengan luas daerah aliran terbesar adalah sungai Jeneberang yaitu seluas 881 km2 dengan panjang 90 km.

b. Kependudukan

Penduduk sebagai objek sekaligus subjek pembangunan merupakan aspek utama yang mempunyai peran penting dalam pembangunan, oleh karena itu data penduduk sangat dibutuhkan dalam perencanaan pembangunan. Dilihat dari persebaran penduduk di kabupaten Gowa, kecamatan Somba Opu merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk tertinggi, yaitu sebesar 136.995 jiwa dan kecamatan Parigi adalah kecamatan dengan jumlah penduduk terendah, yaitu hanya sebesar 13,764 jiwa.

Laju pertumbuhan penduduk merupakan barometer untuk menghitung besarnya semua kebutuhan yang diperlukan masyarakat, seperti perumahan, sandang, pangan, pendidikan dan sarana penunjang lainnya. Berdasarkan hasil registrasi penduduk, jumlah penduduk kabupaten Gowa dalam kurun waktu tahun 2007 sampai dengan tahun 2012 mengalami peningkatan dengan rata-rata laju pertumbuhan penduduk sekitar 2,4%. Total jumlah penduduk tersebut di tahun 2007 sebesar 549,423 jiwa dan meningkat terus di tahun 2012 menjadi 607.465 jiwa Peningkatan jumlah penduduk yang paling signifikan terjadi di kecamatan Somba Opu yaitu sebesar 96.070 jiwa di tahun 2007 dan terus mengalami peningkatan hingga tahun 2012 mencapai 133.784 jiwa, hal ini terjadi karena pesatnya pembangunan perumahan di kecamatan Somba Opu.

Untuk mengetahui perkiraan jumlah penduduk kabupaten Gowa sampai dengan 2018 akan digunakan pendekatan *lung polinomiyal methods*, tidak lagi selamanya mengikuti pola pertumbuhan yang berlaku di wilayah perencanaan karena sebagai daerah baru dengan potensi/peluang untuk kemungkinan berusaha lebih baik akan menjadi daya tarik yang kuat bagi penduduk luar untuk memasuki wilayah kabupaten Gowa. Penggunaan metode *lung polynomiyal* berlandaskan pada angka pertumbuhan rata-rata kabupaten Gowa sebesar 2,4 % pertahun.

2. Profil Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa

a. Keadaan Kantor Urusan Agama (KUA)

Judul penelitian ini "Peningkatan Peran Kelembagaan Pegawai Syara' di kecamatan Somba Opu kabupaten Gowa". Untuk memperoleh pemahaman yang jelas, maka penulis perlu menjelaskan definisi konsep yang sesuai, hal ini dimaksudkan agar pembaca memahami makna yang dimaksud serta menghindari salah penafsiran tentang inti persoalan yang diteliti

Peran Kelembagaan Pegawai Syara' yang dimaksud adalah kantor urusan agama yang ada di bawah kelembagaan Kementerian Agama yang berlokasi di kecamatan Somba Opu kabupaten Gowa. Kantor Urusan Agama yang lebih dikenal dengan KUA merupakan pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat umum khususnya masyarakat di kecamatan Somba Opu kabupaten Gowa, melihat kualitas pelayanan yang baik dan terstruktur di Kantor Urusan Agama (KUA) tersebut, bisa disesuaikan dengan beberapa teori tentang kualitas pelayanan berdasarkan komunikasi organisasi.

Sejak awal kemerdekaan Indonesia, kedudukan KUA kecamatan memegang peranan yang sangat vital sebagai pelaksana hukum Islam, khususnya berkenaan dengan perkawinan, peranan tersebut dapat dilihat dari acuan yang menjadi pijakannya, yaitu:

1) Undang-undang Nomor 22 Tahun 1946 Tentang Pencatatan Nikah, Talak, dan Rujuk;
2) Undang-undang Nomor 22 Tahun 1946 Tentang Pencatatan Nikah, Talak, dan Rujuk yang kemudian dikukuhkan dengan Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan;
3) Kepres Nomor 45 Tahun 1974 Tentang Tugas dan Fungsi KUA kecamatan yang dijabarkan dengan KMA Nomor 45 Tahun 1981;
4) Keputusan Menteri Agama RI Nomor 298 Tahun 2003 yang mengukuhkan kembali kedudukan KUA kecamatan sebagai unit kerja kantor Departemen Agama kabupaten/kota yang melaksanakan sebagian tugas urusan agama Islam.

Tugas KUA berkenaan dengan aspek hukum dan ritual yang sangat menyentuh kehidupan keseharian masyarakat, maka tugas dan fungsi KUA kecamatan semakin menunjukkan peningkatan kuantitas dan kualitasnya

Peningkatan ini mendorong kepala KUA sebagai pejabat yang bertanggungjawab dalam melaksanakan dan mengkoordinasikan tugas-tugas KUA kecamatan untuk bersikap dinamis, proaktif, kreatif, mandiri, aspiratif, dan berorientasi pada penegakan peraturan yang berlaku.

Untuk lebih mendorong kualitas kerja kinerja dan sumber daya manusia, Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan berupaya melakukan berbagai terobosan yang efektif yang intinya selain bersifat koordinatif, juga sekaligus evaluatif dalam pelaksanaan tugas-tugas KUA. Salah satu terobosan tersebut adalah penyelenggaraan penilaian terhadap KUA dalam bentuk kegiatan penilaian KUA percontohan yang rutin dilaksanakan setiap tahun.

Penilaian terhadap KUA-KUA yang diajukan dalam kegiatan tersebut, hasilnya dapat digunakan sebagai tolok ukur untuk melihat sejauhmana penjabaran visi misi serta etos kerja yang telah dilaksanakan para pelaksana tugas dan fungsi KUA tersebut, apalagi kaitannya dengan arah dan kebijakan pembangunan Sulawesi Selatan sebagai masyarakat yang beriman dan bertakwa serta provinsi termaju yang dibuktikan dengan pencapaian WTP 5 kali secara berturut-turut dan berbagai macam penghargaan, yang sangat sesuai dengan visi kabupaten Gowa sebagai Masyarakat yang religious Islami yang juga dibuktikan dengan pencerahan Qalbu Jum'at. Ibadah yang dilaksanakan setiap hari Jum'at di seluruh wilayah kecamatan dan desa/kelurahan, maka Kementerian Agama memberikan warna dalam rangka mengaktualisasikan visi tersebut.

Adapun objek yang menjadi prioritas penilaian adalah menyangkut keseluruhan pelaksanaan tugas KUA kecamatan, mulai dari bidang yang bersifat fisik, kualitas pelayanan maupun administrasi dan sumber daya manusia.

b. Kualitas Pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa

Komunikasi dalam proses pelayanan[2] berkaitan dengan keinginan dan kemauan yang dapat dipenuhi dari pihak pemberi layanan dalam kegiatan kinerja

[2]Secara etimologis, pelayanan ialah "usaha melayani kebutuhan orang lain" Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Norman menyatakan karasteristik palayanan

pelayanan, kepuasaan komunikasi yang baik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari kepuaasan dalam prosedur layanan, kepuasan dalam memenuhi berbagai bentuk persyaratan pelayanan, kepuasaan dalam pemberian biaya pelayanan, dan kepuasan terhadap waktu penyelesaian pelayanan. Pada dasarnya dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan aspek kualitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.[3] Sementara itu Collier seperti yang dikutip oleh Yamit Zulian memiliki pandangan lain dari kualitas jasa pelayanan ini, yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat.[4] Pelayanan terbaik kepada pelanggan (*excellent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan).[5]

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat terhadapat dua pihak yang berperan. Pertama, adalah pihak yang melayani atau organisasi yang memberikan pelayanan, dalam hal ini pelayanan administrasi publik disebut birokrasi. Kedua, pihak yang dilayani atau pihak yang menerima pelayanan (bisa individu, bisa badan). Pihak yang dilayani mempunyai persepsi atau ekspektasi yaitu harapan. Persepsi konsumen merupakan penilaian subyektif terhadap pelayanan yang diperolehnya. Harapan konsumen merupakan referensi standar

sebagai berikut: Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi; Pelayanan pada kenyataan terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial; & Kegiatan produksi dan komsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada *umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan. Alwi Dahlan, Kamus Besar Bahasa Idonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1995), h. 646.

[3]Menurut Goetsh dan Davis dalam Fandy Tjiptono, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

[4]Yamit Zulian, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Selemba Empat, 2004), h. 9.

[5]Kualitas atau mutu dalam industry jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Suatu mutu atau kulitas disebut sangat baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan atau setara yang diharapkan dengan yang diharapkan pelanggan, sedangkan mutu disebut jelek jika pelanggan memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapannya. Oleh karena itu, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan (need & want) dan apa yang diberikan (given). Fandy Tjiptono, *Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), h. 15.

kinerja pelayanan, dan sering kali diformalisasikan berdasarkan keyakinan konsumen tentang apa yang akan terjadi.

Seiring dengan tingginya persaingan pelayanan pada saat ini, pelayanan public dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan pelayanan prima, secara umum diartikan sebagai sikap dan kemampuan karyawan dalam melayani masyrakat secara maksimal. Beberapa cara atau pedoman untuk mencapai pelayanan prima (*service excellence*), yaitu: "setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, dianataranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperhatikan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan, baik tugas yang berkaitan pada bagiannya, maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara professional.[6] Untuk menciptakan kinerja yang optimal KUA Kec. Somba Opu didukung oleh pegawai profesional yang diberikan uraian tugas (*job description*) sebagai acuan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Sebagaimana pula Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam QS. Al-Baqarah/2: 267. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pengawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas

[6]Untuk menjaga agar suatu lembaga publik tetap memiliki citra baik dalam pandangan masyarakat, maka perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan. Gespersz menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa/layanan, yaitu: Ketepatan waktu pelayanan; Akuransi pelayanan, yang berkaitan dengan rehabilitas; Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun pennaganan keluhan; Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung; Kemudahan dalam mendapapkan pelayanan; Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi; Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penangan permintaan khusus; Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, informasi; Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya, seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas music atau TV, dan sebagainya. Vincent Gaspersz, Manajemen Kualitas : *Penerapan Konsep dalam Manajemen Bisnis Total* (Jakarta: Gramedia Pusaka Utama, 1997), h.34.

ini yang ditunjukkan melalui kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seseorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya.

Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnnya dan mengerjakan pekerjaan secara cepat dan tepat.

1) Dimensi jaminan (*assurance*) berkenaan dengan pengetahuan dan wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan, santun dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa.[7]
2) Dimensi *empathy* (empatı) berkenaan dengan kemampuan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikası, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen.[8]
3) Dimensi *tangibles* (bukti fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung,

[7]Assurance ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, terbebas dari risiko atau bahaya, sehingga konsumen merasa puas dan akan loyal terhadap lembaga penyedia jasa. Baik buruknya pelayanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan perusahaan atau penyedia jasa tersebut Pemberian pelayanan yang menunjukkan kesantunan dan kelembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi masyarakat dan berdampak pada keberhasilan instansi dalam memberikan pelayanan yang baik dalam kaitannya dengan hal tersebut. QS Ali Imran 5/159 menyatakan bahwa "Karena rahmat Allahlah kamu bersikap lemah lembut terhadap mereka. Jika kamu kasar dan kasar niscaya mereka akan menjauhimu. dan berundinglah dengan mereka mengenai hal itu. Kemudian apabila kamu telah mengambil keputusan, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.

[8]Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan Lembaga.

ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat masyarakat merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan.[9] Interaksi antar sesama manusia mempunyai 2 nilai *built in* yang tidak bisa dipisahkan satu sama lain, pertama adalah interaksi itu harus selaras dengan hukum Islam, dan kedua interaksi itu memiliki kandungan nilai-nilai akhlak mulia.[10] Keselarasan hukum adalah setiap interaksi antar sesama manusia harus sejalan dengan *rule of the game* syariat Islam.

c. Sumber Daya Manusia Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa

1) Pegawai/Staff

Pegawai KUA kec. Somba Opu pada hakikatnya adalah pegawai Negeri Sipil Kementerian Agama yang ditugaskan di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa untuk membantu sebagian tugas pokok, fungsi, Visi dan Misi KUA Kecamatan Somba Opu.

Seiring perjalanan waktu kepemimpinan KUA kec. Somba Opu telah 9 Kali mengalami pergantian kepala KUA, sejak berdiri pada tahun 1956 sampai saat ini, yaitu:

Tabel 1. Masa Jabatan Kepala KUA

| NO | NAMA KEPALA KUA KEC. SOMBA OPU | MULAI TUGAS |
|---|---|---|

[9]Hal ini dikarenakan "pelayanan terbaik" menjadi kunci eksistensi sebuah instansi Prinsip pelayanan prima adalah A3: *Attitude* (sikap) yang benar; *Attention* (perhatian) yang tidak terbagi dan *Action* (tindakan), jika ketiganya dijalankan dengan baik maka pelayanan terbaik akan diraih. Berbagai pelatihan dan kegiatan diagendakan untuk merumuskan jurus ampuh demi mewujudkan kepuasan konsumen yang merupakan tujuan diciptakannya konsep "Pelayanan Prima".

[10]Yang dimaksud dengan muatan moral adalah segala interaksi yang dihalalkan oleh syariat Islam harus mempunyai nilai-nilai moral yang luhur di dalamnya. Pelayanan yang terbaik bagi umat manusia adalah a pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapapun yang mau mengerjakannya. Salah satu ayat al-Qur'an yang menganjurkan umat manusia untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada sesamanya saling tolong- menolong dalam (mengerjakan) amal shaleh dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat hukumannya." Jika kita melanggar ketentuan Allah maka akan diberikan hukuman dan "Sesungguhnya Allah sangat berat hukuman-Nya" Sehingga interaksi dapat dilakukan kapan saja dan dengan siapa saja asalkan tidak melanggar batas. Dalam salah satu hadisnya, Rasulullah saw. berpesan agar kita berusaha menjadi orang yang bermanfaat bagi orang lain, bahkan beliau menjadikan "bermanfaat bagi orang lain" sebagai tolak ukur kualitas keimanan seseorang.

| | | |
|---|---|---|
| 1. | H. Mansur Dg. Limpo | 1956 s/d 1966 |
| 2. | H. M. Hijazi Dg. Nyonri | 1966 s/d 1986 |
| 3. | Abdullah Dg. Sele | 1986 s/d 1991 |
| 4. | Drs. H. Ahmad Muhajir AF | 1991 s/d 1995 |
| 5. | Drs. H. Lukman Harun | 199s s/d 2002 |
| 6. | H. Muh. Zainuddin Zamad | 2002 s/d 2005 |
| 7. | Drs. H. Muchlis Ibrahim | 2005 s/d 2011 |
| 8. | H. Jamaris A. Halik, S. Ag., MH. | 2011 s/d 2012 |
| 9. | H. Tajuddin, S.Ag., M.Ag. | 2012- Sekarang |

2) Peran Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) dalam Meningkatkan Pengabdian Kepada Masyarakat Di Kecamatan Somba Opu

a) Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Somba Opu

Tugas pokok Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu adalah menjalankan sebagian tugas Kementerian Agama Kabupaten Gowa di bidang Urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan Somba Opu. Sedangkan fungsi KUA adalah fungsi Administrasi, menyelenggarakan statistik dan dokumentasi, menyelenggarakan surat menyurat, kearsipan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan Somba Opu Fungsi Pelayanan, melaksanakan pencatatan nikah dan rujuk, pelayanan perwakafan, kemasjidan, zakat dan ibadah sosial. Fungsi, melaksanakan pembinaan internal (karyawan) dan pembinaan eksternal (lembaga-lembaga Islam di wilayah Kecamatan Somba Opu). Fungsi Penerangan dan Penyuluhan bekerjasama dengan instansi terkait. Dalam rangka melaksanakan fungsi KUA tersebut, maka KUA Kecamatan Somba Opu merumuskan Visi, Misi dan Program Kerja.

Berdasarkan arsip yang ada di KUA Kecamatan Somba Opu, terdapat catatan peristiwa pernikahan dalam buku pendaftaran nikah sejak tahun 1956, hal ini menunjukkan bahwa keberadaan kantor urusan agama kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa telah eksis sejak tahun 1956. Kantor Urusan Agama (KUA) adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Urusan Agama Islam (KUA) Kementrian Agama RI yang berada di tingkat kecamatan, satu tingkat dibawah kantor Kementrian Agama Kabupaten. Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai pioner terdepan Kementerian Agama RI memiliki tugas dan fungsi untuk

melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian agama kabupaten di bidang urusan agama Islam dalam wilayah kecamatan Somba Opu. Fungsi yang dijalankan oleh KUA meliputi:

i. Fungsi Administrasi: Menyelenggarakan statistik dan dokumen, menyelenggarakan surat-menyurat, kearsipan, dan kerumahtanggan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Somba Opu.
ii. Fungsi Pelayanan: Melaksanakan pencatatan nikah dan rujuk, pelayanan pewakafan, kemasjidan, zakat, dan ibadah sosial.
iii. Fungsi Pembinaan: Melaksanakan pembinaan bersifat internal (karyawan) dan pembinaan eksternal (Lembaga-lembaga islam di wilayah kecematan Somba Opu).
iv. Fungsi Penerangan & Penyuluhan: Bekerja sama dengan instansi terkait terutama dalam urusan pengembangan kegiatan keagamaan di kecamatan Somba Opu. Dalam rangka melaksanakan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) tersebut, maka Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan Somba Opu merumuskan visı, misı, dan program kerja.

Kantor Urusan Agama (KUA) juga berperan sebagai koordinator pelaksana kegiatan pendidikan Islam serta kegiatan penyuluh agama fungsional. Selain itu, Kantor Urusan Agama (KUA) juga mempunyai beberapa badan seni resmi yang dibentuk oleh aparat dan masyarakat antara lain: badan penasehat, pembinaan, dan pelestarian perkawinanan (BP4) yang tujuan di bentuknya adalah untuk meningkatkan kualitas perkawinan sehingga tercapai rumah tangga yang sakinah, mawaddah, dan warahmah Adapun badan seni resmi yang lainnya adalah badan kesejahteraan masjid (BKM) dan Dewan Masjid Indonesia (DMI) yang tujuannya adalah untuk memakmurkan masjid dengan memaksimalkan 3 (tiga) fungsi masjid yaitu *hidarah*, *ımarah*, dan *ri'ayah*.

Untuk merealisasikan tugas pokok dan fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu, maka disusun Program Kerja Tahunan Tahun 2016.

3) Program Kerja Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Somba Opu

a) Peningkatan sarana dan prasarana Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Somba Opu, rehabilitasi gedung balai nikah; rehabilitas pagar kantor; menata ruang arsip; menata ruang karyawan; menata ruang dapur; menata ruang pelayanan; menata ruang pelaminan; menata ruang suscatin; menata ruang halaman kantor; menbuat taman kantor; membuat tempat parkir roda dua; membuat papan nama kantor permanen; membuat papan nama PPAIW, P2A, DMI, BP4, LPTQ dan PHBI; menambah fasilitas kantor, di antaranya: computer, laptop, wifi, dan *infocus*; dan memiliki kendaraan roda dua dan empat.
b) Peningkatan tata tertib seluruh administrasi diantaranya meningkatkan tertib administrasi; meningkatkan tertib administrasi kepegawaian; meningkatkan tertib administrasi nikah dan rujuk; meningkatkan tertib administrasi keuangan; meningkatkan tertib administrasi perwakafan; meningkatkan tertib administrasi kemasjidan dan ibadah sosial.
c) Pembinaan karyawan minimal 1 bulan sekali dan evaluasi hasil kerja bulanan
d) Pernikahan, meningkatkan kualitas pelayanan nikah kepada masyarakat dengan strategi, yakni pelayanan cepat, efesien, ramah, dambaan, adil, dan selesai serta pelayanan nikah cukup 30 menit.
e) Badan Penasehat Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4) yakni, meningkatkan mutu perkawinan bagi yang akan menikah baik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Somba Opu maupun di luar Kantor Urusan Agama (KUA) dengan strategi, mengintensifkan pelaksanaan suscatin baik klasikal maupun face to face; meningkatkan pengetahuan para konselor dengan mengikut sertakan pada pelatihan-peatihan yang diadakan di Tingkat kabupaten dan provinsi; dan meningkatkan mutu materi suscatin, serta menyebarluaskan buku NP dan buku membina keluarga sakinah kepada calon pengantin.
f) Pelayanan perwakafan diantaranya, mengupayakan dan mempermudah pembuatan akta ikrar wakaf (AIW) bagi tanah wakaf yang belum memiliki AIW; dan mengupayakan sertifikasi tanah wakaf bagi yang belum memiliki sertifikasi.
g) Pelayanan ibadah sosial dan kemasjidan dengan mengumpulkan wakaf Al-Quran

melalui catin untuk disumbangkan ke masjid, mushallah dan Lembaga islam yang membutuhkan; memberikan santunan kepada fakir miskin (dhuafa), anak yatim, pegawai syara' dan guru mengaji pada moment/acara tertentu; memberikan layanan pengukuran arah kiblat bagi masjid, mushalla dan perkuburan yang membutuhkan; melakasanakan pembinaan kepada pengurus masjid dan mushalla.

h) Pelayanan haji dengan memberikan informasi tentang cara pendaftaran haji; memberikan sarana dan prasarana serta pelayanan yang baik kepada calon jamaah haji yang mengikuti manasik di KUA Kecematan somba Opu; memberikan tuntunan manasik haji dengan metode yang mudah, tepat dan benar kepada calon jamaah haji sesuai dengan tuntunan syariat dan kebijakan pemerintah; mengantar dan mendapingi calon jamaah haji untuk melaksanakan praktik manasik haji di asrama haji sudiang.
i) Pelayanan produk pangan halal dengan memberikan informasi kepada Masyarakat tentang segala hal yang berkaitan dengan produk pangan halal, dan salah satu caranya adalah dengan membagikan brosur tentang produk pangan halal tersebut; dan mengikutsertakan dalam pelatihan bagi tenaga pemotong hewan, baik ingkat kabupaten maupun provinsi tentang tata cara pemotongan hewan yang sesuai *syari'at* islam.
j) Pembinaan umat dan hubungan kemitraan dengan meningkatkan pembiaan kepada kelompok pengajian/majelis ta'lim; meningkatkan hubungan silaturrahim dengan ormas dan Lembaga Islam, di antaranya MUI, PHBI, BAKOMUBIN, BKMT, dan lainnya; meningkatkan peran KUA dalam mewujudkan kerukunan umat, khususnya dalam menghadapi momen-momen tertentu yang berskala kabupaten, provinsi maupun nasional; dan meningkatkan hubungan lintas sectoral dengan pihak-pihak terkait dalam pembinaan umat.

4) Visi Misi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Somba Opu

**Visi:** Terwujudnya pelayanan yang optimal dan parsitipatif dalam pembagunan kehidupan beragama terhadap Masyarakat Kecematan Somba Opu.

**Misi:** Meningkatkan kualitas SDM pegawai/staf; mewujudkan kualitas pelayanan prima di bidang NR berbasis IT (Ilmu Teknologi); mewujudkan

kehidupan keluarga Sakinah; mewujudkan kesadaran Masyarakat muslim terhadap pemberdayaan wakaf; meningkatkan kualitas dan kondisi masjid yang kondusif; meningkatkan kinerja kemintraan dengan lintas sectoral yang harmonis; meningkatkan kesadaran Masyarakat tentang tentang pentingnya pangan halal dalam kehidupan; meningkatkan pemahaman Masyarakat tentang Hisab Ru'yah; meningkatkan pemahaman Masyarakat tentang haji dan umrah; dan meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama islam dalam kehidupan Masyarakat.

5) Menu Pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Somba Opu

Pelayanan nikah dan rujuk; bimbingan dan penasehatan pra nikah (suscatin); pelayanan dan pembinaan keluarga sakinah; pelayanan dan konsultasi krisis keluarga; pelayanan, pembimbingan, dan pembinaan jaminan produk halal; pelayanan dan pembinaan pengembangan kemitraan ormas Islam dan lembaga keagamaan; pelayanan dan bimbingan penentuan arah kiblat; pelayanan data tempat ibadah dan lembaga keagamaan; pelayanan pembauatan akta ikrar wakaf (aiw) dan akta pengganti akta ikrar wakaf; pelayanan dan bimbingan manajemen kemasjidan; pelayanan dan bimbingan zakat, infaq, dan sedekah; serta pelayanan dan bimbingan penyuluhan agama Islam.

6) Profil Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Somba Opu

Tabel 2. Profil Kantor Urusan Agama (KUA)

| | | |
|---|---|---|
| Nama KUA | : | Kantor Urusan Agama Kecematan Somba Opu |
| Alamat | : | Jalan Masjid Raya No. 22 Sungguminasa Kabupaten Gowa |
| Kode Pos | : | 92111 |
| E-Mail/FB | : | sombaopukua@yahoo.Co.Id/KUA |
| Blog | : | kuasombaopu.Blogspot.Com |
| SMS Pengaduan | : | 08114601874 |
| Tahun Berdiri | : | 1956 |
| Status Tanah | : | Hak Pakai |
| No, Tgl Sertifikat | : | 00170 Tanggal 24 Maret 2016 |
| Luas Tanah | : | 390 $M^2$ |
| Luas Bagunan | : | 230 $M^2$ |
| Type Bagunan | : | 2 Lantai |
| Status Bagunan | : | Hak Milik Kementerian Agama RI |
| Mulai Dibangun | : | 1956 |
| Direnovasi | : | 2011 |
| Jumlah Pegawai | : | 25 Orang |
| Penghulu | : | 2 Orang |
| Staf | : | 3 Orang |
| P3N | : | 8 Orang |
| Penyuluh Fungsional | : | 5 Orang |
| Penyuluh Honorer | : | 7 Orang |

7) Program Unggulan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Somba Opu

Dalam melayani masyarakat demi terciptanya pelayanan prima, maka KUA Kecamatan Somba Opu, mempunyai Motto sebagai berikut: "Melayani Umat dengan Ramah", dengan rincian:

R : Rapi dalam Administrasi,

A : Amanah dalam memberikan Pelayanan kepada Masyarakat,

M : Melayani dengan Cepat, tepat dan Santun,

A : Adil dalam memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat,

H : Harmoni dalam Bekerjasama.

Dari beberapa program kerja yang dicanangkan KUA Kecamatan Somba Opu, ada 4 (empat) program unggulan sekaligus sebagai prioritas yang telah dilaksanakan oleh KUA Kecamatan Somba Opu, Ke Empat program tersebut semuanya mengarah kepada terwujudnya pelayanan prima terhadap masyarakat, dengan konsisten menerapkan motto **"Melayani Umat dengan ramah"**. Adapun program-program yang dimaksud adalah:

***Pertama***, melihat kondisi masyarakat saat ini yang menginginkan kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan dan administrasi pernikahan, maka KUA Kecamatan Somba Opu menerapkan pelayanan berbasis ICT, di antaranya **Komputerisasi Pelayanan Nikah**. Selain tuntutan masyarakat mengenai pola pelayanan yang cepat dan tepat, secara realitasnya disadari bahwa keterbatasan tenaga karyawan KUA yang kurang, sementara tugas-tugas rutin semakin banyak, maka salah satu solusi untuk memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat adalah dengan sistem komputerisasi, termasuk dalam memberikan pelayanan kemasjidan dan perwakafan.

***Kedua***, dengan terus berkembangnya sistem teknologi dan informasi, maka KUA Kecamatan Somba Opu juga memprioritaskan sistem informası melalui akses Internet. Hal ini sangat penting agar masyarakat dengan mudah mengetahui dan memahami pelayanan yang diberikan oleh KUA, masyarakat dapat mengakses secara online dalam bentuk blogspot (kuasombaopu.blogspot.com) yang dimiliki oleh KUA Kecamatan Somba Opu, selain itu untuk informasi dan pengaduan KUA Kecamatan Somba Opu juga

membuka akses pengaduan melalui nomor handphone **08114601874**. Prioritas unggulan program ini diharapkan mobilitas pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan dan memberikan kepuasan (satisfaction), Kepercayaan (trust) sesuai dengan ekspektasi mereka.

***Ketiga,*** Program unggulan sekaligus prioritas pelayanan yang telah diberikan oleh KUA Kecamatan Somba Opu adalah penyediaan Media Informasi Visual (TV Flat), setiap tamu yang mengunjungi kantor KUA Somba Opu dapat melihat aktifitas pelayanan dan informasi KUA melalui media Televisi (program visual) yang diletakkan di ruang tunggu, sehingga tamu yang menunggu untuk mendapatkan pelayanan tidak jenuh dan bosan, dengan suguhan informasi berbagai pelayanan KUA. Pelayanan yang telah berjalan hingga saat ini termasuk pengisian buku tamu dengan menggunakan system komputerisasi yang dinamakan Media Interaktif Digital.

***Keempat,*** Binaan khusus kelurahan KUA kecamatan Somba Opu. Hal ini sangat penting untuk dijadikan sebagai percontohan kegiatan-kegiatan, baik itu kegiatan menyangkut keagamaan maupun yang berhubungan dengan kegiatan keterampilan kerja.

Tabel 3. Analisis Swot

| Kekuatan | Kelemahan | Peluang | Ancaman |
|---|---|---|---|
| • Beberapa peraturan mengenai sistem pelayanan di KUA telah ditetapkan oleh pemerintah & sebagian besar masyarakat telah mengetahui, terutama informasi yang berbasis teknologi;<br>• Standar operasional prosedur (SOP) pada tiap-tiap pelayanan telah dibuat dan diketahui oleh pegawai KUA; | • Adanya beberapa masyarakat yang masih belum mengerti dan memahami penggunaan sistem informasi yang berbasis teknologi;<br>• Adanya masyarakat yang tidak menyadari akan pentingnya SOP yang berlaku di KUA;<br>• Karena staf sedikit, bbrp pegawai merangkap jabatan sehingga tugas dan fungsi terlalu banyak;<br>• Ada beberapa | • Masyarakat selalu peduli dan menyampaikan informasi kepada KUA jika ada hal yang kurang dalam pelayanan, sehingga ada peluang untuk mengoptimalisasi kan sistem informasi pelayanan di KUA agar lebih baik;<br>• SOP yang diberlakukan terus dilaksanakn, sehingga masyarakat yang tidak mengetahui standar pelayanan secara perlahan dapat mengerti | • Biaya teknologi yang tinggi, baik dalam pengadaan sistem informasi termasuk biaya pemeliharaannya,<br>• Kesalahan prisedur menyebabkan kepercayaan masyarakat menjadi rendah:<br>• Tingkat Adanya masyarakat yang tidak mau dilayani sesuai dengan prosedur. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| • Tugas dan fungsi masing2 pejabat struktural maupun fungsional di Kementerian Agama terutama di lingkup KUA telah diketahui dan dipahami;<br>• Sarana dan prasarana yang tersedia di KUA kec. Somba Opu cukup memadai untuk memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM). | sarana yang masih perlu ditingkatkan, terutama kenyamanan ruangan pelayanan. | dan mengetahui,<br>• Pegawai melakukan tugas dan fungsinya sesuai dengan kondisi dan selalu ingin melakukan perubahan;<br>• Adanya koordinasi yang baik dengan Kementerian Agama, baik di tingkat Provinsi Sulawesi Selatan ataupun di Gowa. | |

8) Realisasi Program kerja dalam Meningkatkan Peranan Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Somba Opu

a) Tertib Administrasi

Organisasi :
- Menertibkan dan melaksanakan administrası keorganisasian secara tepat, efektif dan benar;
- Membuat struktur organisasi KUA Kecamatan Somba Opu;
- Pembagian tugas kerja/job description secara tepat, efektif dan efisien.

Kepegawaian :
- Setiap pegawai diwajibkan mengısı daftar hadir pagı harı (masuk), siang hari (istirahat) dan sore hari (waktu pulang), melalui finger print dan manual,
- Setiap pegawai diwajibkan menggunakan pakaian seragam lengkap sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa,
- Memberikan teguran kepada pegawai yang kurang dısıplın atau melakukan suatu kesalahan demi kelancaran tugas,
- Setiap pegawai diberi tugas sesuai dengan kecakapan, keahlian dan kedudukannya masing-masing.

Nikah Rujuk :
- Menyelenggarakan tertib administrası NR secara cepat, tepat

dan efisien,

- Mengikuti pembinaan, pemeriksaan dan supervise rutin dari kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa;
- Mencatat dan menagendakan semua kegiatan NR dengan tertib dan tepat;
- Menyusun arsip NR dengan baik dan benar.

Keuangan :
- Mengadakan administrasi keuangan NR sesuai dengan peraturan;
- Mencatat dan mengagendakan semua kegiatan administrasi keuangan sesuai dengan peruntukannya dengan terti dan tepat;
- Memberikan laporan secara berkala.

Perwakafan :
- Menerbitkan dan meningkatkan pengelolaan data wakaf;
- Mencatat dan mengagendakan semua kegiatan perwakafan;
- Menyusun arsip perwakafan dengan baik dan benar.

Ibadah Sosial & Kemasjidan :
- Menerbitkan dan meningkatkan pengelolaan data tempat ibadah dan Lembaga keagamaan secara periodik;
- Mencatat dan mengagendakan semua kegiatan yang berhubungan dengan ibadah soaial dan kemasjidan;
- Menuyusun arsip ibadah sosial dan kemasjidan dengan baik dan benar.

b) Pembinaan Karyawan, mengadakan pembinaan karyawan minimal 1 (satu) bulan sekali sekaligus untuk mengevaluasi hasil kerja selama 1 (satu) bulan; menerapkan pengawasan dengan pendekatan agama (PPA) kepada karyawan untuk meningkatkan etos kerja dan keikhlasan sehingga yang dilaksanakan bernilai ibadah; mengadakan rapat pertemuan dengan karyawan bıla ada hal-hal penting yang perlu disampaikan dan diketahui oleh semua pihak sehingga tercipta mekanisme kerja yang baik dan harmonis; mengikuti pelatihan dan pembinaan serta bimbingan pegawai yang dilaksanakan oleh kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa atau instansi lain dalam upaya

peningkatan mutu kinerja pagawai; mengikutkan karyawan dala kegiatan pencerahan kalbu Jum'at ibadah tingkat Kecamatan Somba Opu setiaaapa hari Jum'at pagi, guna menambah dan meningkatkan kualitas keimanan dan keilmuan karyawan sehingga dalam melaksanakan tugasnya dapat lebih prifesional dan unggul; membangun dan meningkatkan kerjasama serta hubungan yang harmonis antar karyawan; memberikan motivasi yang berkesinambungan guna memberikan kesempatan yang luas bagi karyawan untuk mengembangkan potensi akademik baik melalui pendidikan formal maupun non formal.

c) Pernikahan, Salah satu tugas pokok KUA Kecamatan Somba Opu adalah memberikan pelayanan pernikahan /pencatatan nikah dan rujuk Dalam pelayanan KUA Kecamatan Somba Opu selain menggunakan standar pelayanan prıma yaitu cepat, tepat, mudah, memuaskan, transparan dan non diskriminatif juga menggunakan standar pelayanan nikah rujuk KUA Kecamatan Somba Opu yaitu Pelayanan nikah cepat, efisien, ramah, dambaan, adil, dan selesai. Pelayanan pendaftaran nikah/rujuk cukup memakan waktu 30 menit saja dari mulai pendaftaran, pemeriksaan nikah dan penasehatan awal perkawinan dengan tidak mengurangi ketelitian dan kecermatan dalam pemeriksaan nikah. Hal lain yang diberikan kepada masyarakat dalam pelayanan nikah adalah pelayanan dengan senyum, simpatik dan ramah sesuai dengan anjuran Rasulullah saw "Senyummu kepada saudaramu adalah sedekah". Adapun penyerahan buku nikah sesaat/segera setelah akad nikah.
d) Pelayanan BP4 (Badan Penasihatan, Pembinaan, dan Pelestarian Perkawinan Pembinaan Calon Pengantin), Badan Penasihatan, Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4) merupakan badan resmi yang ada di setiap KUA kecamatan yang memiliki tugas dan fungsi untuk meningkatkan mutu perkawinan dan membina rumah tangga bahagia, sejahtera, mulia dan diridhai Allah swt. Misi utama dari BP4 adalah meningkatkan mutu perkawinan dan mensukseskan Gerakan Keluarga Sakinah serta Gerakan Sayang Ibu, yang keduanya merupakan pilar dari kekuatan suatu bangsa dan Negara.

Tabel 4. Fungsi dan Misi BP4 dibentuklah Susunan Pengurus BP4

Kecamatan Somba Opu periode 2015-2018

| NO | JABATAN | NAMA | KETERANGAN |
|---|---|---|---|
| 1. | Pembina | Drs. Abdullah Siradjuddin, M.Si. dan H. Tadjuddin, S.Ag., M.Ag. | Camat Somba Opu Kepala KUA Kec. Somba Opu. |
| 2. | Ketua | Muh. Sahir | Tokoh Agama |
| 3. | Sekretaris | Junuriah, S. Ag. | Staf KUA |
| 4. | Bendahara | Arman, S.PdI | Staf KUA |
| 5. | Konsultasi/Konseling, media, advokasi dan penasehatan perkawinan dan keluarga | Mahyuddin, S.Ag. | Penyuluh Fungsional |
| 6. | Pendidikan dan Pelatihan | Rahmiati, S.S. | Penyuluh Fungsional |
| 7. | Kemitraan, Kerjasama dan wiraswasta | Andi Nilawati, S.Pd | Penghulu Fungsional |
| 8. | Humas, Publikasi, dan Dokumentasi | H.Firdaus Majid, S.Ag., M.Si. | Tokoh Agama |

e) Perwakafan, sesuai dengan amanah UU Nomor 41 Tahun 2004 Tentang Perwakafan, bahwa tanah wakaf adalah menjadi asset umat Islam yang harus diselamatkan dari pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab yang ingin mengambil keuntungan pribadi ataupun menghilangkan status tanah wakaf tersebut, maka tanah wakaf tersebut harus dikelola dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan syariat dan UU yang berlaku. Maka untuk mengantisipasi kemungkinan hal-hal negatif terjadi, KUA Kecamatan Somba Opu telah melakukan beberapa langkah, yaitu 1) meningkatkan tertib administrası perwakafan, 2) mempermudah pembuatan AIW/APAIW bagi tanah wakaf yang belum berAIW/APAIW, 3) mengupayakan sertifikat tanah wakaf bagi yang belum bersertifikat melalui Seksi Bimas Islam Kabupaten Gowa. Sebagian besar tanah wakaf yang berada di wilayah Kecamatan Somba Opu telah berAIW/APAIW dan sebagian sudah bersertifikat.

Tabel 5. Jumlah Tanah Wakaf yang terdapat di Kecamatan Somba Opu

| NO | DESA/KELURAHAN | JUMLAH LOKASI | BERAI/ APAIW | SERTIFIKAT | BELUM BERSETIFIKAT |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Pandang-pandang | 8 | 7 | 3 | 5 |
| 2. | Sungguminasa | 30 | 29 | 12 | 18 |
| 3. | Tompo Balang | 9 | 5 | 5 | 4 |
| 4. | Batang Kaluku | 19 | 5 | 2 | 17 |
| 5. | Tamarunang | 18 | 10 | 4 | 14 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 6. | Bontoramba | 7 | 3 | 3 | 4 |
| 7. | Mawang | 9 | 1 | 1 | 8 |
| 8. | Romang Polong | 9 | 9 | 1 | 8 |
| 9. | Bonto-bontoa | 15 | 6 | 5 | 10 |
| 10. | Kalegowa | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 11. | Katangka | 10 | 10 | 3 | 7 |
| 12. | Tombolo | 16 | 8 | 0 | 16 |

f) Ibadah Sosial dan Kemasjidan, dalam rangka mengajak para calon pengantin ber- fastabiqul khairat, KUA Kecamatan Somba Opu mengajak dan menghimbau kepada para calon pengantin untuk mewakafkan 1 (satu) buah AlQuran. Dari para calon pengantin, hal ini mendapat respon yang sangat positif dari para calon pengantin Untuk periode Januari 2014 sampai dengan Desember 2015 telah terkumpul sebanyak 502 buah Al-Qur'an. Sebagai bentukpelayanan ibadah sosial kepada masyarakat, KUA Kecamatan Somba Opu telah membagikan beberapa bantuan kepada masyarakat, di antaranya 1) Memberikan bantuan Al-Qur'an sebanyak 350 buah dengan perincian sebagai berikut: kepada 15 Masjid 10 Mushallah, sebanyak 250 buah Al- Qur'an, Al-Qur'an tersebut kemudian dibagikan pada saat Safari Ramadhan/Tarawih keliling kepada KUA bersama Tripika Kecamatan Somba Opu ke 14 kelurahan dan kepada 10 Majelıs Ta'lim sebanyak 100 buah Al-Qur'an. 2) Menyalurkan//memberikan santunan dari pengurus Baznas Kabupaten Gowa kepada 20 orang fakir miskin, 20 orang pegawai syara' dan 20 orang guru mengaji pada bulan suci Ramadhan. 3) berperan aktif dalam pembinaan dan bimbingan kepada para ta'mir/pengurus masjid, baik dalam bentuk pelatihan formal maupun pada saat kunjungan tidak resmi, tentang manajemen masjid. Hal ini dimaksudkan agar peran dan fungsi masjid dapat lebih dimaksimalkan. 4) mengadakan sosialisasi pengukuran arah kiblat untuk masjid dan mushallaah serta pekuburan, sekaligus melayani pengukuran arah kiblat masjid yang baru akan dibangun maupun masjid yang sudah berdiri, berdasarkan permohonan pengurus masjid. Dalam kegiatan sosialisasi tersebut terdapat kendala di antaranya kurang mendapat respon dari masyararakat karena mereka menganggap arah kiblatnya sudah benar.

g) Pelayanan Haji, dalam upaya turut serta menghantarkan jama'ah haji yang berdomisili di Kecamatan Somba Opu meraih aji mabrur, maka pada tahun 1436

H/2015 M, KUA Kecamatan Somba Opumanasik haji mengadakan bimbingan manasik haji, diharapkan dengan mengikuti bimbingan manasik haji tersebut seluruh jama'ah haji menjadi haji yang mandiri dan memahami tuntunan manasik haji sesuai dengan ketentuan syari'at Islam dan kebijakan pemerintah tentang perhajian bagi jama'ah haji Indonesia. Jumlah calon jama'ah haji di Kecamatan Somba Opu tahun 2015 berjumlah 174 orang. Seluruh peserta calon jama'ah haji mendapatkan pembinaa dan pemantapan manasik haji sebanyak 4 kali pertemuan yang diadakan oleh KUA Kecamatan Somba Opu termasuk di dalamnya praktek di asrama haji Sudiang Makassar. Dengan pembimbing manasik Kepala Kantor Kemenag Kabupaten Gowa, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, Ketua Majelis Ulama Kabupaten Gowa, Ulama/Tokoh Agama yang banyak berkecimpung di bidang pembinaan jamaah hajı serta dari pengurus Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI) Kecamatan Somba Opu.

h) Pelayanan Produk Pangan Halal, untuk pelayanan produk pangan halal kepada masyarakat, Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Somba Opu baru sampai pada taraf memberikan sosialisasi tentang produk pangan halal tersebut dengan memberikan brosur-brosur yang berkaitan dengan produk pangan halal tersebut.
i) Pembinaan Umat dan Hubungan Kemitraan, yang telah dilakukan selama ini diarahkan kepada Pembinaan pada kelompok-kelompok keagamaan.
j) Peringatan Hari-Hari Besar Islam
k) Pembinaan Pengurus dan Remaja Masjid
l) Pembinaan Muallaf, Memberikan bantuan bimbingan dan pembinaan ajara agama Islam kepada Muallaf, dengan materi bimbingan antara lain Pengucapan dan makna dua kalimat Syahadat, pentingnya khitan menurut ajaran Islam, tata cara mandi junub dan tata cara ibadah lainnya.

Tabel 6. Muallaf yang mendapat pembinaan di kantor KUA Kecamatan Somba Opu 2013-2016

| NO | TANGGAL | NAMA | ALAMAT | AGAMA TERDAHULU |
|---|---|---|---|---|
| 1. | 08-01-2013 | Dan Sumarno Parumbuan, S.Pd., M.Ap. | Jl. Kacong Dg. Lalang | Protestan |
| 2. | 10-01-2013 | Antonius Indara Jaya | Jl. Kesokuit Wirotang RT. 007/03 | Katholik |
| 3. | 21-01-2013 | Agnes Apritasari | Jl. Habibu Kulle-Sungguminasa | Katholik |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4. | 18-12-2013 | Melkhy Mangesa Patoding | Jl. Habibu Kulle | Protestan |
| 5. | 20-03-2014 | Eka Satria | Griya Puspitasari/Toddopuli Blok A5/7 | Hindu |
| 6. | 18-02-2015 | Triana Cit Patri | BTN Mutiara Permai Blok G.6 Pacinongan | Protestan |
| 7. | 12-06-2015 | Alinda Permata Sari, MS. | BTN Nusa Indah Blok Delta 5/17 | Protestan |
| 8. | 08-04-2016 | Edwar Aryal Arianto | Sibunuan | Protestan |
| 9. | 11-04-2016 | Alfianita Meyke Zaentya | Tirta Kencana Toili Banggau Sul-Sel | Katholik |
| 10. | 18-03-2016 | Monalisa Souhwat | BTN Bumi Batara Gowa E9/23 | Protestan |

Demikian data-data yang menunjukkan peningkatan peran kelembagaan pegawai KUA Kecamatan Somba Opu kabupaten Gowa yang mengantarkan sebagai KUA Teladan pada tingkat Kabupaten/Kota hingga Nasional adalah sebagai upaya strategis untuk memotivasi dan memberi semangat bagi jajaran KUA lainnya untuk berkompetensi menjadi yang terbaik dalam hal pelayanan kepada masyarakat.

## D. Penutupan

Melalui profil Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. Kabupaten ini, menjadi yang terbaik sehingga menjadi Pilar pembangunan di bidang keagamaan. Hal ini didasarkan kepada semakin majunya tingkat pencapaian hidup manusia, maka permaslahan yang muncul pun semakin kompleks, sehingga upaya penanganan pun harus lebih ditigkatkan metode dan materinya Oleh sebab itu implementasi 5 (lima) nilai budaya kerja yaitu integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab dan keteladanan adalah sebuah rangkaian leadership yang dibutuhkan.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan mengenai Peran pegawai kelembagaan KUA Kecamatan Somba Opu, kualitas pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar, hanya ada sedikit saja yang masih perlu perbaikan, yaitu,

1. Perlu adanya penembahan pegawai khususnya pegawai bidang kepenghuluan agar pada musim nikah tetap dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi Masyarakat;

2. Masih perlu sosialisasi secara langsung oleh petugas KUA Kecamatan Somba Opu tentang bidang-bidang pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama, sehingga dikenal luas sampai ke pelosok pedesaan.

## DAFTAR PUSTAKA

**Buku & Artikel**

A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Pembaruan Aksara, 2010.

Danim, Sadrawan, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Bandung Pustaka Seti, 2002.

Friedman, Marilyn M., *Family Nursing: Research, Theory and Practice*, Alih Bahasa Ina Debora R.L, Jakarta EGC1998.

Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta Gava Media, 2011.

Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Solo Tiga Serangkai, 2014.

Kurniawan, Agung, *Transformasi Pelayanan Publik*, Jakarta. Pembaruan, 2005.

Napitupulu, Paimin, *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*, Bandung PT Alumni, 2007.

Moloeong, Lexy, J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung PT. Remaja Rosda Karya, 2007.

Widjaja, HAW. *Penyelenggaraan Otonomi di Indonesia Dalam Rangka Sosialisasi UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah*, Jakarta. PT. RajaGrafindo Persada. 2005.

**Website**

http://id.wikipedia.org/wiki/teori_peran, diakses pada tanggal 20 Maret 2018.

**Perundang-Undangan**

UU Nomor 22 Tahun 1946 Tentang Pencatatan Nikah, Talak dan Rujuk;

UU Nomor 22 Tahun 1946 Tentang Pencatatan Nikah, Talak dan Rujuk yang kemudian dikukuhkan dengan UU No 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan;

Kepres No 45 Tahun 1974 Tentang Tugas dan Fungsi KUA Kecamatan yang dijabarkan dengan KMA Nomor 45 Tahun 1981;

Keputusan Menteri Agama Nomor 517 Tahun 2001 Tentang Pencatatan Struktur Organisasi KUA Kecamatan yang menangani tugas dan fungsi pencatatan, perkawinan, wakaf dan kemasjidan, produk halal, keluarga sakinah, kependudukan, pembinaan haji, ibadah sosial dan kemitraan umat;

Keputusan Menteri Agama RI Nomor 298 Tahun 2003 yang mengukuhkan kembali kedudukan KUA Kecamatan seabagai unit kerja Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota yang melaksanakan sebagian tugas urusan Agama Islam.