

IMPLEMENTASI TUGAS DAN FUNGSI KANTOR URUSAN AGAMA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KECAMATAN KAMPAR KIRI

Muhammad Iran Simbolon¹, Ahmad Rofi'i Harahap²

^{1,2}Institut Agama Islam Edi Haryono Madani Kandis, Indonesia

Email Korespondensi: iranmuhammad850@yahoo.co.id

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the implementation of the duties and functions of the Office of Religious Affairs (KUA) in providing services to the community and to what extent its implementation is in accordance with the regulations of the Minister of Religious Affairs (PMA). The research method used is a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The research subjects were the head of the Office of Religious Affairs (KUA), employees of the Office of Religious Affairs (KUA), and the community who received services at the Office of Religious Affairs (KUA) of Kampar Kiri District. The results of the study indicate that the Office of Religious Affairs (KUA) of Kampar Kiri District has carried out most of its duties and functions as mandated in the PMA, including in terms of marriage registration services, religious life guidance, and religious administration services. However, several obstacles were still found such as limited human resources, inadequate facilities and infrastructure, and a lack of public understanding of service procedures. The conclusion of this study is that although the implementation of the duties and functions of the Religious Affairs Office (KUA) in Kampar Kiri District has generally been carried out in accordance with regulations, it is still necessary to improve the quality of service by strengthening employee capacity and providing outreach to the community.

Keywords: Office Of Religious Affairs, Public Services, Duties, Functions

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan tugas dan fungsi kantor Urusan Agama (KUA) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta sejauh mana pelaksanaannya sesuai dengan peraturan Menteri Agama (PMA). Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian adalah kepala Kantor Urusan Agama (KUA), pegawai Kantor Urusan Agama (KUA), dan masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampar Kiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampar Kiri telah melaksanakan sebagian besar tugas dan fungsinya sebagaimana yang diamanatkan dalam PMA antara lain dalam hal pelayanan pencatatan nikah, pembinaan kehidupan beragama, serta pelayanan administrasi keagamaan. Namun, masih ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang belum memadai, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa meskipun pelaksanaan tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Kampar Kiri secara umum telah berjalan sesuai regulasi, namun masih diperlukan peningkatan kualitas pelayanan melalui penguatan kapasitas pegawai dan sosialisasi kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kantor Urusan Agama, Pelayanan Masyarakat, Tugas, Fungsi

PENDAHULUAN

Kehadiran agama Islam yang dibawa Nabi Muhammad SAW diyakini dapat menjamin terwujudnya kehidupan manusia yang sejahtera lahir dan batin. Petunjuk-petunjuk agama mengenai berbagai kehidupan manusia, sebagaimana terdapat di dalam sumber ajarannya, Al-Qur'an dan Hadis, tampak amat ideal dan agung (Haldi, 2022). Sumber ajaran Islam adalah segala sesuatu yang melahirkan atau menimbulkan aturan yang mempunyai kekuatan yang bersifat mengikat yang apabila dilanggar akan menimbulkan sanksi yang tegas dan nyata. Dengan demikian sumber ajaran islam ialah segala sesuatu yang dijadikan dasar, acuan, atau pedoman syariat islam. Dalam penjelasan fiqh, bukan hanya mengatur hal-hal yang berhubungan dengan ritual semata, tapi juga seluruh aspek kehidupan manusia, mulai dari hubungan pribadinya dengan dirinya sendiri, Tuhannya, keluarganya, lingkungan masyarakatnya, serta dengan orang yang di luar agama dan negaranya (Kartika et al., 2024).

Sesuai dengan perspektif fiqh siyasah, seorang faqih/ahli hukum Islam diharapkan mampu menunjukkan kepada responden jalan keluar dari setiap perubahan yang terjadi dalam masyarakat yang diakibatkan oleh kemajuan teknologi tanpa harus kehilangan identitasnya. Prinsip-prinsip umum/dalil-dalil kulliy di dalam fiqh siyasah, merupakan identitas yang dimaksud, dan menduduki kedudukan yang strategis. Prinsip umum dan dalil kulliy ini dapat berupa Al-Qur'an dan Hadits Nabi, Maqhasid al-syari'ah, kaidah-kaidah fiqhiyah kulliyah, dan ruh al-hukum (semangat ajaran).

Siyasah dusturiyah adalah bagian fiqh siyasah yang membahas masalah perundang-undangan negara. Dalam hal ini juga dibahas antara lain konsep-konsep konstitusi (Undang-Undang Dasar Negara dan sejarah lahirnya perundang-undangan dalam suatu negara), legislasi (bagaimana cara perumusan undang-undang), lembaga demokrasi dan syura yang merupakan pilar penting dalam perundang-undangan tersebut. Di samping itu, kajian ini juga membahas konsep negara hukum dalam siyasah dan hubungan timbal balik antara pemerintah dan warga negara serta hak-hak warga negara yang wajib dilindungi (Ummah, 2019). Permasalahan di dalam fiqh siyasah dusturiyah adalah hubungan antara pemimpin di satu pihak dan rakyatnya di pihak lain serta kelembagaan-kelembagaan yang ada di dalam masyarakatnya. Oleh karena itu, di dalam fiqh siyasah dusturiyah biasanya dibatasi hanya membahas pengaturan dan perundang-undangan yang dituntut oleh hal ihwal kenegaraan dari segi persesuaian dengan prinsip-prinsip agama dan merupakan realisasi kemaslahatan manusia serta memenuhi kebutuhannya (Syintia Amanda Rhetha et al., 2024).

Fiqh siyasah dusturiyah mencakup bidang kehidupan yang sangat luas dan kompleks. Keseluruhan persoalan tersebut dan persoalan fiqh siyasah dusturiyah umumnya tidak lepas dari dua hal pokok: pertama, dalil-dalil kulliy, baik ayat-ayat Al-Qur'an maupun hadis, maqasid syariah, dan semangat ajaran Islam di dalam mengatur masyarakat, yang tidak akan berubah bagaimanapun perubahan masyarakat. Karena dalil-dalil kulliy tersebut menjadi unsur dinamisator di dalam mengubah masyarakat. Kedua, aturan-aturan yang dapat berubah karena perubahan situasi dan kondisi, termasuk di dalamnya hasil ijtihad para ulama, meskipun tidak seluruhnya. Ulama-ulama terdahulu umumnya lebih banyak berbicara tentang pemerintahan dari pada negara, hal ini disebabkan antara lain oleh:

1. Perbedaan antara negara dan pemerintah hanya mempunyai arti yang teoritis dan tidak mempunyai arti yang praktis sebab setiap perbuatan negara di dalam kenyataannya adalah perbuatan pemerintah, bahkan lebih konkret lagi, orang-orang yang disertai tugas untuk menjalankan pemerintah. Sedangkan para

- fuqaha/ulama menitikberatkan perhatian dan menyelidikannya kepada hal-hal praktis.
2. Karena sangat eratnya hubungan antara pemerintah dan negara, negara tidak dapat berpisah dari pemerintah, demikian pula pemerintah hanya mungkin ada sebagai organisasi yang disusun dan digunakan sebagai alat negara.
 3. Kalau fuqaha lebih tercurah perhatiannya kepada kepala negara (imam), karena yang konkret adalah orang-orang yang menjalankan pemerintahan, yang dalam hal ini dipimpin oleh kepala negara (imam).
 4. Fakta sejarah Islam menunjukkan bahwa masalah yang pertama yang dipersoalkan oleh umat Islam setelah Rasulullah wafat adalah masalah kepala negara. Oleh karena itu, logis sekali apabila para fuqaha memberikan perhatian yang khusus kepada masalah kepala negara dan pemerintahan ketimbang masalah kenegaraan lainnya.

Dalam Al-Qur'an Surat An-Nisa' ayat 58, disebutkan bahwa dianjurkan menyerahkan urusan pemerintahan dan keadilan kepada pemimpin yang layak dan adil.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat. (QS An-Nisa' : 58).

Dalam Al-Qur'an Surat An-Nisa' ayat 59, Ayat ini mengatakan kepada kaum Mukmin, selain taat kepada Tuhan dan Rasulnya, maka haruslah kalian taat kepada para pemimpin yang adil. Karena ketaatan itu merupakan kelaziman iman kepada Tuhan dan Hari Kiamat.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِيَ الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul-Nya, dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Qur'an) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya. (QS An-Nisa' : 59).

Negara Indonesia mempunyai falsafah yang mengatur kehidupan masyarakatnya dalam bernegara. Falsafah ini juga mencakup kehidupan beragama masyarakatnya, yang mana tertuang pada sila pertama, berbunyi "Ketuhanan Yang Maha Esa". Dari sila ini kita belajar bahwa negara Indonesia menjunjung tinggi nilai ketuhanan yang ruang lingkupnya adalah agama. Hak beragama adalah hak

asasi manusia yang tidak dapat dikurangi dalam keadaan apapun, setiap orang bebas memilih agama dan beribadat menurut agamanya. Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, Pasal 29 ayat (2), “negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadat menurut agamanya dan kepercayaannya itu” (Utama & Toni, 2019). Ketentuan pasal 29 UUD 1945 yang menyatakan negara berdasar atas Ketuhanan Yang Maha Esa, mengandung makna bahwa negara berkewajiban membuat peraturan perundang-undangan atau melakukan kebijakan - kebijakan bagi pelaksanaan wujud rasa keimanan kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Guna mewujudkan maksud tersebut, maka dalam suatu daerah dibentuk suatu Kantor Urusan Agama (KUA). Di Kabupaten Kampar sendiri, Kantor Urusan Agama berjumlah 21, yang mana bertempat di setiap kecamatan berjumlah 1 Kantor Urusan Agama. Tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama sendiri diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan. Nawawi mengatakan bahwa organisasi akan berfungsi jika para pemimpin memiliki kemampuan mengambil keputusan dan memerintahkan pelaksanaannya kepada anggota organisasi sesuai dengan bidang tugas dan tanggung jawabnya (Mujiati, 2017). Artinya, seorang pemimpin dalam mengambil keputusan tentunya harus memiliki strategi pengambilan keputusan sehingga keputusan tersebut bisa diterima oleh anggota organisasi dan organisasi dapat berjalan sesuai yang ditargetkan pimpinan. Dalam pengambilan keputusan biasanya ada yang berakibat baik ataupun buruk dan terdapat masalah di dalamnya. Secara umum, yang dimaksud dengan masalah adalah tidak adanya keseimbangan/kesesuaian antara yang harus dilakukan (should) dengan kondisi sekarang. Masalah juga dapat dilihat dari perbedaan antara standar pelaksanaan (yang ingin dilaksanakan) dengan pelaksanaan yang dilakukan, perbedaan antara teori dengan praktik, perbedaan antara yang diinginkan dengan yang terjadi, perbedaan antara yang seharusnya dengan yang pada kenyataannya, perbedaan antara teori dengan teori, dan perbedaan antara program/rencana kerja dengan hasil kerja.

Pelayanan merupakan cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/2004 adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya. Pemerintah juga memiliki peran untuk melaksanakan fungsi pelayanan. Pelayanan itu sendiri disediakan pada berbagai lembaga atau institusi pemerintah seperti halnya Pusat Kantor Urusan Agama (KUA) yang menyediakan pelayanan di bidang urusan agama Islam dalam wilayah kecamatan. Di dalam negara RI yang

berdasarkan hukum, segala sesuatu yang bersangkutan paut dengan penduduk harus dicatat, seperti halnya kelahiran, kematian, termasuk juga perkawinan.

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) adalah pelayanan pelaksanaan pencatatan nikah. Pencatatan perkawinan adalah sesuatu yang dilakukan oleh pejabat negara terhadap peristiwa perkawinan, dalam hal ini pegawai mencatat pada saat akan melangsungkan akad perkawinan antara calon suami dan istri (Jamal et al., 2022).

Pencatatan nikah dilakukan oleh para pegawai. Dalam hal ini, dalam pelaksanaan pelayanan haruslah memiliki kinerja yang baik, karena kinerja yang baik merupakan bentuk dari tercapainya tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang kualitas pelayanan. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung-jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya.

Realisasi pencatatan itu, melahirkan kutipan akta nikah yang masing-masing dimiliki oleh istri dan suami. Kutipan akta nikah tersebut, dapat digunakan oleh masing-masing pihak bila ada yang merasa dirugikan dari adanya ikatan perkawinan itu untuk mendapatkan haknya. Pemerintah juga telah mengatur masalah biaya pernikahan yang dilakukan di jam kerja Kantor Urusan Agama (KUA) dan di luar jam kerja Kantor Urusan Agama (KUA), yakni terdapat pada Peraturan Pemerintah No. 48 Tahun 2014 yang sebelumnya adalah perubahan dari Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2004. Dalam permasalahan ini, semua tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama berorientasi pada organisasi dan tata kerja Kantor Urusan Agama kecamatan. Pada pasal 2 dan 3 yang berbunyi:

Pasal 2: Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan layanan dan bimbingan masyarakat Islam di wilayah kerjanya.

Pasal 3:

1. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan menyelenggarakan fungsi:
 - a. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk.
 - b. Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam.
 - c. Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan.
 - d. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah.
 - e. Pelayanan bimbingan kemasjidan.
 - f. Pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syariah.
 - g. Pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam.
 - h. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf.
 - i. Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumah tanggaan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan.
2. Selain melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan dapat melaksanakan fungsi layanan bimbingan manasik haji bagi Jemaah Haji Reguler (Susilawati et al., 2016).

Menurut Sulaiman, tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) di antaranya, melayani masyarakat yang terkait dengan pelaksanaan pencatatan nikah, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul mal, ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah. Menurut Syarifuddin, tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) di antaranya melaksanakan pencatatan nikah dan rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul mal,

kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah sesuai kebijakan yang ditetapkan Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun, kenyataannya, berdasarkan survei, penulis di lapangan menemukan masih terjadi kekurangan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, seperti: pelaksanaan pencatatan nikah yang masih kurang baik, pelaksanaan bimbingan keluarga sakinah yang belum tersosialisasi dengan baik, dan penyusunan statistik layanan yang masih kurang lengkap untuk mewujudkan keterbukaan informasi publik (KIP) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta sejauh mana pelaksanaannya sesuai dengan Peraturan Menteri Agama (PMA). Sehingga rumusan dari penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan tugas dan fungsi kantor Urusan Agama (KUA) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta sejauh mana pelaksanaannya sesuai dengan peraturan Menteri Agama (PMA)

LITERATUR REVIEW

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan unit pelaksana teknis Kementerian Agama yang berada di tingkat kecamatan dan memiliki peran strategis dalam memberikan layanan keagamaan kepada masyarakat Islam. Keberadaan KUA tidak hanya berfungsi sebagai lembaga pencatat nikah, tetapi juga sebagai pusat pelayanan dan pembinaan kehidupan keagamaan masyarakat. Landasan hukum mengenai tugas dan fungsi KUA diatur dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan. Dalam regulasi tersebut dijelaskan bahwa KUA mempunyai tugas melaksanakan layanan dan bimbingan masyarakat Islam di wilayah kerjanya. Adapun fungsi yang dijalankan meliputi pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah serta rujuk, pelayanan keluarga sakinah, pembinaan kemasjidan, zakat dan wakaf, hisab rukyat, penyuluhan agama, pengelolaan sistem informasi, serta administrasi ketatausahaan.

Dalam perspektif administrasi publik, implementasi tugas dan fungsi KUA merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan wajib memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif. Oleh karena itu, kualitas pelayanan KUA sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang profesional, mulai dari kompetensi sumber daya manusia, prosedur pelayanan, hingga penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Penerapan standar pelayanan tersebut menjadi indikator keberhasilan KUA dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang keagamaan.

Konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry melalui model SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut relevan diterapkan dalam pelayanan KUA karena masyarakat tidak hanya menilai hasil pelayanan administrasi, tetapi juga sikap pegawai, kecepatan pelayanan, kemudahan memperoleh informasi, serta kenyamanan selama menerima layanan. Semakin baik implementasi lima dimensi tersebut, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KUA.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi tugas dan fungsi KUA masih menghadapi berbagai kendala. Penelitian Habibillah (2021) menemukan bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi KUA berdasarkan PMA Nomor 34 Tahun 2016 belum berjalan secara optimal akibat keterbatasan sumber daya manusia, minimnya sarana dan prasarana, serta keterbatasan anggaran operasional. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian fungsi KUA belum dapat dilaksanakan secara maksimal sehingga memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Temuan serupa disampaikan oleh Noorbani (2017) yang meneliti kebutuhan pegawai KUA di Sumatera Barat. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sebagian besar KUA masih mengalami kekurangan tenaga pelaksana dan penyuluh agama, sehingga beban kerja pegawai menjadi tinggi dan berdampak pada efektivitas pelayanan. Penambahan jumlah pegawai serta peningkatan kompetensi aparatur dinilai menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan KUA.

Selanjutnya, penelitian Amri dan Mukti (2022) mengenai implementasi PMA Nomor 34 Tahun 2016 di Kota Jayapura mengungkapkan bahwa kendala utama pelaksanaan tugas KUA adalah keterbatasan sumber daya manusia dan belum optimalnya koordinasi dengan mitra kerja. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, strategi yang dilakukan meliputi peningkatan jumlah pegawai, penguatan koordinasi dengan penyuluh agama, serta kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan agar seluruh fungsi pelayanan dapat berjalan secara efektif.

Di sisi lain, peningkatan kualitas pelayanan KUA juga dipengaruhi oleh dukungan anggaran operasional. Kajian Marzuki (2019) menjelaskan bahwa Biaya Operasional Perkantoran (BOP) KUA berperan penting dalam mendukung pelaksanaan berbagai program pelayanan masyarakat. Namun demikian, pengelolaan anggaran yang belum sepenuhnya mampu mengakomodasi seluruh kebutuhan operasional menyebabkan beberapa layanan belum terlaksana secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi tugas dan fungsi KUA tidak hanya bergantung pada kualitas aparatur, tetapi juga pada dukungan sumber daya organisasi secara menyeluruh.

Berdasarkan berbagai kajian tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi tugas dan fungsi KUA dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu kompetensi sumber daya manusia, kecukupan sarana dan prasarana, dukungan anggaran, efektivitas manajemen organisasi, serta penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian mengenai implementasi tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama di Kecamatan Kampar Kiri menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan fungsi-fungsi tersebut telah berjalan sesuai ketentuan PMA Nomor 34 Tahun 2016 serta bagaimana kontribusinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif digunakan karena bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam realitas sosial yang terjadi di lapangan, khususnya mengenai pelaksanaan tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampar Kiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (SaThierbach et al., 2015). Pendekatan deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, karakteristik, serta hubungan antarfenomena yang diteliti. Dalam konteks ini, peneliti berusaha untuk mendeskripsikan bagaimana implementasi tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama

(KUA) sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan (Imanina, 2020).

Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai pengumpul data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif untuk menggambarkan bagaimana tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampar Kiri dilaksanakan, bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, serta faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya (Sari Pertiwi & Weganofa, 2015). Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan gambaran nyata mengenai kondisi dan pelaksanaan tugas serta fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) di lapangan, sehingga dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan pelayanan keagamaan di tingkat kecamatan.

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena peneliti ingin memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai realitas sosial, khususnya mengenai bagaimana Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampar Kiri menjalankan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Imanina, 2020). Pendekatan ini menekankan pada makna, pemahaman, serta interpretasi terhadap fenomena yang terjadi di lapangan, dengan cara melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan subjek penelitian. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat menggali data secara mendalam melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA), serta mengetahui sejauh mana pelaksanaan tersebut telah sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 (Waruwu, 2024).

Selain itu, pendekatan deskriptif digunakan untuk menyusun gambaran secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta yang ditemukan selama penelitian berlangsung. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap praktik pelayanan keagamaan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampar Kiri. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mengeksplorasi peran, tantangan, dan solusi yang dihadapi oleh Kantor Urusan Agama (KUA) dalam melaksanakan fungsinya, sehingga hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran nyata yang sesuai dengan kondisi di lapangan.

Dalam penelitian kualitatif, penentuan sampel tidak dilakukan secara acak, tetapi menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap dapat memberikan data dan informasi yang relevan dan mendalam terhadap fokus penelitian (Subhaktiyasa, 2024). Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah pegawai atau pejabat yang memiliki peran langsung dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampar Kiri, seperti Kepala Kantor Urusan Agama (KUA), penghulu, staf administrasi, serta masyarakat yang pernah menerima pelayanan dari Kantor Urusan Agama (KUA) tersebut.

Sumber data adalah segala keterangan yang disertai dengan bukti dan fakta yang dapat dirumuskan untuk menyusun perumusan, kesimpulan atau kepastian sesuatu. Dalam penelitian ini adapun sumber data penulis gunakan adalah sebagai berikut:

1. Sumber data primer adalah pengambilan data dengan instrumen pengamatan, wawancara, catatan lapangan dan penggunaan dokumen. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan teknik wawancara dengan

informan atau sumber langsung. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

2. Sumber data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, arsip. Tulis yang berhubungan dengan obyek yang akan diteliti pada penelitian ini. Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif dilakukan dengan mendeskripsikan serta menggambarkan data dan fakta yang dihasilkan dari suatu penelitian di lapangan dengan suatu interpretasi, evaluasi, dan pengetahuan umum. Data kemudian dianalisis dengan metode induktif, yaitu suatu cara berpikir yang didasarkan pada fakta-fakta yang bersifat umum, dilanjutkan dengan penarikan kesimpulan yang bersifat khusus untuk mengajukan saran-saran, serta data yang telah diolah tersebut kemudian dianalisis menggunakan cara menginterpretasikan data dan memaparkannya dalam bentuk kalimat untuk menjawab permasalahan pada bab-bab selanjutnya (Ahmad & Nasution, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Pelayanan yang Diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampar Kiri

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampar Kiri merupakan instansi pemerintah di bawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia yang berlokasi di Kecamatan Kampar Kiri, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau. Wilayah kerja Kantor Urusan Agama (KUA) ini mencakup 17 desa dengan beragam latar belakang sosial dan budaya masyarakat. Kecamatan Kampar Kiri merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Kampar Induk yang telah dimekarkan menjadi lima kecamatan, yaitu Kampar Kiri, Kampar Kiri Hilir, Kampar Kiri Hulu, Kampar Kiri Tengah, dan Gunung Sahilan. Dengan luas wilayah $\pm 1.181,28$ km . Atau 10,46 % dari luas wilayah Kabupaten Kampar. Secara keseluruhan, wilayah Kampar kiri tidak ada yang berbatasan dengan laut. Semua desa di Kecamatan Kampar Kiri dilintasi oleh sungai, di antaranya Sungai Subayang, Sungai Kuantan, dan Sungai Setingkhai. Jumlah RT (Rukun Tetangga) dan RW (Rukun Warga) menurut kelurahan di Kecamatan Kampar Kiri. Kecamatan Kampar Kiri terdiri dari 7 kelurahan, 42 RW dan 187 RT. Pada Tahun 2023 Terdapat 21.254 Kepala Rumah Tangga.

Tabel 1. Jumlah Jumlah RT Dan RW Berdasarkan Kelurahan Di Kecamatan Kampar Kiri Tahun 2023

No	Kelurahan	Status Pemerintahan	Jumlah RT	Jumlah RW
1	Lipat Kain	Kelurahan	58	12
2	Kuntu	Kelurahan	16	4
3	Sungai Raja	Kelurahan	16	3
4	Sugai Sarik	Kelurahan	43	10
5	Tanjung Harapan	Kelurahan	19	4
6	Teluk Paman	Kelurahan	8	4
7	Padang Sawah	Kelurahan	27	5
	Jumlah		187	42

Sumber: Kantor Camat Kampar Kiri

Jumlah Penduduk Kecamatan Kampar Kiri mencapai 90.901 jiwa. Yang terdiri dari 46.469 Laki-laki dan 44.432 Perempuan. Dan Kelurahan Lipatkain menjadi kelurahan dengan jumlah penduduk terbanyak yaitu sebanyak 33.416 jiwa. Untuk lebih lengkap nya perhatikan tabel dibawah ini:

Tabel 2. Jumlah Penduduk di Kecamatan Kampar Kiri Tahun 2023

No	Kelurahan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Lipat Kain	19.874	13.542	33.416
2	Kuntu	3.815	4.781	8.596
3	Sungai Raja	2114	2.524	4.638
4	Sugai Sarik	7.381	8.520	15.901
5	Tanjung Harapan	4.108	4.808	8.916
6	Teluk Paman	3.228	3.656	6.884
7	Padang Sawah	5.949	6.601	5949
	Jumlah	46.469	44.432	90.901

Sumber: Kantor Camat Kampar Kiri.

Untuk melihat gambaran secara umum perkembangan pendidikan di Kecamatan Kampar Kiri, dalam publikasi ini disajikan data pendidikan meliputi TK, SD, SLTP dan SLTA, baik yang dikelola oleh pemerintah maupun yang dikelola oleh swasta. Berikut adalah data statistik jumlah sekolah menurut jenisnya di Kecamatan Kampar Kiri Tahun 2023:

Tabel 3. Jumlah Sekolah di Kecamatan Kampar Kiri Tahun 2023

No	Kelurahan	TK	SD	SMP	SMA	SMK
1	Lipat Kain	6	4	2	2	2
2	Kuntu	5	2	3	-	1
3	Sungai Raja	5	3	3	1	1
4	Sugai Sarik	7	5	2	1	1
5	Tanjung Harapan	3	3	2	1	1
6	Teluk Paman	2	1	1	-	-
7	Padang Sawah	3	6	2	2	5
	Jumlah	31	24	15	7	11

Sumber: Kantor Camat Kamar Kiri

Menurut data yang diperoleh dari dokumentasi KUA tahun 2024, jumlah peristiwa nikah yang dicatat sebanyak 124 pasang, permohonan konsultasi wakaf sebanyak 11 kasus, dan kegiatan penyuluhan agama Islam dilakukan sebanyak 25 kali di berbagai masjid dan sekolah. Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang dilakukan di KUA Kecamatan Kampar Kiri, diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan sudah mengacu pada tugas dan fungsi sebagaimana diatur dalam Pasal 3 Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 34 Tahun 2016. Pelayanan yang dimaksud meliputi:

1. Pelayanan Pencatatan dan Pelaporan Nikah dan Rujuk

Layanan ini merupakan salah satu layanan utama yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA). Pencatatan dilakukan oleh petugas penghulu dan staf administrasi. Meski proses pencatatan sudah berjalan, namun masih ditemukan keterlambatan dalam administrasi dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur yang berlaku.

2. Pelayanan Bimbingan Keluarga Sakinah

Program ini memiliki potensi besar dalam pembinaan keluarga, namun dalam praktiknya belum berjalan maksimal. Sosialisasi yang kurang dan keterbatasan tenaga penyuluh menyebabkan program ini belum menyentuh seluruh lapisan masyarakat.

3. Pelayanan Bimbingan Kemasjidan, Hisab Rukyat, Zakat, Wakaf, dan Syariah

Pelayanan ini sudah dilaksanakan, namun cenderung bersifat insidental dan belum terprogram secara berkala. Kegiatan hisab rukyat dan pembinaan zakat-wakaf juga belum menyeluruh karena minimnya dukungan dari perangkat terkait.

4. Pelayanan Manasik Haji

Bimbingan manasik haji bagi calon jamaah reguler sudah dilakukan, namun pelaksanaannya sangat bergantung pada alokasi anggaran dan jumlah calon jamaah di tahun berjalan. Tujuan utama dari bimbingan manasik haji yang diselenggarakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Adalah untuk memberikan pemahaman kepada calon jamaah haji mengenai rukun , wajib , dan sunnah haji. Selain itu bimbingan ini juga bertujuan agar jamaah dapat melaksanakan ibadah haji secara tertib,sah dan sesuai dengan syariat Islam.

Meskipun secara aturan Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki fungsi untuk menyelenggarakan bimbingan manasik haji, namun dalam paraktinya masih terdapat beberapa kendala antara lain:

1. Keterbatasan anggaran menyebabkan pelaksanaan manasik tidak dapat dilakukan secara maksimal setiap tahun.
2. Jumlah calon jamaah yang sedikit pada tahun-tahun tertentu, sehingga tidak efisien untuk menyelenggarakan kegiatan manasik haji.
3. Minimnya fasilitas dan tenaga pembimbing di beberapa Kantor Urusan Agama (KUA) yang menyebabkan keterbatasan dalam menyampaikan materi manasik secara menyeluruh.

Kantor Urusan Agama juga bergantung pada instruksi dan koordinasi dari kantor Kementerian Agama ,terutama terkait jadwal, materi, dan alokasi dana. Hal ini kadang membuat pelaksanaan manasik haji di tingkat Kecamatan Tertunda atau tidak berjalan sesuai rencana.

Pelayanan Dokumentasi dan Sistem Informasi KUA

Proses dokumentasi dan pengarsipan masih dilakukan secara manual, meskipun telah tersedia sistem informasi. Kurangnya pelatihan dan fasilitas komputer menjadi hambatan utama dalam digitalisasi pelayanan. Secara umum, pelaksanaan pelayanan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kampar Kiri sudah berjalan sesuai regulasi, namun belum mencapai tingkat optimal karena keterbatasan dalam sumber daya manusia, anggaran, dan sarana prasarana.

Faktor-Faktor Yang Menjadi Kendala Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat

Dalam penelitian ini ditemukan beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampar Kiri, antara lain:

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)
Jumlah pegawai yang terbatas dan tidak semua memiliki latar belakang administrasi keagamaan atau pelayanan publik yang memadai mengakibatkan kurang optimalnya pemberian layanan.

2. Sarana dan Prasarana yang Belum Memadai
Keterbatasan fasilitas seperti ruang tunggu, sistem komputerisasi, dan kendaraan dinas untuk keperluan lapangan menyebabkan pelayanan tidak bisa menjangkau seluruh masyarakat secara efektif.
3. Keterbatasan Anggaran Operasional
Dana operasional yang terbatas membuat banyak program strategis Kantor Urusan Agama (KUA) seperti bimbingan keluarga, pengembangan sistem informasi, dan pelatihan petugas tidak dapat dilaksanakan secara maksimal.
4. Kurangnya Sosialisasi dan Edukasi kepada Masyarakat
Banyak masyarakat belum memahami alur pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA), syarat pencatatan nikah, atau hak dan kewajibannya. Hal ini menyebabkan miskomunikasi dan keterlambatan dalam proses pelayanan.
5. Koordinasi Lintas Sektor yang Lemah
Minimnya koordinasi antara KUA dengan perangkat desa, kecamatan, dan tokoh agama lokal juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan berbasis komunitas.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan maka dapat di simpulkan sebagai berikut: 1) Pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampar Kiri bahwa tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) adalah pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk, penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam, pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan, pelayanan bimbingan keluarga sakinah, pelayanan bimbingan kemasjidan, pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syariah, pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam, pelayanan bimbingan zakat dan wakaf. Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumah tanggaan Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan, dan melaksanakan fungsi layanan bimbingan manasik haji bagi jemaah haji reguler.

Namun, berdasarkan hasil penelitian, kurang berjalan dengan baik. 2) Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di antaranya adalah lemahnya sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana yang belum memadai, dan keterbatasan anggaran. 3) Di dalam Perspektif Fiqh Siyasah mengenai implementasi tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kampar kiri ini tertuju kepada Siyasah Dusturiyah, yang juga membahas tentang hubungan antara pemimpin di satu pihak dan rakyatnya di pihak lain serta kelembagaan-kelembagaan yang ada di dalamnya. Di Kantor Urusan Agama (KUA) sendiri juga terdapat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, di mana Kantor Urusan Agama (KUA) menjadi Ahlul Halli Wal Aqdi, sebagai orang yang memiliki kewenangan untuk memutuskan sesuatu atas nama umat dan juga menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat. Dalam implementasi tugasnya, Kantor Urusan Agama (KUA) masih mendapatkan kendala, yaitu kelangkaan sumber daya manusia (SDM), kurangnya sarana dan prasarana, dan keterbatasan anggaran yang mengakibatkan belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA).

REFERENSI

Ali, Zainudin. (2006). *Hukum Perdata Islam di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.

- Amiruddin. (2003). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Ash Shiddieqy, M. Hasbi. (1997). *Pengantar Hukum Islam*. Semarang: PT Pustaka Rizki Putra.
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*.
- Djazuli, H. A. (2004). *Fiqh Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-rambu Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Habibillah, M. R. (2021). *Tugas dan Fungsi KUA dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat Berdasarkan PMA Nomor 34 Tahun 2016*.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Idris, Mohd. Ramulyo. (1999). *Hukum Perkawinan Islam*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Iqbal, Muhammad. (2014). *Fiqh Siyasah: Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Iskandar. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada.
- Jamil, Wahab Abdul. (2014). *Polemik Biaya Pencatatan Perkawinan di Kantor Urusan Agama*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Johan, Bahder. (2004). *Metode Penelitian Ilmu Hukum*. Semarang: Mandar Maju.
- Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Marzuki, A. (2019). *Peningkatan Layanan Publik dan Biaya Operasional Perkantoran KUA*.
- Mukarom, Zaenal, & Laksana, Muhibudin Wijaya. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nawawi, Hadari. (1993). *Kepemimpinan Menurut Islam*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Noorbani, M. A. (2017). *Analisis Kebutuhan Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan di Sumatera Barat*.
- Nurfadillah Fajri Hurriyah. *Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar*. Jurnal Universitas Negeri Makassar.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan.
- Qomar, Mujamil. (2012). *Kesadaran Pendidikan: Sebuah Penentu Keberhasilan Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Ridwan, & Sudrajat, Sodik. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Sabaruddin, Abdul. (2015). *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Soekanto, Soerjono. (1996). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Subkhi, Ahmad, & Januar, Mohammad. (2013). *Pengantar Teori dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Sulaiman. *Problematika Pelayanan Kantor Urusan Agama Anumban Timur Nusa Tenggara Timur*. Jurnal Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Semarang.
- Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.

- Sumantri, Suria Yuyun. (2009). *Ilmu dalam Perspektif: Kumpulan Karangan tentang Hakikat Ilmu*. Jakarta: Gramedia.
- Syarifuddin. *Fungsional Jabatan Penghulu dan Pengaruhnya terhadap Kinerja KUA Kecamatan di Kota Manado*. Jurnal Institut Agama Islam Negeri Manado.
- Syaukani, Imam. (2007). *Optimalisasi Peran KUA Melalui Jabatan Fungsional Penghulu*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.