

## EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN KERJA YANG TERJADI PADA MASA COVID-19 DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN CIAMIS

Putri Rachmi Pratami<sup>1)\*</sup>, Nanang Suparman<sup>1)</sup> & Idah Wahidah<sup>1)</sup>

UIN Sunan Gunung Djati Bandung <sup>1)</sup>

Email : rachmipratami73@gmail.com\*

### Abstrak

Covid 19 menjadi suatu tantangan bagi pemerintah untuk tetap memaksimalkan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kantor urusan agama kecamatan ciamis berkomitmen untuk terus meningkatkan pelayanan kerja melalui efektivitas kinerja pegawainya. Namun dalam pelayanan tersebut masih ada kendala diantaranya kurangnya penyampaian informasi kepada masyarakat terkait ketentuan pendaftaran pranikah sehingga pelayanan yang diberikan tidak efektif. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui efektivitas kinerja pegawai untuk meningkatkan pelayanan pada masa covid 19 menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kinerja pegawai sudah cukup efektif akan tetapi masih terdapat kendala pada aspek tugas atau fungsi dikarenakan kurangnya sumber daya manusia dan aspek rencana dan program yang belum berjalan dengan baik karena masih kurang meluasnya program sosialisasi terkait ketentuan-ketentuan pelayanan pada masa covid 19.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Efektivitas, Kinerja Pegawai

### Abstract

*Covid 19 is a challenge for the government to continue to maximize the provision of services to the community. The Ciamis subdistrict religious affairs office is committed to continuing to improve work services through the effectiveness of the performance of its employees. However, there are still obstacles in this service, including the lack of information delivery to the public regarding pre-marital registration provisions so that the services provided are ineffective. The purpose of this study was to determine the effectiveness of employee performance in improving services during the Covid-19 period using a qualitative research method with a qualitative descriptive type of approach. The results of the study show that the effectiveness of employee performance is quite effective, but there are still obstacles in aspects of tasks or functions due to a lack of human resources and aspects of plans and programs that have not gone well due to the lack of widespread socialization programs related to service provisions during the Covid 19 period .*

**Keywords:** Public Service, Effectiveness, Employee Performance

### A. PENDAHULUAN

Kebijakan terkait penyelenggaraan pernikahan yang diselenggarakan di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 tahun 1974 tentang Perkawinan yang dimana perkawinan ini dilakukan berdasarkan agama dan kepercayaan masing-masing. Orang muslim melakukan pencatatan perkawinan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciamis, sedangkan umat non muslim melakukan pencatatan perkawinan di Kantor Catatan Sipil. Umat muslim melakukan pernikahan itu dilaksanakan di Kantor Urusan Agama yang dimana ketentuannya ini yang mengurus administrasi untuk proses perkawinan di wilayah setempat (Maritasari, 2021).

Kantor Urusan Agama memberikan fasilitas kepada calon pengantin yang akan menetapkan hari dan tanggal pernikahan dengan membawa syarat-syarat yang akan diserahkan

ARTIKEL

ke Kantor Urusan Agama nantinya, kemudian Kantor Urusan Agama memberikan fasilitas yaitu berupa memberikan arahan dalam menjalankan ibadah seperti zakat, wakaf, Baitul mal, ibadah solat, dan juga bisa mengarahkan kepada calon pengantin yang harus dilakukan oleh calon pengantin untuk hidup Bahagia dan tidak ada masalah apapun (Maritasari, 2021).

Perkawinan biasanya dilakukan langsung secara khidmat di Kantor Urusan Agama tetapi setelah adanya covid-19 yang semula berjalan lancar, karena adanya virus itu semua kegiatan dilakukan dirumah dikarenakan ditakutkan virus menyebar dan karena virus itu banyak mengakibatkan yang meninggal. Dimana maraknya virus ini bisa menyebabkan kegiatan ini yang biasanya bisa dilakukan secara langsung tetapi malah semua tertunda dan dilaksanakan dirumah (Maritasari, 2021).

Tabel 1 Data Lokasi Pernikahan Di KUA Kecamatan Ciamis Tahun 2021

No	Bulan	Lokasi Pernikahan					Jumlah
		Bedolan	Rumah Wali	Kantor Kua	Gedung	Balai Nikah	
1	Januari	38	0	19	0	0	57
2	Februari	0	41	23	8	2	74
3	Maret	0	43	1	4	17	65
4	April	1	16	10	1	0	28
5	Mei	61	0	25	0	0	86
6	Juni	30	0	14	0	0	44
7	Juli	82	0	21	0	0	103
8	Agustus	63	0	23	0	0	86
9	September	9	0	14	0	0	23
10	Oktober	41	0	13	0	0	54
11	November	50	0	13	0	0	63
12	Desember	56	0	20	0	0	76
<b>Total</b>		<b>431</b>	<b>100</b>	<b>196</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>759</b>

Sumber : KUA Kecamatan Ciamis diolah oleh peneliti (2022)

Berdasarkan tabel diatas dalam waktu satu tahun terlihat jumlah perkawinan lebih banyak dilaksanakan secara bedolan yaitu dengan mendatangkan penghulu ke lokasi pernikahan yang dilaksanakan di tempat yang diinginkan calon pengantin sejumlah 431 perkawinan, di Kantor KUA sejumlah 196 perkawinan, di rumah wali sejumlah 100 perkawinan, di balai nikah sejumlah 19 perkawinan, dan paling sedikit dilaksanakan di gedung yaitu 13 perkawinan dalam kurun waktu satu tahun.

Dalam pelaksanaan yang dilaksanakan pada era pandemi ini juga bisa mempengaruhi terhadap semua kegiatan belajar, kegiatan perkantoran, maupun kegiatan pelayanan perkawinan yang dimana terhambat karena adanya pandemic covid-19. Maka dari itu, untuk menghindari kontak langsung agar terhindar penyakit covid-19 yang semakin meluas maka perlu dilakukannya kondisi kesehatan yang harus sehat, mencuci tangan dengan sabun, menjaga jarak, dan juga memakai masker (Wuri, 2020). Pelaksanaannya juga berbeda karena pelaksanaan perkawinan tidak seperti biasanya.

Kegiatannya pun yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama ini sedikit berbeda dari sebelumnya karena masih banyaknya minat calon pengantin untuk melakukan perkawinan tetapi malah sempat tertunda karena virus ini. Karena itu pihak calon pengantin yang ingin menikah di tahun 2020/2021 ini diharuskan mendaftarkan ke simkah.kemenag.go.id.

ARTIKEL

Tetapi, permasalahannya sekarang adalah mereka bisa melakukan akad nikah tetapi resepsi yang akan dilaksanakan sebelumnya gagal dan harus melakukan undur waktu karena virus ini yang tak kunjung reda. Inilah yang bisa membedakan antara pelaksanaan perkawinan yang dilakukan secara langsung yang dilakukan sebelum adanya pandemic covid-19 maupun pelaksanaan hanya melakukan ijab qabul saja dengan mengundur waktu resepsi karena pandemic ini belum selesai.

Tabel 2 Data Jumlah Peristiwa Nikah Di Kemenag Kabupaten Ciamis Tahun 2021

<i>No</i>	<i>Kecamatan</i>	<i>Jumlah Perkawinan</i>
1	KUA Ciamis	759
2	KUA Cikoneng	433
3	KUA Cijeungjing	436
4	KUA Panumbangan	525
5	KUA Panjalu	443
6	KUA Cihaurbeuti	425
7	KUA Kawali	414
8	KUA Panawangan	428
9	KUA Cipaku	634
10	KUA Rajadesa	398
11	KUA Cisaga	358
12	KUA Rancah	498
13	KUA Banjarsari	994
14	KUA Lakbok	521
15	KUA Pamarican	653
16	KUA Cimaragas	152
17	KUA Sadananya	314
18	KUA Sukadana	189
19	KUA Tambaksari	192
20	KUA Jatinagara	288
21	KUA Cidolog	172
22	KUA Purwadadi	361
23	KUA Sukamantri	231
24	KUA Sindangkasih	443
25	KUA Baregbeg	370
26	KUA Lumbung	255
Jumlah		10886

Sumber : Kemenag Ciamis 2022

Tabel diatas merupakan tabel data jumlah peristiwa nikah di kemenag kabupaten Ciamis tahun 2021 terdiri dari 25 kecamatan yang ada di Kabupaten Ciamis, dan 1 kecamatan di Kota Banjar hal ini dikarenakan kota Banjar belum memiliki Kantor KUA karena merupakan kota baru yang memisahkan diri dari Kabupaten Ciamis maka secara administrasi masuk ke Kabupaten Ciamis, dari data tersebut kecamatan Banjarsari merupakan jumlah paling banyak yaitu 994 pernikahan, kecamatan Ciamis urutan kedua dengan jumlah 759 pernikahan, dan ketiga terbanyak yaitu kecamatan Pamarican dengan 653 pernikahan. Apabila dilihat secara geografis kabupaten Ciamis, Kecamatan Ciamis merupakan jumlah paling banyak yaitu 759 pernikahan.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti bermaksud untuk melaksanakan penelitian di KUA Kecamatan Ciamis hal ini didasari dengan penemuan masalah berdasarkan observasi peneliti pada saat Praktik Kerja Lapangan dalam waktu satu bulan, pada saat observasi peneliti menemukan adanya pelayanan di KUA Kecamatan Ciamis belum berjalan dengan efektif serta berdasarkan data jumlah peristiwa nikah di Kabupaten Ciamis tahun 2021, dilihat secara geografis Kabupaten Ciamis bahwa kecamatan Ciamis merupakan jumlah pernikahan paling banyak yaitu 759 pernikahan sehingga tertarik untuk diteliti. Adapun identifikasi masalah dalam pelayanannya yaitu terjadinya miskomunikasi antara masyarakat dengan amil. Pada kejadian itu terdapat masyarakat yang akan melaksanakan pernikahan di KUA tetapi tidak bisa dilaksanakan karena harus mempunyai surat antigen sedangkan masyarakat tidak diberikan informasi dengan jelas oleh amil terkait persyaratan yang harus dipenuhi. Terlihat dengan jelas bahwa pelayanan masih belum efektif karena kurangnya pengetahuan calon pengantin terkait informasi perkawinan di KUA Kecamatan Ciamis.

Selanjutnya, yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanannya di KUA Kecamatan Ciamis. Dan penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi terkait pelayanan kinerja pegawai di KUA Kecamatan Ciamis

Adapun yang dijelaskan oleh Muasaroh (2010) yang dikutip dalam (Tanjung, 2017), teori yang dilaksanakan untuk membentuk efektivitas kegiatan ini agar berjalan dengan lancar, dengan melihat tujuan yang dilaksanakan, yaitu: Aspek Tugas atau Fungsi, Aspek Rencana dan Program, Aspek Ketentuan dan Peraturan dan Aspek Tujuan atau Kondisi Ideal. Latar belakang dari pemilihan teori tersebut karena relevan dengan apa yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini. Sehingga dengan demikian, dapat dibuktikan dalam pelayanan kinerja pegawai di kecamatan Ciamis ini harus lebih efektif dalam melaksanakan kegiatan.

Maka dari itu, proses pelayanan perkawinan yang dilaksanakan di Kantor Urusan Agama yang dilakukan secara langsung dan bisa dilaksanakan oleh banyak pihak, tetapi sekarang karena adanya covid-19 maka, semua kegiatan ini dilaksanakan hanya beberapa saksi perkawinan dan juga proses administrasi yang dilaksanakan pun juga menggunakan system online yang dimana harus didaftarkan ke situs web Kantor Urusan Agama dan melengkapi syarat-syaratnya, prosesnya pun pastinya sangat lama karena harus mengantri dengan calon pengantin lainnya.

Adapun studi kasus terdahulu yang dimuat dalam skripsi oleh Irma Nur, Jurusan Hukum Acara Peradilan Dan Kekeluargaan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makasar pada tahun 2018, yang judulnya “Peranan Kantor Urusan Agama Dalam Sistem Pengelolaan Administrasi Pernikahan Di Kecamatan Libureng Kabupaten Bone” menjelaskan bahwa pelaksanaan administrasi yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama yang dimana dalam perkawinan ini dicatatkan oleh KUA tetapi juga harus menggunakan ketentuan hukum yang berlaku yang sesuai dengan perundang-undangan yang ada di Indonesia (Nur, 2018).

Kedua, Adapun studi kasus terdahulu yang dimuat dalam skripsi oleh Ahmad Nur Huda Jurusan Hukum Perdata Islam Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel pada tahun 2021 yang judulnya “Analisis Yuridis Terhadap Kebijakan Kepala Kua Sukosewu Terkait Peniadaan Rafak Bagi Calon Mempelai Yang Menikah Pada Tanggal 28 Ramadhan 1441 Hujriah Di Masa Pandemi Covid-19” dimana disini menjelaskan bahwa pelaksanaan rafak yang secara tiba-tiba mendapatkan informasi dimana pelaksanaan perkawinan ini minta dibatalkan karena adanya virus covid-19 yang semakin menyebar dan juga pelaksanaan rafak ini juga sangat rentan penyebaran covid-19 maka dari itu bisa ditiadakan karena ada alasan mendesak (Huda, 2021).

Penjelasan yang telah disebutkan didalam kajian terdahulu bisa disimpulkan bahwa penulis akan menjelaskan persamaan yang dimuat yaitu sama-sama melaksanakan perkawinan

di era pandemi covid-19, tetapi Adapun perbedaannya dari si penulis ini menjelaskan bahwa efektif atau tidak dalam pelaksanaan perkawinan yang terjadi di era covid-19 ini pelayanan administrasinya bisa efektif ataupun tidak dan di kajian sebelumnya belum membahas bagaimana efektif atau tidak. Disini terlihat jelas 2 skripsi ini hanya membahas tentang calon pengantinnya saja bukan membahas bagaimana kantor urusan agama ini berjalan dengan baik atau tidak yang terjadi pada era pandemi covid-19.

## B. KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan berasal dari kata “*service*” yang berarti “melayani”. Jadi pelayanan bisa diartikan sebagai kegiatan-kegiatan yang diberikan oleh organisasi atau perorangan kepada orang yang akan dilayani. Yang lebih sederhana bahwa pelayanan menurut Ivancevich dalam (Maulidiah, 2014) bahwa pelayanan merupakan produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha dari manusia dengan menggunakan peralatan dalam memenuhi kebutuhannya dalam kehidupan. Publik merupakan masyarakat luas yang berada pada suatu daerah. Maka pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang merupakan penerima pelayanan (Maulidiah, 2014).

Efektivitas juga merupakan suatu keadaan adanya kesesuaian antara tujuan serta sasaran yang sudah direncanakan serta ditetapkan dengan harapan yang ingin dicapai (Erawati, Darwis, & Nasrullah, 2017). Selain itu efektivitas ialah kemampuan dalam melaksanakan tugas dan fungsi dalam sebuah organisasi dengan tidak adanya suatu tekanan diantara orang-orang yang melaksanakannya (Sabian, 2009) efektivitas ini selalu dikaitkan dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya. Menurut James L. Gibson beliau berpendapat bahwa efektivitas ialah usaha dalam mencapai sasaran yang telah dikehendaki yang ditujukan kepada orang lain serta dapat dirasakan oleh sekelompok sasarannya yaitu masyarakat (Kurniawan, 2005). Dapat ditegaskan bahwa efektivitas menekankan pada pemanfaatan sumber daya manusia dalam suatu organisasi dalam menjalankan tugasnya sehingga menjadi tolak ukur bagi organisasi sejauh mana rencana-rencana atau program yang ditetapkan itu dapat tercapai dengan baik (Mannayong & Djafar, 2018).

Seperti yang dijelaskan Muasaroh (2010) yang dikutip dalam (Tanjung, 2017) teori yang dilaksanakan untuk membentuk efektivitas kegiatan ini agar berjalan dengan lancar, dengan melihat tujuan yang dilaksanakan, yaitu:

- 1) Aspek Tugas atau Fungsi  
Suatu lembaga dapat dikatakan efektif apabila dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik.
- 2) Aspek Rencana dan Program  
Merencanakan sesuatu yang telah direncanakan jauh-jauh hari agar berjalan dengan baik, dan dapat dilaksanakan secara menyeluruh.
- 3) Aspek Ketentuan dan Peraturan  
Jika telah direncanakan, maka hal selanjutnya memberikan pelayanan dan kesepakatan-kesepakatan yang telah dibuat agar terjalin dengan baik antara pegawai satu dengan yang lain agar sesuai dengan ekspektasi yang telah dibuatnya
- 4) Aspek Tujuan atau Kondisi Ideal  
Suatu dari program yang telah ditetapkan sesuai dengan kondisi ideal yang dapat dicapai.

## C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian berdasarkan kajian diatas menggunakan penelitian kualitatif dengan melakukan pendekatan deskriptif kualitatif yang dilakukan secara langsung berdasarkan

observasi yang dilakukan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku dengan melakukan proses wawancara antar pihak yang akan diwawancarai (Moleong, 2007). Teknik pengumpulan data yang dilakukannya pun dengan menggunakan studi kasus agar sesuai dengan apa yang sesuai dengan penelitian ini agar tidak bertabrakan dan bisa seimbang antara wawancara yang ada di lapangan maupun studi kepustakaan yang nantinya akan digunakan sebagai data materiil berupa jurnal-jurnal, buku kepustakaan, pendapat para ahli, dan lain sebagainya (Moleong, 2007).

Adapun Teknik analisis data yang digunakan menurut Miles dan Huberman (1992:15) dalam Moleong (Moleong, 2007) menyatakan bahwa dalam melakukan analisis yang bersifat kualitatif dapat dilakukan secara berselang ataupun secara terus menerus hingga mendapatkan data yang sesuai dengan hasil maksimal. Pelaksanaan dalam melakukan analisis data ini dengan cara melakukan evaluasi data dengan melakukan observasi apakah sesuai dengan harapan dari isi penelitian ini apa tidak, lalu juga tidak lupa sebelum melakukan evaluasi tentunya harus melakukan analisis yang ada didalam pembahasan yang sesuai dengan rumusan masalah yang telah dibahas sebelumnya.

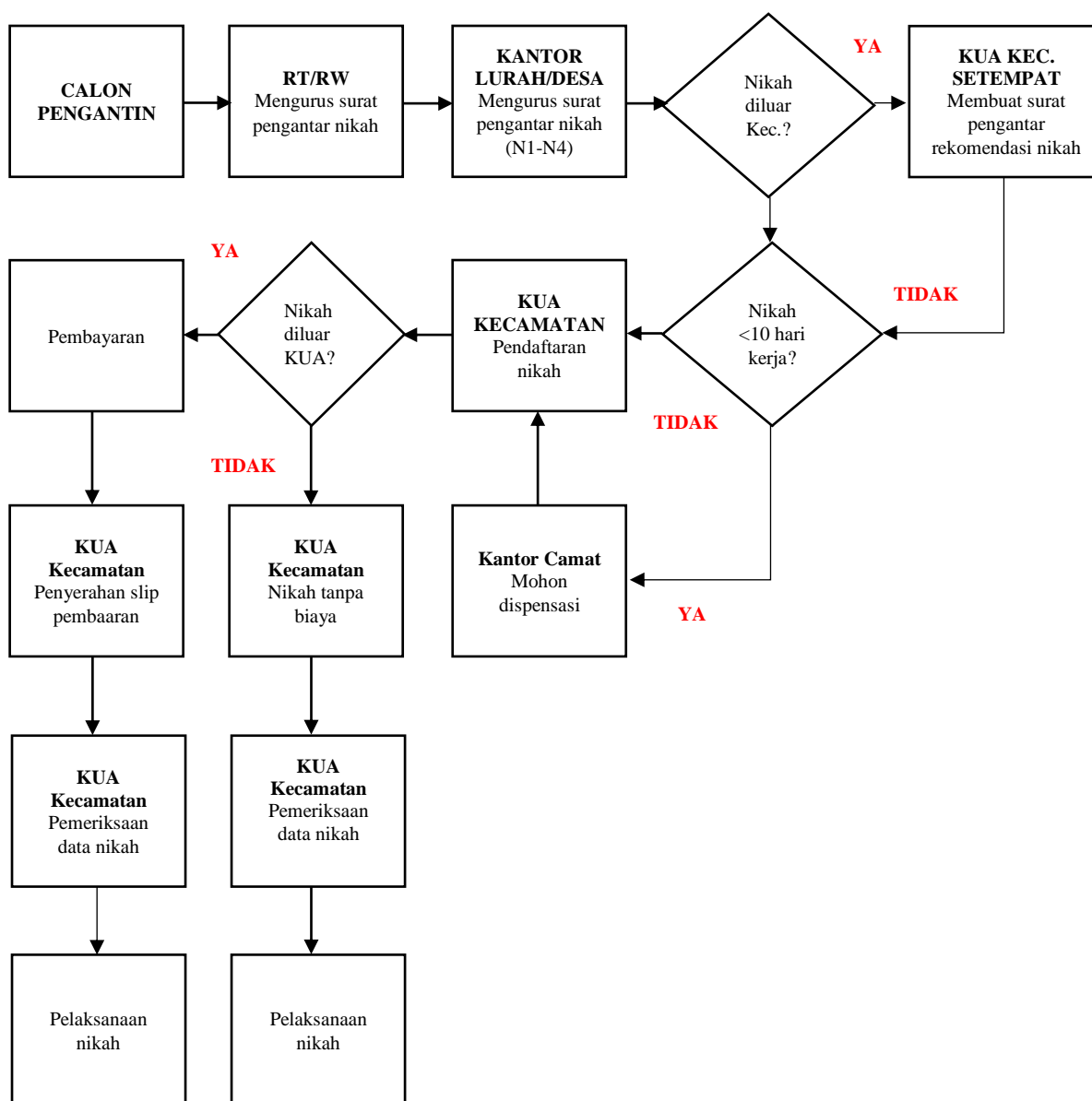
## **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Aspek Tugas atau Fungsi**

Untuk meningkatkan efektivitas salah satu dimensinya yaitu aspek tugas atau fungsi, hal ini terlihat dari lancar atau tidaknya tugas yang dijalankan dengan merencanakan program-program yang dapat menunjang tercapainya tujuan organisasi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Kepala KUA Kecamatan Ciamis bahwa pegawai di KUA Kecamatan Ciamis sudah melaksanakan tugas atau fungsi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan yaitu PMA 34 Tahun 2016 tentang tupoksi KUA, PMA 20 Tahun 2019 tentang pencatatan pernikahan, UU No 41 Tahun 2004 tentang perwakafan, dan rumah moderasi beragama berbentuk UU/Keputusan menteri agama/PMA. Dalam menjalankan tugas atau fungsinya adapun pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan pernikahan, pembinaan keluarga yang berselisih, wakaf dan zakat, pembinaan pondok pesantren, bimbingan keagamaan (kemesjidan, hisab dan ru'yat, manasik haji dan umrah).

Terkait pelayanan nikah berikut merupakan dokumen persyaratan pendaftaran nikah berdasarkan PMA Nomor 20 Tahun 2019 dengan mempersiapkan NIK Calon Suami, Calon Istri dan Orang Tua/Wali serta dokumen yang dibutuhkan yaitu :

- 1) N1 yaitu Surat Pengantar Nikah (didapatkan dari kelurahan/Desa)
- 2) N3 yaitu surat persetujuan mempelai
- 3) N5 yaitu surat izin orang tua (jika calon pengantin dibawah 21 tahun)
- 4) Surat akta cerai (apabila calon pengantin sudah cerai)
- 5) Surat izin komandan (jika calon pengantin TNI atau Polri)
- 6) Surat akta kematian (jika calon pengantin duda/janda ditinggal mati)
- 7) Izin dispensasi dari pengadilan agama, apabila calon suami dan istri kurang dari 19 tahun atau izin poligami
- 8) Izin dari keduaan besar untuk Warga Negara Asing
- 9) Fotocopy Identitas diri (KTP)
- 10) Fotocopy Kartu Keluarga
- 11) Fotocopy Akta Lahir
- 12) Surat rekomendasi nikah dari KUA Kecamatan (jika nikah dilangsungkan diluar wilayah tempat tinggal calon pengantin)
- 13) Pas Photo ukuran 2 x 3 sebanyak 5 lembar
- 14) Pas Photo ukuran 4 x 6 sebanyak 2 lembar



Gambar 1. Alur pelayanan nikah

Selain sudah mempersiapkan dokumen-dokumen terkait calon pengantin harus mengikuti alur pelayanan nikah seperti gambar yang diatas, calon pengantin harus mendatangi RT/RW setempat untuk mengurus surat pengantar nikah untuk dibawa ke kelurahan/desa, setelah mendapatkan surat pengantar harus mendatangi kantor kelurahan/desa untuk mengurus surat pengantar nikah (N1-N4) untuk di bawa ke KUA Kecamatan, apabila pernikahan diluar kecamatan harus mengurus surat pengantar reomendasi nikah ke KUA Kecamatan setempat untuk dibawa ke KUA tempat akad nikah jika tidak dilaksanakan diluar kecamatan setempat dan apabila pernikahan kurang dari 10 hari kerja harus mendatangi kantor kecamatan memohon dispensasi nikah namun apabila tidak kurang dari 10 hari kerja mendatangi KUA kecamatan untuk pelaksanaan akad nikah, jika akad nikah dilaksanakan diluar kantor KUA harus membayar sebesar Rp. 600.000 di bank yang telah ditentukan dan menyerahkan slip setoran bea nikah ke KUA Kecamatan, KUA akan memeriksa data nikah calon pengantin dan

pelaksanaan akad nikah dilokasi yang ditentukan pengantin. Namun apabila pernikahan dilaksanakan di KUA Kecamatan biaya nikah gratis, KUA akan langsung memeriksa data nikah dan langsung melaksanakan akad nikah diwaktu yang telah ditentukan (Kementrian Agama Republik Indonesia, 2018) .



Gambar 2. Pelayanan Nikah di KUA Kecamatan Ciamis tahun 2022

Gambar diatas merupakan salah satu proses pelayanan pernikahan di KUA Kecamatan Ciamis. Pegawai sudah berusaha untuk menjalankan tugasnya dengan baik diantaranya dengan pelayanan secara *offline* dan juga *online*. Pelayanan online yang diberikan tentu saja untuk membeikan kemudahan kepada masyarakat untuk menerima pelayanan secara jarak jauh. Akan tetapi terdapat kendala dalam menjalankan tugas atau fungsinya yaitu kurangnya Sumber Daya Manusia. SDM memiliki peran yang sangat penting di suatu organisasi yaitu sebagai aset yang sangat berharga yang dalam membantu untuk mencapai tujuan dari organisasi (Riniwati, 2016). Untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas atau fungsinya selalu diadakan evaluasi, pembinaan, pengarahan, serta pelatihan agar pelayanan yang diberikan lebih maksimal tutur penghulu di KUA Kecamatan Ciamis.

Berdasarkan uraian diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa aspek tugas atau fungsi sudah berjalan dengan baik sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) yang telah ditetapkan. Akan tetapi masih terdapat kendala dalam menjalan tugasnya yaitu kurangnya SDM sebagai penunjang terjalannya pelayanan kepada masyarakat.

## 2. Aspek Rencana dan Program

Dimensi aspek rencana dan program merupakan suatu perencanaan yang telah disiapkan agar dapat berjalan dengan sebaik-baiknya (Tanjung, 2017). Disaat adanya wabah covid-19 yang berdampak terhadap banyak hal seperti adanya aturan yang membatasi aktivitas masyarakat diluar rumah yang tidak boleh berkerumunan sehingga mengharuskan masyarakat untuk selalu berada di rumah. Hal ini pun memberikan pengaruh terhadap pelayanan yang seharusnya diberikan oleh KUA Kecamatan Ciamis, hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa KUA Kecamatan Ciamis merencanakan program-program untuk memaksimalkan pelayanan pada masa covid-19 yaitu dengan membuka pelayanan dengan tetap menjaga protokol kesehatan dengan selalu menggunakan masker, menjaga jarak serta membatasi masyarakat yang hadir dan diwajibkan *SWAB* bagi yang akan melaksanakan pernikahan. Selain itu sudah berjalannya program Go IT, program ini berbasis IT dengan

menggunakan website [simkah.kemenag.go.id](http://simkah.kemenag.go.id) tanpa adanya penggunaan aplikasi. sehingga pelayanan akan lebih cepat dan mudah diberikan tutur Kepala KUA Kecamatan Ciamis.



Gambar 3. Informasi Layanan KUA Kecamatan Ciamis Berbasis IT 2022

Gambar diatas merupakan informasi program Go IT yang dilaksanakan oleh KUA Kecamatan Ciamis untuk memaksimalkan pelayanan dengan melalui email, whatsapp yang tertera di gambar serta dapat mengakses website untuk melakukan pendaftaran nikah dengan harus mendaftarkan akun ID terlebih dahulu dengan mengakses barcode seperti di gambar.

Dalam menjalankan program tersebut terdapat kendala yang dihadapi, yaitu adanya masyarakat yang kurang mengetahui aturan-aturan yang berlaku, sehingga terjadinya penundaan pelayanan dari KUA Kecamatan Ciamis. Dapat disimpulkan bahwa aspek rencana dan program telah berjalan dengan baik sesuai dengan program yang ditetapkan, akan tetapi dalam program IT masih belum maksimal dikarenakan masih adanya masyarakat yang belum memahami pelayanan secara online.

### 3. Aspek Ketentuan dan Peraturan

Dalam menjalankan pelayanan tentunya dengan mengikuti peraturan-peraturan yang telah disepakati oleh semua pegawai agar berjalan baik sesuai dengan ekspektasi yang telah ditentukan (Tanjung, 2017). Berdasarkan hasil wawancara, penyuluh KUA Kecamatan Ciamis menyampaikan bahwa peraturan yang berada di KUA Kecamatan Ciamis disinergikan dengan tingkat Kabupaten, peraturanpun dibuat dengan adanya kesepakatan bersama dan selalu diadakan sosialisasi terlebih dahulu baik itu dari tingkat kepala desa sampai tingkatan kabupaten untuk menghindari terjadinya miss komunikasi dengan masyarakat serta pihak lainnya. Peraturan tersebut yaitu Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan, Peraturan Menteri Agama Nomor 20 tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan, dan Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2004 Tentang Wakaf. Dari aspek ketentuan dan peraturan disimpulkan oleh peneliti sudah berjalan sesuai dengan aturan yang telah berlaku dan bersinergi bahkan dengan pihak kabupaten.

#### 4. Aspek Tujuan atau Kondisi Ideal

Dimensi aspek tujuan atau kondisi ideal merupakan harapan yang ingin diwujudkan oleh suatu organisasi (Tanjung, 2017). Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala KUA Kecamatan Ciamis menjelaskan bahwa KUA ini memiliki tujuan yaitu dapat memenuhi kebutuhan masyarakat serta bisa memberikan pelayanan yang maksimal pada program IT dengan tepat dan cepat. Dalam menghadapi kondisi masa covid 19 mengharapkan adanya pembenahan-pembenahan terkait pelayanan baik dari segi IT, administrasi dan kualitas kerja pegawai yang tidak menentang dari peraturan-peraturan yang telah berlaku.

Terkait Visi KUA Kecamatan Ciamis yaitu Terwujudnya masyarakat kecamatan ciamis yang agamis, rukun, cerdas, mandiri dan sejahtera lahir batin. Dengan Misi yaitu meningkatkan sarana dan prasarana kantor KUA Kecamatan Ciamis, meningkatkan tertib administrasi dan pelayanan nikah-rujuk, meningkatkan peranan dan fungsi penyuluh agama islam, meningkatkan pengelolaan dan pendayagunaan zakat, wakaf, infaq, shodaqoh serta ibadah sosial, dan meningkatkan pelayanan bimbingan ibadah haji dan umrah. Dalam menjalankan tugasnya tentu saja selalu terarah pada apa yang diharapkan oleh organisasi, begitupun sesuai dengan yang disampaikan oleh kepala KUA Kecamatan Ciamis.

#### E. SIMPULAN

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam teori Efektivitas menurut Muasaroh dalam Efektivitas Kinerja Pegawai Untuk Meningkatkan Pelayanan Kerja Yang Terjadi Pada Masa Covid-19 Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciamis”, dilihat dari aspek tugas dan fungsi sudah cukup baik karena telah menjalankan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku, akan tetapi kurangnya sumber daya manusia menyebabkan pemberian pelayanan menjadi kurang maksimal. Aspek rencana dan programpun sudah direncanakan sebaik mungkin agar pelayanan dimasa Covid 19 tetap berjalan, dalam hal ini terdapat kendala dalam menyampaikan informasi yang tidak menyeluruh sehingga masih ada masyarakat yang kurang mengetahui terkait peraturan yang berlaku saat covid 19 di KUA Kecamatan Ciamis. Dari aspek ketentuan dan peraturan, tentu saja sudah mengikuti peraturan yang berlaku. Aspek terakhir yaitu aspek tujuan atau kondisi ideal, KUA Kecamatan Ciamis menjalankan tugasnya terarah pada visi dan misi dari KUA Kecamatan Ciamis. Adapun saran yang diberikan oleh peneliti untuk mengatasi kendala yang dihadapi oleh KUA Kecamatan Ciamis yaitu dengan melakukan penambahan sumber daya manusia, serta penyesuaian tugas pokok pegawai agar pelayanan yang diberikan lebih maksimal hal ini untuk menghindari terlalu banyaknya beban tugas yang diberikan kepada pegawai. Selain itu direncanakan kembali mengenai sosialisasi terkait peraturan-peraturan yang berlaku di KUA Kecamatan Ciamis dengan diaktifkannya kembali sosial media dan dengan melaksanakan kerjasama dengan berbagai akun yang dapat membantu meluaskan informasi kepada masyarakat.

#### REFERENSI

- Erawati, I., Darwis, M., & Nasrullah, M. (2017). Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. *Jurnal Office*, 3, 13–18.
- Huda, A. N. (2021). *Analisis Yuridis Terhadap Kebijakan Kepala Kua Sukosewu Terkait Peniadaan Rafak Bagi Calon Mempelai Yang Menikah Pada Tanggal 28 Ramadhan 1441 Hujriah Di Masa Pandemi Covid-19*. UIN Sunan Ampel.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2018). SIMKAH - Sistem Informasi Manajemen Nikah.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mannayong, J., & Djafar, R. (2018). Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Takalar. *Administrasi Negara*, 42, 77–88.

ARTIKEL

- Maritasari, I. (2021). *Implementasi Regulasi Pelayanan Pernikahan Pada Era New Normal di KUA Kecamatan Padamara Kabupaten Purbalingga*.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik*. Bandung: CV Indra Prahasta.
- Moleong, L. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nur, I. (2018). *Peranan Kantor Urusan Agama Dalam Sistem Pengelolaan Administrasi Pernikahan di Kecamatan Libureng Kabupaten Bone*. UIN Alauddin Makassar.
- Riniwati, H. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Aktivitas Utama dan Pengembangan Sumber Daya Manusia)*. Malang: UB Press.
- Sabian, U. (2009). *Dasar-Dasar Sosiologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Tanjung, F. T. (2017). *Perbandingan Efektivitas Penggunaan Media Trainer dan Perangkat Lunak Festo Fluidsim Pada Pembelajaran Sistem Pneumatik di SMKN 1 Cimahi*. Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Wuri, J. (2020). *Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Era Covid 19 (Studi di Kecamatan Langowan Barat Kabupaten Minahasa)*.