

**IMPLEMENTASI FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN
DALAM PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen
Kota Semarang)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)
Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

Oleh:

Ahmad Fawaidul Umam

1701036111

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**

SEMARANG

2021



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. Hamka KM.2 (Kampus 3 UIN Walisongo) Ngaliyan

Telp. (024) 7506405 Semarang 50185 website: fakdakom.walisongo.ac.id

email: fakdakom.uinws@gmail.com

NOTA PEMBIMBING

Lamp 5 (Lima) Eksernplar
Hal Peretujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Walisongo Semarang

Di Semarang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa naskah skripsi saudara :

Nama : Ahmad Fawaidul Umam

NIM : 1701036111

Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul : **Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam**

Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang)

Dengan ini telah kami setujui, dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 20 Oktober 2021

Pembimbing,

Drs. H. Nurbini, M.S.I.

NIP. 19680918 199303 1004

PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Prof. Dr. Hamka KM.2 (Kampus 3 UIN Walisongo) Ngaliyan
Telp. (024) 7506405 Semarang 50185 website:fakdakom.walisongo.ac.id.

Skripsi

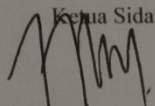
**IMPLEMENTASI FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN DALAM PELAYANAN
KEPADA MASYARAKAT DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS
KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN MIJEN KOTA
SEMARANG)**

Disusun Oleh:
Ahmad Fawaidul Umam
1701036111

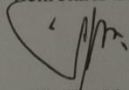
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 16 Desember 2021 dan dinyatakan LULUS memenuhi syarat guna
Memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos)

Susunan Dewan Penguji

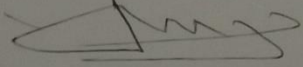
Ketua Sidang,


Dr. H. Ilyas Supena, M. Ag.
NIP 197204102001121003

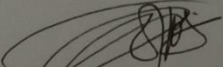
Sekretaris Sidang,


Drs. H. Nurbini, M.S.I.
NIP 196809181993031004

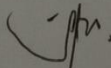
Penguji 1,


Dr. Hj. Yuyun Affandi, Lc., M.A.
NIP 1960060319920322002

Penguji 2,



Fania Mutiara Savitri, M.M.
NIP 199005072019032011

Mengetahui
Pembimbing


Drs. H. Nurbini, M.S.I.
NIP 196809181993031004

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Pada tanggal 127 Desember 2021




Dr. H. Ilyas Supena, M. Ag.
NIP 197204102001121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari penerbit yang belum tau atau diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan maupun daftar pustaka

Semarang, 22 September 2021

Yang menyatakan,



Ahmad Fawaidul Umam

1701036111

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam tercurahkan kepa junjungan-Nya nabi Muhammad SAW, uswatun hasanah bagi umat, keluarganya, para sahabat, dan para pengikutnya, yang telah menuntun manusia ke jalan yang benar.

Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membantu dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat nyata bagi penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya. Ucapan terimakasih penulis haturkan kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung atau tidak langsung kepada:

1. Rektor UIN Walisongo Semarang Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag. beserta para Wakil Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Dr. H. Ilyas Supena, M.Ag, beserta para Wakil Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Walisongo Semarang.
3. Dra. Hj. Siti Prihatingtyas, M.Pd dan Dedy Susanto, M.S.I. selaku Ketua dan Sekertaris jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
4. Hj Ariana Suryorini, S.E, M.M.S.I selaku Wali Studi yang selalu memberi motivasi dan memberi bimbingan, pengarahan membuat mengerti arti sebuah semangat belajar dan arti sebuah arti sebuah proses belajar.
5. Drs. H. Nurbini, M.S.I. selaku pembimbing yang telah sabar membimbing, mengarahkan, membuat mengerti, dan memahami arti sebuah proses belajar, khususnya dalam proses penyusunan skripsi ini. Segenap civitas akademik UIN Walisong Semarang yang memberikan bekal ilmunya pada penulis dengan ketulusan, semoga penulis menjadi orang yang bermafaat bagi orang lain.
6. Kepala KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang M. Azmi Ahsan, S.Ag.,M.Ag. dan seluruh Staffnya yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang telah ikhlas membagikan ilmunya kepada penulis selama berada di bangku perkuliahan, semoga ilmu yang diajarkan senantiasa berkah dan bermanfaat

8. Teman-teman KKN Mandiri UIN Walisongo Semarang Posko 02 desa Sendangagung yang selalu memberi semangat dan motivasi (ilmi, uly, ucik, elvina, indah, diah, kurnia, gofur, thohir, okta, vera, srongeng, wahyudi, nopi).
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan penelitian di masa yang akan datang. Semoga Allah SWT senantiasa membala amal baik bapak/ibu/saudara berikan, dan harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri sendiri dan semua pihak yang membutuhkan khususnya tentang wisata religi.

Kepada mereka penulis ucapkan jazakumullah khairan katsiran. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan keikhlasan berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini

Semarang, 21 September 2021

Penulis

PERSEMBAHAN

Karya ini aku persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya bapak terkasih Muhammad Yusuf dan ibuku tercinta Mustainah yang dengan kasih dan sayang serta pengorbanannya yang tulus memberiku semangat untuk belajar. Semoga kasih dan sayang yang telah di berikan mengantarkan kemuliaan di dunia dan akhirat dan semoga Allah selalu menjaga dan melindungi mereka.
2. Kakak-kakaku tercinta Muh. Faillin, Irfa'atin, dan Nur Lailaturosyidah yang aku sayangi dan banggakan. Terima kasih atas doa Nenek, Kakek dan saudara-saudara yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
3. Almamaterku UIN Walisongo Semarang, serta pembaca sekalian, semoga dapat mengambil manfaat dari skripsi ini.
4. Keluarga besar MD C 2017 yang berjuang bersama-sama dari awal hingga saat ini.
5. Teman-teman seperjuangan hidup (Gofur, Basalamah, Salman, Asror, Riski Aji, Habiburahman, Gus Sahiq, Gus Hasan, Bima, Habib)

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَ لَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ ءَلَّا تَعْدِلُوا اعْدِلُوا هُوَ

أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”. (Q.S. Al Maidah;8) (Departemen Agama RI, 2017:108).

ABSTRAK

Ahmad Fawaidul Umam (1701036111). *Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang).*

Manajemen merupakan serangkaian kegiatan yang diarahkan langsung untuk menggunakan sumber daya organisasi secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai kegiatan organisasi. Pada umumnya dikaitkan dengan aktifitas-aktifitas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian. Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang merupakan sebuah lembaga yang diperuntukan bagi masyarakat yang tugasnya adalah melayani masyarakat yang berhubungan dengan urusan pelayanan pernikahan, kemasjidan, perwakafan dan lain-lainnya. Di masa pandemi COVID-19 ini memberikan dampak bagi pelayanan publik termasuk pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang. Hal inilah yang menarik peneliti untuk lebih jauh mengetahui kondisi pelayanan di masa pandemi COVID-19 terhadap masyarakat, maka terumuskan judul penelitian: “Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang)”.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dan (2) Bagaimana Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan manajemen. Adapun sumber datanya yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder, Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu: metode observasi, metode wawancara, dan metode dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan teknik induktif.

Hasil penelitian ini dalam kegiatan pelayanan di masa pandemi COVID-19 harus dilaksanakan dengan menggunakan fungsi-fungsi manajemen yang baik agar tujuan pelayanan di masa pandemi COVID-19 dapat berjalan dengan maksimal. Pelaksanaan implementasi fungsi-fungsi manajemen dalam pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dapat dilihat dari fungsi-fungsi manajemen: (1) Perencanaan yang dilakukan Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dengan merencanakan sebuah kegiatan secara garis besar Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang telah mempunyai program pelayanan masyarakat yaitu pelayanan nikah, perwakafan, dan kemasjidan. Perencanaan yang dilakukan yaitu melakukan rapat kerja pelaksanaan ketiga program tersebut yang dilakukan setiap bulan satu kali sampai dua kali. Hal ini yang dilakukan guna memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pelayanan di masa pandemi COVID-19 ini. (2) Pengorganisasian dilakukan dengan cara memberikan pembagian tugas, wewenang, tanggung jawab. Pembagian kerja ini bisa dilihat pada struktur organisasi yang telah dibuat sebelumnya. (3) penggerakan dilakukan dengan cara seorang kepala KUA akan memberikan motivasi, dorongan atau semangat kerja pada petugas yang lain untuk memberikan semangat dalam menjalankan tugas-tugasnya. (4) Pengendalian atau Evaluasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam melakukan pengendalian di masa pandemi COVID-19 ini melakukan evaluasi yang dilakukam setiap program kerja sesuai dengan perkembangan pandemi COVID-19 dan juga melakukan penetapan standar, metode, dan prestasi kerja. selain itu juga melakukan pengambilan tindakan korektif.

Kata kunci: *Manajemen , Pelayanan dan Kantor Urusan Agama.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	II
PENGESAHAN.....	III
PERNYATAAN.....	IV
KATA PENGANTAR.....	V
PERSEMBAHAN	VII
MOTTO	VIII
ABSTRAK	IX
DAFTAR ISI.....	X
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian	6
D. Tinjauan Pustaka	7
E. Metode Penelitian.....	10
1. Jenis dan Metode Penelitian	10
2. Data dan Sumber Data.....	10
3. Metode Pengumpulan Data	11
4. Uji Keabsahan Data.....	12
5. Teknik Analisis Data	12
F. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II: TEORI FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN, PELAYANAN MASYARAKAT PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)	15
A. Manajemen.....	15
1. Pengertian Manajemen	15
2. Unsur-Unsur Manajemen	17
3. Fungsi-Fungsi Manajemen	18
B. Pelayanan	20
1. Pengertian Pelayanan.....	20
2. Jenis-Jenis Pelayanan	21
3. Unsur-unsur Pelayanan.....	22
4. Standar Pelayanan	23
5. Kualitas Pelayanan	23
6. Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat.....	24
C. Kantor Urusan Agama.....	25
1. Pengertian Kantor Urusan Agama.....	25
2. Peran, Fungsi dan Tugas Kantor Urusan Agama	25
D. Pandemi Covid-19.....	25
1. Pengertian Covid-19.....	25
2. Gejala-Gejala Covid-19.....	26

BAB III: IMPLEMENTASI FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN DALAM PELAYANAN MASYARAKAT PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN MIJEN	27
A. Profil KUA Mijen Kota Semarang.....	27
1. Sejarah Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang.....	27
2. Letak Geografis KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang	28
3. Visi, Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang.....	28
4. Sarana Prasarana KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang.....	29
5. Kedudukan Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang	29
B. Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang	30
C. Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang	36
BAB IV: ANALISIS IMPLEMENTASI FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN DALAM PELAYANAN MASYARAKAT PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN MIJEN	51
A. Analisis Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang	51
B. Analisis Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang	61
1. Analisis Perencanaan.....	62
2. Analisis Pengorganisasian	64
3. Analisis pergerakan.....	66
4. Analisis pengawasan	67
BAB V: PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
C. Penutup.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN	75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	83

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pandemi Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) mewabah ke seluruh dunia sejak awal tahun 2020 dan membawa dampak yang signifikan terhadap seluruh aktivitas kehidupan manusia di seluruh dunia. Kebijakan yang dilakukan semua negara terkait pemberlakuan *Lockdown* (Karantina Wilayah) dan Social Distancing (Pembatasan Sosial) diberlakukan oleh untuk menekan penularan dampak pandemi COVID-19. Pemberlakuan kebijakan tersebut menyebabkan masyarakat tidak dapat melakukan interaksi secara langsung sebagaimana keseharian biasanya. Hal ini dilakukan untuk mengurangi resiko penularan COVID-19 yang penularannya sangat cepat antar satu orang ke orang lain. Pembatasan interaksi yang dilakukan semua negara menyebabkan masyarakat dalam kesulitan untuk memperoleh atau memenuhi kebutuhan sehari-harinya.

Sejak dikeluarkannya PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease* (COVID-19) pada tanggal 31 Maret 2020, beberapa wilayah di tanah air memberlakukan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang menyebabkan sekolah dan tempat kerja diliburkan, kegiatan keagamaan atau ibadah bersama dibatasi dan kegiatan-kegiatan di tempat umum atau fasilitas publik juga dibatasi. Hal ini untuk menghindari terjadinya kerumunan orang untuk menekan resiko penularan virus. Pemberlakuan Pembatasan Sosial yang terjadi di Indonesia membawa dampak pada aksesibilitas pelayanan publik. Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Surat edaran ini memberlakukan *work from home* (bekerja di rumah) secara bergantian bagi para pegawai di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Wacana pemberlakuan kebijakan New Normal memaksa masyarakat di Indonesia untuk dapat beraktivitas kembali di luar rumah, berdampingan dengan resiko wabah COVID-19. Oleh karena tersebut, New Normal memiliki karakter yang sangat berbeda dan belum menjadi sebuah kebiasaan bagi masyarakat dengan situasi normal sebelum pandemi COVID-19 merebak. Protokol Kesehatan untuk mencegah penyebaran virus tetap diberlakukan dan terus digalakkan pada setiap prosedur pelayanan

masyarakat. Sehingga bisa dipastikan pelayanan publik secara konvensional pada saat situasi normal sebelum pandemi tidak dimungkinkan untuk diterapkan pada New Normal. Hal ini memunculkan perlu adanya solusi supaya pelaksanaan pelayanan dapat tetap terlaksana (Anggita, 2020: 3). Menurut A.S Moenir (2002:26-27) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Pelayanan terhadap masyarakat disebut juga sebagai pelayanan publik atau juga pelayanan umum dimana pengertian pelayanan umum menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang – undangan”. menurut Moenir (2002: 12). Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang yang orang lain itu tidak ada kepentingan langsung atas sesuatu yang dilakukannya, merupakan suatu hal yang perlu dikaji sendiri dari segi kemanusiaan. Pelayanan itu timbul karena ada faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan bersifat material. Faktor yang bersifat ideal mendasar ada 3 jenis yaitu : 1) Adanya rasa cinta dan kasih sayang 2) Adanya keyakinan untuk orang saling tolong menolong sesamanya 3) Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal shaleh. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa dimasyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan.

Pelayanan adalah tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan masyarakat yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan publik merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar

Pelayanan menjadi tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, rangkaian standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan masyarakat adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Dalam meningkatkan pelaksanaan pelayanan butuh suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan masyarakat berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan. Dalam sebuah pelaksanaan pelayanan tidak lepas adanya keluhan masyarakat

yang mengeluhkan suatu pelayanan yang diketahui kurang maksimal. Keluhan ini juga meningkat drastis pada masalah-masalah sistemik kebijakan-kebijakan yang mengakibatkan terjadinya penundaan berlarut, pengutan liar, ketidakpastian prosedur pelayanan dan konflik kepentingan. Banyaknya pengaduan yang masuk tersebut perlu segera disikapi oleh Instansi yang bersangkutan.

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan masyarakat. Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari instansi maupun lembaga.

Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Pelayanan perlu adanya fungsi manajemen yang digunakan agar kegiatan pelayanan berjalan dengan baik dan efisien. Salah satu upaya yang dilakukan Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai lembaga pelayanan adalah dengan cara mengelola atau *me-manage* Kantor Urusan Agama (KUA) dan kegiatan pelayanan dengan baik dengan kata lain, penting bagi Kantor Urusan Agama (KUA) maupun kegiatan pelayanan dalam menerapkan manajemen secara langsung. Hal tersebut memberi ruang gerak yang lebih luas terhadap Kantor Urusan Agama (KUA) atau lembaga pelayanan dalam mengelola kegiatan pelayanan.

Manajemen merupakan kemampuan dan keterampilan untuk melakukan suatu kegiatan, baik bersama orang lain atau melalui orang lain dalam mencapai tujuan organisasi. Manajemen berkaitan dengan proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian, yang di dalamnya terdapat upaya dari anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama-sama. Secara keseluruhan proses pengelolaan merupakan fungsi-fungsi manajemen. Fungsi manajemen terdiri dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), dorongan (*actuating*), dan yang terakhir pengawasan (*controlling*). Agar kegiatan di Kantor Urusan Agama (KUA) tersebut dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan

oleh lembaga. Lembaga pelayanan bisa menerapkan fungsi manajemen tersebut kedalam setiap kegiatan yang akan di lakukan oleh lembaga pelayanan. Karena dalam hal ini memanajemen suatu kegiatan yang akan dilakukan bisa memberikan dampak positif dan bisa mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen merupakan Kantor Urusan Agama yang berada di Kota Semarang yang melayani 14 Kelurahan. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang adalah sebuah instansi yang diperuntukkan bagi masyarakat yang tugasnya adalah melayani masyarakat baik itu mengenai urusan Pernikahan, Bimbingan Zakat dan Wakaf, Bimbingan Keluarga Sakinah dan lainnya yang sifatnya berhubungan dengan pelayanan masyarakat. Pandemi COVID-19 yang banyak memberikan dampak yang signifikan pada kehidupan manusia, juga sangat mempengaruhi dalam hal pelayanan seperti halnya pelayanan yang ada di instansi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang.

KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi ini telah berusaha memberikan pelayanan yang maksimal ditengah keterbatasan karena adanya pandemi COVID-19. Pelaksanaan program kerja yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam mencapai tujuan untuk meningkatkan pelayanan di masyarakat dengan menerapkan strategi berupa fungsi manajemen. Hal itu dilakukan agar dalam pelaksanaannya diterapkan secara sistematis dan koordinatif. Pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang sebagaimana di sebutkan dalam pasal 3 PMA Nomor 34 2016 ayat (1) adalah Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk, Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat islam, Pengelolaan dokumentasi dan sistem informal manajemen 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 kerumahtanggaan KUA Kecamatan, Layanan Bimbingan Manasik Haji bagi jamaah Haji regular (Wawancara dengan Bapak Azmi Ketua KUA Mijen Kota Semarang)

KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang di masa pandemi ini melaksanakan berbagai pelayanan masyarakat, dimana dalam pelaksanaan pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang harus mentaati peraturan KUA sesuai protokol kesehatan seperti: wajib memakai masker, mencuci tangan dengan air bersih dan memakai sabun, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, mengurangi mobilitas. KUA

Kecamatan Mijen Kota Semarang memiliki kelebihan diantaranya dari segi SDM yang memiliki soliditas pegawai yang baik, terutama penyuluh honorer yang berjumlah delapan orang ikut andil membantu langsung dalam pelayanan serta juga KUA Kecamatan Mijen mempunyai kegiatan unggulan yaitu Pembinaan ekonomi produktif mustahik berkerjasama dengan BAZNAS Jateng yang mempelajari untuk infaq sehari satu kali, Bimbingan Keluarga Sakinah, Bimbingan Baca Tulis Al-Quran melalui Majelis Ta'lim dan Majelis Al- Ikhlas, Kajian Pembinaan SDM atau Pengintasan Kemiskinan. (Wawancara dengan Bapak Azmi Ketua KUA Mijen Kota Semarang)

Dari penjelasan diatas terlihat bahwa KUA Mijen Kota Semarang memiliki pengelolaan kegiatan pelayanan yang baik. Pengelolaan kegiatan pelayanan yang baik adalah kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen. Dalam hal ini telah memberikan pedoman dalam pelaksanaan manajemen kegiatan pelayanan. Manajemen tersebut dibagi menjadi empat fungsi yakni *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Penggerakan), *Controlling* (Pengawasan).

Berdasarkan hal diatas maka penulis memiliki keinginan untuk melakukan penelitian tentang “IMPLEMENTASI FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN DALAM PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang)” dengan tujuan agar penelitian ini menjadi sebuah acuan bagi Kantor Urusan Agama dalam pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi COVID-19.

B. Rumusan Masalah

Penelitian yang akan dilakukan adalah Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang) maka yang menjadi pokok permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang?
2. Bagaimana Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang?

C. Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian
 - a. untuk mengetahui Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang

- b. Untuk mengetahui Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang.

2. Manfaat penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini meliputi dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

a. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu sebagai informasi dan pengetahuan yang bermanfaat bagi Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dan perkembangan dakwah pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi

b. Manfaat praktis

Secara umum penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi Kantor Urusan Agama dalam pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi COVID-19.

D. Tinjauan Pustaka

Penelitian dengan judul Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang) belum pernah ditemukan, namun demikian terdapat beberapa hasil penelitian atau kajian terdahulu yang ada relevansinya dengan penelitian atau kajian terdahulu yang ada relevansinya dengan penelitian yang akan dilakukan. Antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian skripsi oleh Diah Rahayu tahun 2017 dengan judul skripsi“ Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran”. Fokus penelitian ini ingin membahas secara jelas bagaimana pelayanan yang dicoba oleh KUA Kecamatan Padang Kaca Kabupaten Pesawaran buat para calon pengantin sesuai dengan fungsi manajemen untuk masyarakat daerah tersebut. Terdapat pula jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan sebaliknya bersifat deskriptif, ialah menggambarkan atmosfer dan kejadian- peristiwa yang ada. Untuk mempermudah penelitian, peneliti menggunakan ilustrasi objek penelitian yang jumlahnya 8 orang yang dikira mewakili populasi yang berjumlah 31 orang. sebaliknya tata cara pengambilan ilustrasi merupakan dengan purposive sampling. Alat Pengumpul Data (APD) ialah dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul

sampai dianalisis menggunakan metode induktif, yakni dengan cara pengambilan kesimpulan dari perihal yang bersifat istimewa setelah itu pada perihal yang bersifat umum.

Perbandingan yang ada dalam skripsi ini bisa dilihat antar peneliti dengan skripsi yang jadi perbandingan pada fokus penelitian, jika peneliti lebih fokus pada Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang), sebaliknya penelitian yang di tulis oleh saudari Diah berfokus pada Manajemen pelayanan publik yang ada pada KUA Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran. Persamaanya ialah membahas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama.

2. Penelitian oleh Andi Rika Firdamasari tahun 2018 dengan skripsi yang berjudul” Penerapan Manajemen Dakwah Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Di KUA Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumpa”. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana penerapan manajemen dakwah dalam meningkatkan motivasi kerja di KUA Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumpa. Jenis penelitian ini berkategori deskriptif kualitatif dengan pendekatan manajemen dalam penelitian ini penulis menggunakan cara pengumpulan informasi melalui observasi, wawancara, dokumentasi, sebaliknya sumber diperoleh lewat wawancara dengan pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumpa. Sebaliknya data sekunder diperoleh melalui dokumen, novel, pulpen dan peralatan perekam.

Perbandingan yang ada dalam skripsi ini bisa dilihat antar peneliti dengan skripsi yang jadi perbandingan pada fokus penelitian, jika peneliti lebih fokus pada Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang), Sebaliknya Penelitian yang di tulis oleh Andi Rika Firdamasari berfokus pada Penerapan Manajemen Dakwah Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Di KUA Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumpa. Persamaanya ialah membahas tentang Kantor Urusan Agama.

3. Penelitian oleh Umi Kusniah tahun 2016 dengan skripsi yang berjudul“ Implementasi Kursus Calon Pengantin Di KUA Klojen Malang”, Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui program kursus untuk calon pengantin. penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis. Metode pengumpulan data primer merupakan dengan hasil

wawancara dengan pihak KUA serta peserta kursus calon pengantin di KUA Klojen Malang. Sebaliknya sumber data sekunder yaitu yang menerangkan data primer seperti peraturan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Departemen Agama tentang kursus Calon Pengantin No: DJ. II/ 491 tanggal 10 Desember Tahun 2009, serta dokumen terkait.

Perbandingan yang ada dalam skripsi ini bisa dilihat antar peneliti dengan skripsi yang jadi perbandingan pada fokus penelitian, jika peneliti lebih fokus pada Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang), sebaliknya Penelitian yang di tulis oleh Umi Kusniah befokus pada kursus untuk calon pengantin Di KUA Klojen Malang. Persamaanya ialah membahas mengenai Kantor Urusan Agama.

4. Penelitian oleh Muh. Faisal tahun 2019 dengan skripsi yang berjudul “Peranan Manajemen Dakwah Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mare Kabupaten Bone”. Tujuan dari riset ini adalah ingin mengetahui bagaimana Peranan Manajemen Dakwah Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mare Kabupaten Bone. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian yang digunakan merupakan pendekatan manajemen. Sumber data dari penelitian ini merupakan sumber data primer serta sumber informasi sekunder. Berikutnya dengan menggunakan metode pengumpulan data yang digunakan merupakan observasi, wawancara, serta dokumentasi. Metode analisis informasi melalui tiga tahapan, ialah: reduksi kata, penyajian data, serta penarikan kesimpulan ataupun verifikasi. Perbandingan yang ada dalam skripsi ini bisa dilihat antar peneliti dengan skripsi yang jadi perbandingan pada fokus penelitian, jika peneliti lebih fokus pada Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang), sebaliknya penelitian yang ditulis oleh Muh. Faisal berfokus pada Peranan Manajemen Dakwah Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di KUA Kecamatan Mare Kabupaten Bone. Persamanya ialah membahas mengenai Kantor Urusan Agama.
5. Penelitian oleh Ayu Satria tahun 2018 dengan skripsi yang berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang”. Tujuan dari riset ini adalah ingin mengetahui bagaimana Pelaksanaan Pelayanan

Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dan metode pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan dokumentasi sedangkan teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian sata dan verifikasi data.

Perbandingan yang ada dalam skripsi ini bisa dilihat antar peneliti dengan skripsi yang jadi perbandingan pada fokus penelitian, jika peneliti lebih fokus pada Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang), sebaliknya penelitian yang ditulis oleh Ayu Satria berfokus pada Pelaksanaan Pelayanan Publik Di kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang. Persamanya ialah membahas mengenai Pelayanan Di Kantor Urusan Agama.

E. Metode Penelitian

1. Jenis dan Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah field research yaitu penelitian yang dilaksanakan secara langsung dalam kehidupan sehari-hari. Adapun suatu pokok permasalahan yang akan penulis teliti adalah Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 Di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang.

Pendekatan penelitian ini yang akan dilakukan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan suatu permasalahan situasi kondisi berdasarkan fakta-fakta sesuai kondisi masyarakat yang tampak secara mendalam dan menyeluruh. Sedangkan penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang lebih menakanakan pada aspek kephahaman secara mendalam terhadap suatu masalah daripada melihat permasalahan untuk penelitian umum (Sugiyono, 2016: 7).

2. Data dan Sumber Data

Sumber data penelitian kualitatif yaitu kata-kata, dan tindakan, selebihnya seperti data-data dokumen dan lain-lain. Berdasarkan sumber data yang dikelompokkan mejadi dua sumber yaitu :

a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang utama yang berkaitan dengan pokok masalah penelitian yang mana data tersebut diambil dari data utama. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Ketua KUA

Kecamatan Mijen Kota Semarang, Kepala Staff atau Pengelola Administrasi KUA Kecamatan Mijen, Kota Semarang, Penyuluh Fungsional KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang, dan Masyarakat Kecamatan Mijen Kota Semarang.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang mendukung data utama dan diambil dari bukan data utama. Sumber data sekunder dalam penelitian ini diambil dari data dokumentasi dan arsip-arsip resmi seperti buku-buku, jurnal, artikel, file-file komputer dan bahan kepustakaan lain yang ada relevansinya dengan penelitian ini.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah suatu cara yang digunakan untuk mengumpulkan data, menghimpun data, mengambil data, dan mengolah data penelitian. Teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara

Wawancara adalah cara mencari informasi atau data melalui interaksi verbal atau lisan. Penelitian ini menggunakan wawancara terencana-terstruktur, wawancara terencana-terstruktur adalah wawancara merupakan suatu bentuk wawancara dimana peneliti sudah menyusun secara terperinci dan sistematis rencana atau pedoman pertanyaan yang menggunakan format yang baku (Sandu dan Ali 2015: 75). Adapun responden yang diwawancarai adalah Bapak Azmi selaku Ketua KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang, Ibu Supartinah selaku Staff atau Pengelola Administrasi KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang, Ibu Nisa selaku Penyuluh KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang, dan Masyarakat Kecamatan Mijen Kota Semarang

b. Observasi

Observasi adalah salah satu cara metode pengumpulan data yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis (Sugiyono, 2016: 145). Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. dalam observasi ini, observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah observasi langsung yang akan difokuskan ke Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Dimasa Pandemi Covid Di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data dan informasi secara langsung yang meliputi buku-buku yang relevan, foto-foto, laporan kegiatan dan data-data yang relevan dengan penelitian (Sudaryono, 2017: 219). Data yang dapat diperoleh adalah suatu data yang saling berkaitan dengan kegiatan Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Dimasa Pandemi Covid Di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang.

4. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian ini adalah menggunakan uji kredibilitas dengan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara dengan objek penelitian (Moleong, 2004: 330).

Menurut Denzim membedakan empat macam triangulasi diantaranya triangulasi sumber, metode, pemeriksaan dan teori. Namun peneliti hanya menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber adalah membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Triangulasi metode adalah membandingkan dan mengecek hasil dan wawancara dan observasi untuk melihat temuan yang sama, jika kesimpulan dari masing-masing metode sama maka validitas ditegakan.

5. Teknik Analisis Data

Menurut Gunawan (2015: 209) analisis data adalah adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda, mengategorikannya sehingga memperoleh suatu temuan yang fokus pada masalah yang akan dijawab. Sedangkan menurut Widi (2010: 253) analisis data adalah proses pengumpulan, pemodelan, transformasi, dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang bermanfaat, memverifikasi saran, kesimpulan, dan mendukung dalam pembuatan keputusan. Dalam penelitian ini analisis data digunakan untuk menjawab masalah yang telah difokuskan oleh peneliti.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ada tiga yaitu: Reduksi Data, Display Data, Konklusi dan Verifikasi. Reduksi Data adalah merangkum, memilih data atau hal-hal penting yang bersangkutan dengan permasalahan yang diteliti. Display Data adalah penyajian data dalam bentuk uraian singkat atau dalam bentuk narasi dan bentuk penyajian yang lain sesuai dengan sifat data itu

sendiri. Konklusi dan Verifikasi adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi yang didasarkan pada data dan bukti yang valid dan konsisten sehingga data yang diperoleh kredibel (Sugiyono, 2016: 92-99).

F. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian, peneliti membagi kerangka penelitian menjadi tiga bagian yaitu bagian awal, bagian utama dan bagian akhir, dimaksudkan supaya penelitian lebih terarah, sistematis, mudah dipahami dalam menjawab permasalahan dengan sesuai tujuan yang diharapkan.

Bagian awal penelitian terdiri dari Halaman Judul, Halaman Persetujuan Pembimbing, Halaman Pengesahan, Halaman Pernyataan, Kata Pengantar, Persembahan, Motto, Abstrak dan Daftar Isi.

Bagian utama penelitian terdiri dari lima bab klasifikasi sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan yang menjelaskan bentuk penelitian dimulai dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metodologi Penelitian, Tinjauan Pustaka, dan Sistematika Penulisan Skripsi.

Bab II Landasan teori penelitian yang membahas tentang Fungsi-Fungsi Manajemen, Pelayanan dan Pandemi Covid-19. Bab ini menguraikan secara umum tentang landasan teori yang pertama tentang pengertian Manajemen, Fungsi-Fungsi Manajemen yang meliputi *Planning, Organizing, Actuating, Controlling*. Pengertian Pelayanan, Jenis-Jenis Pelayanan, Unsur-Unsur Pelayanan, Standar Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat, Pengertian Kantor Urusan Agama, Peran, fungsi dan Tugas Kantor Urusan Agama, Pengertian Covid-19 dan Gejala-Gejala Covid-19.

Bab III Gambaran umum Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang). Bab ini menguraikan bagaimana gambaran umum KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang, Visi dan Misi KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang, Letak Geografis KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang, Struktur Organisasi KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang, dan Bagaimana Pelayanan KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang di Masa Pandemi COVID-19.

Bab IV Analisis Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang dan Analisis Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Di Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang).

Bab V Penutup yang didalamnya berisi kesimpulan dan saran-saran sebagai tindak lanjut dan kata penutup.

BAB II

TEORI FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN, PELAYANAN MASYARAKAT PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KATOR URUSAN AGAMA (KUA)

A. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Implementasi merupakan pelaksanaan, penerapan, pertemuan kedua ini bertujuan mencari bentuk yang disepakati (Departemen Pendidikan Nasional, 2001: 427). Implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Proses implementasi akan berjalan dengan lancar apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap disalurkan untuk mencapai sasaran. Deskripsi sederhana mengenai implementasi dikemukakan oleh Lane bahwa implementasi sebagai konsep yang dapat dibagi menjadi dua bagian yakni implementasi merupakan fungsi yang terdiri dari maksud dan tujuan, hasil sebagai produk dan hasil sebagai akibat (Akib Haedar, 2010: Volume 1 No. 1).

Pengertian manajemen. Ada banyak definisi mengenai manajemen. Tetapi bagi kita secara mendasar manajemen berarti mengatur. Ini merupakan definisi yang luas dan termasuk di dalamnya fungsi-fungsi manajemen yang diperlukan untuk mengatur sebuah lembaga atau organisasi.

Kata "management" memiliki banyak arti sesuai pada konteksnya. Dalam bahasa Inggris, Management berasal dari kata kerja *to manage*, sedangkan dalam bahasa Indonesia dapat diartikan dengan mengurus, mengatur, mengendalikan, mengelola, menjalankan, melaksanakan dan memimpin (Echols, 2004 : 372). Seorang tokoh bernama Johnson mengemukakan bahwa manajemen merupakan sebuah proses mengintegrasikan sumber-sumber yang semula tidak berhubungan menjadi sistem total yang berfungsi untuk menyelesaikan suatu tujuan. Sedangkan Silalahi, mengartikan manajemen sebagai kegiatan mendayagunakan sumber-sumber (manusia dan non manusia). (Cholique, 2011 : 3). Dan tugas-tugas melalui kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengaturan staff, pemimpin dan pengontrolan, sehingga individu atau kelompok yang bekerjasama dapat bekerja secara efektif dengan tujuan mencapai target dalam sebuah organisasi. Berbeda halnya dengan Stoner, sebagaimana yang dikutip oleh Handoko, mengemukakan bahwa manajemen merupakan sebuah proses perencanaan, pengorganisasian,

pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Echoles, 2004 : 13).

Apabila dicermati dengan seksama macam-macam pengertian manajemen yang dikemukakan oleh para tokoh diatas menunjukkan bahwa setiap manusia mempunyai cara dan seni masing-masing ketika menggerakkan orang, terutama dalam rangka menetapkan tujuan yang telah disepakati. Memang terdapat banyak perbedaan istilah, namun sebenarnya mempunyai maksud yang sama, dan yang penting setiap pemimpin harus bisa menerapkan pengertian manajemen tersebut dalam situasi serta kondisi tertentu. George Terry dalam bukunya yang berjudul *Principles of manajemen seventh edition*, mendefinisikan manajemen dengan memandangnya dari sudut proses, diataranya sebagai berikut.

Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan : perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan dengan maksud menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya (Terry, 1977 : 4). Sedangkan Robert Kreitner mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses kerja yang dilakukan melalui orang lain untuk mencapai tujuan organisasi dalam lingkungan yang berubah (Munir dan ilahi, 2006 : 81).

Definisi-definisi manajemen yang dipaparkan oleh para tokoh ahli di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu usaha mencapai tujuan tertentu dengan cara mengelola dan memberdayakan segala sumber daya baik manusia maupun lainnya. Semua sumber yang tadinya tidak berhubungan satu dengan yang lainnya lalu diintegrasikan, dihimpun menjadi sistem menyeluruh, secara sistematis, terkoordinasi, bisa dicapai melalui pembagian kerja, tugas serta tanggungjawab yang seimbang, pengaplikasian fungsi manajemen bisa dilakukan tindak lanjut setelah dinyatakan bahwa tujuan yang telah di rencanakan di orgaisasi dapat tercapai atau belum tercapai (Abdul Choliq , 2011: 34).

Pada hakikatnya inti dari manajemen adalah kemampuan dan keterampilan seseorang dalam merencanakan, mengatur dan mengelola serta mengawasi jalannya suatu kegiatan atau program, sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan secara optimal dan tepat waktu (Terry, 1992 : 6-7).

2. Unsur-Unsur Manajemen

Adapun unsur-unsur manajemen menurut Siagian (2007: 77) sering disebut dengan istilah 6M yang terdiri dari: *man, money, material, mechine, method, market*, yang penjelasannya adalah sebagai berikut:

a. *Man* (manusia)

Dalam kegiatan manajemen faktor manusia adalah yang paling menentukan, karena titik pusat manajemen adalah manusia, sebab manusia yang membuat tujuan dan dia pula yang melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tanpa tenaga kerja proses manajemen tidak akan bisa berjalan dengan lancar.

b. *Money* (Uang)

Dalam segala kegiatan sebuah perusahaan tidak lepas dari uang, digunakan untuk membiayai hal-hal yang dibutuhkan seperti membayar upah tenaga kerja, membeli peralatan dan bahan baku, biaya transportasi, dan sebagainya. Uang sebagai sarana manajemen harus dikelola secara efektif dan efisien agar tujuan bisa tercapai dengan biaya serendah mungkin.

c. *Material* (bahan baku)

Bahan baku digunakan sebagai bahan dasar dalam produksi, dengan adanya manusia dan uang tanpa adanya materi yang lain seperti bahan baku yang tersedia oleh alam, bahan setengah jadi maupun bahan jadi tidak akan dapat mencapai tujuan yang akan dicapai.

d. *Machine* (mesin)

Mesin merupakan bentuk kemajuan teknologi yang dapat mempermudah pekerjaan manusia. Perkembangan teknologi yang begitu pesat menyebabkan penggunaan mesin juga meningkat. Penggunaan mesin dalam perusahaan dapat menjadikan produksi yang dilaksanakan dengan tujuan organisasi lebih efisien.

e. *Method* (metode)

Metode merupakan salah satu cara yang digunakan untuk melaksanakan pekerjaan guna mencapai tujuan yang dikehendaki. Agar kegiatan berjalan dengan lancar efektif dan efisien maka di perlukan berbagai alternatif metode untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pemilihan metode yang tepat akan menentukan tercapainya tujuan, masing-masing metode memiliki daya guna dan hasil guna yang berbeda.

f. *Market* (pasar)

Pasar merupakan sarana untuk melakukan kegiatan promosi atau memasarkan hasil dari kegiatan produksi dari suatu kegiatan usaha. Penguasaan pasar merupakan unsur yang menentukan dalam menyebarkan hasil produksi bisa sampai ke tangan konsumen. Maka pemasaran barang/produk yang telah diproduksi sangat diperlukan.

3. Fungsi-Fungsi Manajemen

Adapun fungsi-fungsi manajemen menurut George R Terry terdiri dari: perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), penggerakan (*Actuating*), pengawasan (*Controlling*).

a. *Planning* (Perencanaan)

Planning (perencanaan) adalah proses bagaimana sebuah organisasi atau kelompok tertentu, menetapkan tujuan yang diinginkan, kemudian menyusun rencana, strategi untuk mencapai tujuan tersebut dapat dikatakan bahwa fungsi manajemen tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya perencanaan yang matang. (Usman, 2012 : 74). Menurut Drs H. Malayu S.P. Hasibuan, Perencanaan adalah sejumlah keputusan mengenai keinginan yang berisi pedoman tentang pelaksanaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Adapun tugas dalam fungsi perencanaan antara lain :

- 1) Self Audit adalah menentukan keadaan organisasi sekarang
- 2) Melakukan survei lingkungan
- 3) Menentukan tujuan (objektives)
- 4) Forecast, yaitu memprediksi keadaan-keadaan yang mungkin akan terjadi.
- 5) Melakukan tindakan-tindakan sebagai bahan pendukung
- 6) Evaluate yaitu mempertimbangkan tindakan-tindakan yang telah diusulkan
- 7) Ubah dan sesuaikan revisi and adjust rencana-rencana sehubungan dengan hasil-hasi pengawasan
- 8) Comunicate yaitu melakukan hubungan (komukasi) secara terus menerus selama proses perencanaan.

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Organizing (pengorganisasian) adalah pengaturan sumber daya manusia dan sumber daya fisik yang dimiliki agar dapat menjalankan rencana-rencana yang telah dibuat untuk rencana tertentu. Fungsi pengorganisasian mengelompokkan semua orang, alat, tugas, dan wewenang yang dijadikan satu kesatuan, kemudian digerakkan untuk menjalankan atas yang sudah direncanakan sebelumnya. Pengorganisasian bisa memudahkan manajer untuk mengawasi dan menentukan orang-orang yang dibutuhkan dalam menjalankan tugas yang telah ditentukan, diantaranya : tugas apa yang harus dilakukan, siapa personil yang dilakukan, siapa yang harus bertanggungjawab terhadap tugas, dan bagaimana tugas itu harus dikelompokkan. Adapun tugas sebagai *organizing* sebagai berikut :

- 1) *Identify* yaitu menetapkan dengan teliti dan menentukan pekerjaan yang akan dilaksanakan.
- 2) *Riak work down* adalah mengklasifikasikan pekerjaan menjadi tugas-tugas yang detail untuk setiap orang.
- 3) Memberikan tugas pada setiap posisi yang dipagang pada setiap orang yang profesional.
- 4) Menentukan persyaratan-persyaratan setiap posisi-posisi pekerjaan.
- 5) Setiap orang yang bertanggungjawab atas pekerjaan yang diamanahkannya dapat dipimpin dan saling berhubungan dengan baik.
- 6) Melakukan pembagian pekerjaan, pertanggungjawaban dan menentukan *Actuating*.

c. *Actuating* (Penggerakan)

Actuating (penggerakan) adalah peran manajemen untuk mengarahkan pekerja yang sesuai dengan tujuan organisasi. *Actuating* merupakan implementasi rencana yang berbeda dengan *planning* dan *organizing*. *Actuating* membuat urutan rencana menjadi tindakan dalam tujuan organisasi, sehingga tanpa tindakan nyata, rencana akan menjadi imajinasi atau impian yang tidak menjadi kenyataan (Hasibuan, 2011 : 6). *Actuating* juga bisa diartikan sebagai aplikasi dari perencanaan yang telah disusun sebelumnya. Dapat dikatakan pula bahwa *actuating* merupakan rangkaian inti dari sebuah manajemen. Adapun tugas fungsi *actuating* dalam manajemen diantaranya :

- 1) Mengimplementasikan proses kepemimpinan, pembimbingan, dan pemberian motivasi kepada setiap orang agar dapat bekerja efektif dan efisien dalam mencapai tujuan.
 - 2) Memberikan tugas dan melakukan penjelasan secara rutin mengenai pekerjaan yang terkait
 - 3) Menjelaskan kebijakan yang telah ditetapkan.
- d. *Controlling* (Pengawasan)

Controlling (pengawasan) atau pengawasan adalah salah satu fungsi manajemen yang berupa penialaian dan pengecekan sehingga apa yang dilakukan oleh bawahan dapat diarahkan di jalan yang benar dengan makhluk dengan maksud agar tercapainya tujuan yang sudah digariskan semula. Dalam melaksanakan kegiatan pengawasan, atasan mengadakan pemeriksaan, membandingkan hasil, serta mengusahakan agar kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan target yang telah direncanakan. Adapun tugas fungsi dari controlling dari manajemen yaitu :

- 1) Perbaiki penyimpangan-penyimpangan
- 2) Ubah dan sesuaikan cara-cara pengawasan sehubungan dengan hasil-hasil pengawasan dan berhubungan dengan kondisi-kondisi.
- 3) Selalu berhubungan dengan orang-orang yang terkait selama proses-proses pengawasan.
- 4) Ubah dan sesuaikan organisasi sehubungan dengan hasil pengawasan dan kondisi-kondisi yang berubah (Terry, 1992 : 9-10).

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut A. S. Moenir pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelayanan (2006: 6).

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Pelayanan merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk

mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Dari penjelasan pengertian pelayanan di atas dapat dijelaskan bahwa pelayanan merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

Jadi pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah segala bentuk pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di wilayah Kecamatan Mijen untuk memaksimalkan pelayanan agar tercapainya visi dan misi yang sebagaimana ditetapkan oleh kantor ataupun lembaga.

2. Jenis-Jenis Pelayanan

Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan atau pelayanan publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan

kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penggulangan bencana, pelayanan sosial.

Dapat diketahui bahwasanya jenis pelayanan yang di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang termasuk pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

3. Unsur-unsur Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan.

Menurut Atep Adya Bharata (2003:11) pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Menurut Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).

- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

4. Standar Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, standar pelayanan kurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan

Prosedur yang dilakukakan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

- c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan.

- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

5. Kualitas Pelayanan

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Kualitas Menurut Fandy Tjiptono (2007:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan diartikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas. A.S. Moenir mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut A. S. Moenir (2006:204) adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.”

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

6. Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat

Menurut A.S Moenir (2002:28) penyelenggaraan pelayanan masyarakat perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggara, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan masyarakat.

Artinya bahwa penyelenggaraan pelayanan masyarakat perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip penyesuaian. Yaitu melihat dan kondisi bagi para konsumen atau masyarakat yang merupakan objek dari pelayanan lembaga atau organisasi tersebut, penyelenggaraan pelayanan masyarakat ini dinilai dari kepuasan masyarakat bukan hanya dinilai dari kepuasan penyelenggara atau anggota lembaga atau organisasi

C. Kantor Urusan Agama

1. Pengertian Kantor Urusan Agama

Kantor Urusan Agama merupakan sebuah lembaga yang melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian agama Indonesia di kabupaten dibidang urusan agama islam dalam wilayah kecamatan. Ruang lingkup kantor urusan agama kecamatan adalah melaksanakan tugas umum pemerintahan dalam bidang pembangunan keagamaan islam dalam wilayah kecamatan. Tugas pokok urusan agama adalah pelayanan, perwakafan, zakat, ibadah sosial, munakahat, penyuluhan dan lain-lain.

2. Peran, Fungsi dan Tugas Kantor Urusan Agama

Sebagaimana di sebutkan dalam pasal 3 PMA Nomor 34 2016 ayat (1) tugas pokok dan fungsi kantor urusan agama adalah Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk, Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat islam, Pengelolaan dokumentasi dan sistem informal manajemen KUA kecamatan, Pelayanan bimbingan keluarga sakinah, Pelayanan bimbingan kemasjidan, Pelayanan bimbingan hisab ruyat dan pembinaan syariah, Pelayanan bimbingan dan penerangan Agama Islam, Pelayanan bimbingan Zakat dan Wakaf, Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan, Layanan Bimbingan Manasik Haji bagi jamaah Haji regular.

D. Pandemi Covid-19

1. Pengertian Covid-19

Diawal tahun 2020, dunia digemparkan dengan munculnya virus baru yakni coronavirus jenis baru (SAR-Co-2) dan penyakitnya disebut Coronavirus disease 2019 (COVID-19). Diketahui asal muasal virus ini berasal dari Wuhan Tiongkok. Ditemukan pada akhir Desember tahun 2019. Sampai saat ini sudah hampir seluruh negara yang telah terjangkit virus satu ini. Virus Corona ini mengakibatkan gangguan pada saluran pernafasan. Penegakan diagnosis dimulai

dari gejala umum berupa demam, batuk dan sulit bernapas hingga adanya kontak yang erat dengan negara-negara yang sudah terinfeksi. Pengambilan swab tenggorokan dan saluran nafas menjadi dasar penegakan diagnosis Coronavirus disease. Penatalaksanaan berupa isolasi harus dilakukan untuk mencegah penyebaran lebih lanjut.

2. Gejala-Gejala Covid-19

Infeksi COVID-19 dapat menimbulkan gejala ringan, sedang atau berat. Gejala klinis utama yang muncul yaitu demam (suhu $>38^{\circ}\text{C}$), batuk dan kesulitan bernapas. Berikut adalah gejala-gejala yang terinfeksi virus COVID-19:

a. Gejala Ringan

Kondisi ini merupakan kondisi ringan. Gejala yang muncul berupa gejala yang tidak spesifik. Gejala utama tetap muncul seperti demam, batuk, dapat disertai nyeri tenggorok, sakit kepala dan nyeri otot.

b. Gejala Sedang

Gejala sedang dapat muncul seperti demam, batuk dan sesak. Namun tidak ada gejala berat. Pada anak-anak dengan mengalami gejala sedang tidak berat ditandai dengan batuk dan susah bernapas.

c. Gejala Berat

Gejala berat utama tetap muncul diantaranya demam dan infeksi saluran pernafasan. (Yuliana, 2020:189-190).

BAB III

**IMPLEMENTASI FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN DALAM PELAYANAN
MASYARAKAT PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR URUSAN
AGAMA (KUA) KECAMATAN MIJEN**

A. Profil KUA Mijen Kota Semarang

1. Sejarah Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang

Sejarah Kantor Urusan Agama (KUA) membentang jauh sebelum negara Indonesia merdeka pada tanggal 17 agustus 1945. Yang diawali diawali dengan lembaga kepenghuluan pada saat itu kesultanan mataram telah mengangkat seseorang yang diberi tugas dan wewenang khusus dibidang kepenghuluan.

Pada masa pemerintahan kolonial belanda lembaga. kepenghuluan sebagai lembaga swasta yang diatur dalam suatu ordonansi (peraturan pemerintahan). Lembaga tersebut dibawah pengawasan bupati dan penghasilan karyawanya dioeroleh dari hasil biaya nikah, talak dan rujuk yang dihimpun dalam kas masjid.

Kemudian pada saat pemerintahan jepang, pada tahun 1943 pemerintahan jepang di Indonesia mendirikan Kantor Urusan Agama (KUA) di Jakarta. Pada saat itu yang ditunjuk sebagai kepala KUA untuk wilayah jawa dan Madura adalah KH. HASYIM ASY'ARI pendiri pondok pesantren tebu ireng jombang dan pendiri organisasi islam yaitu Nahdatul Ulama. Sementara itu seuntuk pelaksanaan tugasnya KH, HASYIM ASY"ARI menyerahkan kepada putranya yaitu Kiyai WAHID HASYIM sampai akhir kependudukan jepang pada bulan agustus 1945. Sesudah negara Indonesia merdeka, menteri agama pada saat itu HM RASJIDI mengeluarkan maklumat no 02, tanggal 23 april 1946 yang isi maklumat tersebut adalah mendukung semua lembaga keagamaan dan ditempatkan ke dalam kementerian agama.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang idealnya terlahir bersamaan dengan Kecamatan namun pada kenyataanya tidak demikian, pada kenyataanya menyesuaikan dengan keadaan. Berdasarkan analisa dokumen yang ada, dokumen tertua Layanan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang menunjukkan di tanggal 20 Februari 1956 sehingga data ini sebagai pejanggan bahwa berdirinya Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang pada tanggal 20, Bulan Februari, Tahun 1956. (Wawancara dengan Bapak Azmi selaku Ketua KUA Kec.Mijen, pada tanggal 16 Agustus 2021)

2. Letak Geografis KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang

Kecamatan Mijen termasuk salah satu dari 15 kecamatan yang ada dalam wilayah administrasi Kota Semarang. Secara administrasi Kecamatan Mijen terdiri dari 14 Kelurahan yaitu Kelurahan Kedungpane, Jatibarang, Pesantren, Cangkiran, Tambangan, Mijen, Ngadirejo, Jatisari, Polaman, Wolopo, Purwosari, Bubakan, Wonoplumbon, dan Karangmalang. Keadaan iklim wilayah Mijen memiliki iklim tropis dan angin muson tiap tahun berganti arah. Suhu rata-rata tahunan di Mijen sekitar 25,2 derajat celcius dan memiliki presipitasi rata-rata 2.823 mm dengan jarak dari pusat kota 20.0 Km. Kecamatan Mijen adalah salah satu Kecamatan terluas di Kota Semarang dengan luas wilayah 57,55 km², terletak pada ketinggian 311 mdpl dengan kelurahan terluas adalah kelurahan Wonoplumbon dengan luas 10,01 km², sedangkan kelurahan terkecil adalah Polaman dengan luas wilayah 1,61 km². dengan batas wilayah administrasi kecamatan Mijen sebagai berikut:

- Sebelah Timur : Kecamatan Gunung Pati
- Sebelah Barat : Kecamatan Kendal
- Sebelah Selatan : Kecamatan Boja
- Sebelah Utara : Kecamatan Ngaliyan

Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang terletak di jalan Salyo No. 2 belakang pasar tradisional Desa Mijen Kecamatan Mijen Kota Semarang. (Hasil Observasi tanggal 13 Agustus 2020)

3. Visi, Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang

Visi:

“Terwujudnya Masyarakat Mijen Yang Taat Beragama, Maju, Sejahtera, Cerdas, Berwawasan Dan Toleran Dalam Kehidupan Berbangsa Dan Bernegara.”

Misi:

- a. Meningkatkan pelayanan pernikahan ketahanan keluarga sakinah, produk halal, pemberdayaan masjid dan pembinaan syariah.
- b. Meningkatkan penyuluhan dan pendidikan agama pada masyarakat, kemitraan umat, pemberdayaan lembaga keagamaan dan dakwah Islamiyah.
- c. Mengefektifkan penyuluhan kesadaran berzakat dan pemberdayaan lembaga zakat ibadah sosial.

- d. Meningkatkan pengamanan, penyuluhan, pengelolaan dan pemberdayaan wakaf. (Hasil Observasi tanggal 13 Agustus 2020)

4. Sarana Prasarana KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang

Sarana prasarana sangat mempengaruhi tingkat keefektifan dan produktifitas kerja di Kantor Urusan Agama (KUA) dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Ini dikarenakan fungsi dari suatu lembaga. Adapun sarana dan prasarana yang ada di dalam Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang sebagai berikut:

- a. Ruang Kepala KUA

Ruang Kepala KUA berada di depan pintu masuk Kantor Urusan Agama yang menghadap ke sebelah timur dengan berhadapan dengan ruang penghulu dan ruang nikah.

- b. Ruang Staff KUA

Ruangan ini berada di sebelah utara ruang Kepala KUA dan menghadap ke timur. Ruangan ini adalah tempat beraktifitasnya kegiatan administrasi oleh para staf KUA.

- c. Ruang Penghulu Dan Ruang Nikah

Ruangan ini terletak di sebelah timur pintu masuk KUA dan berhadapan dengan ruangan kepala KUA. Ruangan nikah ini digunakan untuk menikahkan para calon pasangan suami istri yang hendak melangsungkan pernikahan di KUA.

- d. Ruang tamu/ruang tunggu

Berada tepat di depan pintu masuk Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang.

- e. Gudang

Gudang ini berada di sebelah barat ruang staf. Gudang ini di gunakan untuk menyimpan berkas-berkas terdahulu yang sudah tidak digunakan lagi.

- f. Mushola dan Kamar Mandi

Musholla dan Kamar Mandi ini terletak di bagian belakang Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang.

5. Kedudukan Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang

Berdasarkan pasal 3 PMA No. 34 tahun 2016 ayat (1) adalah unit pelaksana teknis dirjen BIMAS yang bertugas melaksanakan sebagian tugas

kemenag Kabupaten/Kota di bidang urusan agama islam. KUA berkedudukan di wilayah kecamatan. Sedangkan fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan sesuai dengan pasal 3 PMA No. 34 tahun 2016 ayat 1 Kantor Urusan Agama Menyelenggarakan fungsi, yaitu:

- 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 KUA kecamatan.
- d. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah.
- e. Pelayanan bimbingan kemasjidan.
- f. Pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syari'ah.
- g. Pelayanan bimbingan dan penerangan agama islam.
- h. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf.
- i. Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan.

B. Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang

Pelayanan adalah usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Secara umum kualitas pelayanan harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Pelayanan adalah usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan bagi masyarakat sebagai pelanggan.

Pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang sudah menerapkan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang sudah berjalan sesuai harapan. Dimana penampilan petugas saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses

pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi COVID-19 ini telah berusaha memberikan pelayanan yang maksimal ditengah keterbatasan dikarenakan adanya wabah virus pandemi COVID-19.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam melaksanakan tugas pelayanan di masa pandemi COVID-19 KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang telah menerapkan beberapa poin penting dalam melaksanakan pelayanan di masa pandemi COVID-19. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Bapak Azmi (ketua KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang):

1. Menerapkan prokes 5 M
 - a. Memakai masker
 - b. Mencuci tangan
 - c. Menjaga jarak
 - d. Menjauhi kerumunan
 - e. Mengurangi mobilitas

2. Jam kerja dibatasi

Sebelum adanya pandemi COVID-19 jam kerja pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang dari hari Senin-Jumat (Sabtu-Minggu libur) semula terlaksana dari jam 08.00 pagi sampai jam 16.00 sore, di masa pandemi COVID-19 ini jam kerja dibatasi mulai jam 08.00 pagi sampai jam 14.00 siang.

3. Tamu undangan pernikahan dibatasi

Peserta prosesi akad nikah yang dilaksanakan di KUA atau di rumah diikuti sebanyak-banyaknya 10 (sepuluh) orang. Peserta prosesi akad nikah yang dilaksanakan di masjid atau gedung pertemuan diikuti sebanyak-banyaknya 20% dari kapasitas ruangan dan tidak boleh lebih dari 30 (tiga puluh) orang.

4. Petugas dan mempelai memakai sarung tangan

Dalam hal pelaksanaan akad nikah diluar KUA, Kepala KUA dapat berkordinasi dan bekerjasama dengan pihak terkait atau aparat keamanan untuk pengendalian pelaksanaan pelayanan akad nikah dilaksanakan sesuai

dengan protokol kesehatan yang ketat sesuai ketentuan 5M dan salah satunya petugas danмпелай memakai sarung tangan.

5. Membatasi pengunjung KUA

pengunjung dimana sebelum adanya pandemi KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang bisa melayani kurang lebih 100 (seratus) orang tiap harinya. Untuk saat ini di masa pandemi COVID-19 KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang hanya bisa melayani 50% atau sekitar kurang dari 50 (lima puluh) orang dari pengunjung sebelum adanya pandemi COVID-19. (Hasil Observasi pada tanggal 1 September 2020)

Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam penyediaan pelayanan di masa pandemi COVID-19 ini mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Ibu Supartinah (Selaku Pengadministrasi Tata Usaha KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang)

Di bawah ini adalah program pelayanan yang disusun oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang Di Masa Pandemi COVID-19:

1. Pelayanan Nikah

- 1) Layanan nikah di KUA dilaksanakan pada hari dan jam kerja
- 2) Daftar nikah dapat dilakukan via online di simkah.kemenag.go.id, telepon, email, atau dating langsung ke KUA
- 3) Pendaftaran, pemeriksaan, dan pelaksanaan akad nikah dilaksanakan dengan menerapkan protokol kesehatan
- 4) Akad nikah bisa dilangsungkan di KUA atau di luar KUA
- 5) Peserta prosesi akad nikah di KUA atau di rumah maksimal 10 orang
- 6) Peserta prosesi akad nikah di masjid atau gedung pertemuan maksimal 20% dari kapasitas ruangan, dan tidak boleh lebih dari 30 orang
- 7) Kepala KUA berkordinasi dengan pihak terkait dana tau aparat keamanan agar pelaksanaan akad nikah di luar KUA berjalan sesuai protokol kesehatan

8) Penghulu wajib menolak pelayanan nikah jika terdapat pelanggaran protokol kesehatan

2. Pelayanan Perwakafan

Dalam pelayanan perwakafan tanpa Ikrar Wakaf tentunya akan mengakibatkan tidak terpenuhinya unsur perwakafan. Kalau unsur perwakafan tidak terpenuhi, maka secara hukum otomatis perwakafan tersebut dapat dikatakan tidak pernah ada. Untuk membuktikan adanya ikrar wakaf adalah dengan cara meluangkan Ikrar Wakaf (AIW) yang dibuar oleh PPIW, yang dalam hal ini adalah (Kepala KUA)

Di masa pandemi COVID-19 dalam pelayanan perwakafan tidak menyurutkan para pegawai KUA Mijen untuk tetap melayani masyarakat, dalam hal ini proses Ikrar Wakaf dengan tetap menerapkan protocol kesehatan, membatasi jumlah peserta ikrar wakaf, menggunakan masker dan cuci tangan.

- a. Ada wakaf (orang yang mewakafkan).
- b. Ada nadhir (pengurus/penerima wakaf) bisa perorangan atau lembaga yayasan.
- c. Ada tanah yang diwakafkan.
- d. Adanya dokumen ikrar wakaf.
- e. Akta ikrar wakaf.
- f. Surat keputusan pengesahan nadhir.
- g. AIW : Akta Ikrar Wakaf.
- h. PPAIW : Pejabat Pembuat Akta Ikrar Wakaf (Kepala KUA).

3. Pelayanan Kemasjidan

Pada pelayanan kemasjidan Kepala KUA meminta kepada pengurus masjid melakukan 3 hal yang pasti

- a. Memastikan status tanah lokasi masjid memiliki dokumen yang baik dan sah.
- b. Memastikan penyelenggaraan ibadah ritual dan sosial baik dan lancar dengan menerapkan protokol kesehatan seperti: memakai masker dan jaga jarak, ditandai dengan adanya jadwal khatib jumat dan transparansi keuangan.
- c. Memastikan masjid yang diurus bebas dari radikalisme dan eksklusivitas.

Adanya alur pelayanan nikah, pelayanan perwakafan, dan pelayanan kemasjidan ini merupakan pengaplikasian dari program yang dibuat sebelumnya. Tahapan pelaksanaan ini adalah tahapan selanjutnya setelah pihak dari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang membuat perencanaan kegiatan lalu dibentuklah kepengurusan atau pembagian kerja dan setelah itu dikerjakan tugas-tugasnya. Pencatatan, pendataan, pelaksanaan strategi-strategi yang telah dibuat.

Secara singkatnya program/kegiatan yang dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang yaitu pelayanan nikah, perwakafan dan kemasjidan. Program kerja ini dilaksanakan secara rutin, contohnya program kerja pelayanan nikah ini tidak hanya melayani pendaftaran nikah saja melainkan juga melaksanakan bimbingan pra nikah untuk calon pengantin.

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

Pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang di masa pandemi COVID-19 ini sudah berjalan sesuai harapan antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar yang jelas, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keahlian pegawai di kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya. kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Penilaian penilaian yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan. Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk

membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik”. (Wawancara tanggal 13 September 2021).

Setiap memberikan pelayanan di masa pandemi COVID-19 pada dasarnya seluruh petugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Saudara Imam (Selaku Masyarakat Mijen)

“Petugas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang ke KUA telah memberikan pelayanan yang baik dengan keterbatasan pelayanan karena adanya pandemi COVID-19. Ini terlihat dari komunikasi yang dilakukan para pegawai dalam melakukan pelayanan. Petugas KUA melayani masyarakat dengan ramah, tanggung jawab, serta mengarahkan sehingga masyarakat merasa cukup puas dan merasa terlayani dengan baik”. (Wawancara tanggal 20 September 2021).

Begitupun yang diungkapkan oleh Ibu Hamidah (Selaku Pengguna Layanan di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang)

“Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dimasa pandemi COVID-19 ini sudah baik. Pelayanan yang diberikan seperti kecepatan dalam proses pelayanan, keramahan petugas, dan ketersediaan informasi yang jelas. Selain itu perihal pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang kepada masyarakat di masa pandemic COVID-19 sudah menunjukkan pelayanan yang mementingkan kepentingan umum serta untuk mencapai

kepuasan masyarakat. Mulai dari kegiatan atau program kerja yang direncanakan bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang di masa pandemi COVID-19 ini”. (Wawancara tanggal 20 September 2021).

Pelayanan di masa pandemi COVID-19 tidak lepas dari keluhan yang dirasakan oleh masyarakat terkait dengan fungsi dan tugas KUA di antara permasalahannya yang sering di keluhkan oleh masyarakat adalah masalah wakaf, masalah rumah tangga, masalah pernikahan. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Ibu Nisa (Selaku Penyuluh Fungsional KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang)

“Pelayanan di masa pandemi COVID-19 ini apapun yang masyarakat keluhkan atau yang disampaikan kepada kita, kita wajib memberikan pelayanan yang terbaik kita wajib memberikan salam, senyum, sapa sopan dan seterusnya. Setiap orang yang datang ke KUA untuk menyampaikan keluhannya kita harus bisa menjadi pendengar yang baik terlebih dahulu”. (Wawancara tanggal 13 September 2021).

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

C. Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang

Manajemen merupakan proses memperoleh suatu tindakan dari orang lain untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Aktivitas manajerial itu dilakukan oleh para manajer sehingga dapat mendorong sumber daya personil pekerja memanfaatkan sumber daya lainnya sehingga tujuan organisasi atau lembaga yang disepakati bersama dapat tercapai (Terry, 1977 : 15). Begitupun dengan lembaga Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di masa pandemi COVID-19 ini menerapkan fungsi-fungsi manajemen dalam pelaksanaannya.

Penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi COVID-19 ini Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang ini sangatlah penting perannya bagi kelancaran program kerja yang akan dilakukan. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Bapak Azmi (Selaku Kepala KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang):

“Penerapan fungsi-fungsi manajemen di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang di masa pandemi COVID-19 ini sangatlah penting guna membantu kita dalam menjalankan program-program ini secara terarah dan tepat, dengan kata lain tujuan dari diadakannya program ini dapat terlaksana dengan baik dan dapat dirasakan oleh masyarakat dari pelayanan yang kita berikan. Ketika ada pertanyaan bagaimana penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi COVID-19 ini dapat dilihat dari bagaimana dalam penyusunan program-program kerja yang dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Karena disetiap program kerja diterapkan proses manajemen.” (Wawancara tanggal 16 Agustus 2021).

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang sangatlah konsisten berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat di masa pandemi COVID-19. Ini terlihat dari bagaimana program-program kerja yang disusun dan dijalankan guna memberikan pelayanan yang maksimal. Disinilah peran fungsi-fungsi manajemen dibutuhkan untuk membantu dalam pengelolaan program atau kegiatan pelayanan yang telah disusun. Menurut Siswanto (2005 : 124) penerapan fungsi-fungsi manajemen didalam program atau kegiatan pelayanan ini melalui beberapa tahapan yaitu: *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (penggerakan), dan *Controlling* (pengawasan/evaluasi).

Penerapan fungsi-fungsi manajemen dapat berjalan dengan baik apabila dari semua pihak dapat bekerjasama untuk menjalankannya. Berhasil atau tidaknya suatu kegiatan atau program yang disusun tidak terlepas dari pengelolaan kegiatan tersebut serta bekerjasama seluruh tim. Ini pula yang yang diungkapkan oleh Bapak Azmi (Selaku Kepala KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang):

“Penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam pelayanan kepada masyarakat dimasa pandemi COVID-19 di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang ini mampu membantu setiap kegiatan dan program pelayanan yang dijalankan pun dapat terarah serta dapat dikontrol pelaksanaannya. ini juga dapat membantu setiap penanggung jawab kegiatan atau program pelayanan untuk mempertanggungjawabkan tugasnya kepada saya. Dan saya pun dapat memantau setiap kegiatan atau program pelayanan yang sedang diajalkan.

Tidak cukup itu saja meskipun kita menjalankan program atau kegiatan pelayanan menggunakan pengelolaan yang baik atau manajemen yang baik sekalipun tanpa adanya kerjasama tim yang baik kegiatan tersebut tidak akan terlaksana (wawancara dengan (Wawancara tanggal 16 Agustus 2021).

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

Proses penerapan manajemen tidak terlepas dari unsur-unsur manajemen yaitu: *Man* (manusia) disinilah peran manusia dalam sebuah organisasi atau lembaga sangat penting sebagai pembuat tujuan dan yang melaksanakan proses pencapaian tujuan. *Money* (uang) unsur ini harus disediakan untuk membiayai gaji tenaga kerja serta membeli barang-barang yang dibutuhkan dalam pencapaian tujuan. *Material* (bahan) adanya materi-materi atau sarana pennjang pelaksanaan pencapaian tujuan. *Machine* (mesin), *Method* (metode), dan *Market* (pasar) unsur ini harus ada prasarana penunjang , adanya metode penetapan pelaksanaan atau pentebarluasan kegiatan yang dibuat (Juliansyah, 2013 : 46).

Adanya unsur tersebut salah satu penunjang keberhasilan penerapan fungsi-fungsi manajemen. Begitu pula yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang menggunakan unsur-unsur manajemen dalam pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi COVID-19 di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang. Unsur-unsur tersebut sudah tergambarkan didalam fungsi-fungsi manajemen yaitu: *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (penggerakan), dan *Controlling* (pengawasan atau evaluasi). Agar pelaksanaan program kerja atau kegiatan pelayanan di masa pandemi COVID-19 berjalan dengan baik sesuai dangan tujuan dan rencana yang ingin di capai, maka Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang menerapkan fungsi-fungsi manajemen.

1. *Planning* (perencanaan)

Penerapan fungsi-fungsi manajemen yaitu POAC di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang diterapkan program atau kegiatan yang

akan dijalankan. seperti halnya yang diungkapkan oleh Bapak Azmi (Selaku Kepala KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang):

“Seperti yang saya katakan sebelumnya bahwa penerapan fungsi-fungsi manajemen di masa pandemi COVID-19 di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang ini sangatlah penting guna membantu kita dalam menjalankan program atau kegiatan yang telah dibuat. Pada tahap penerapan fungsi-fungsi manajemen ini tidak terlepas dari Planning (perencanaan), Organizing (pengorganisasian), Actuating (penggerakan), dan Controlling (pengawasan/evaluasi) atau yang disebut POAC”. (Wawancara tanggal 16 Agustus 2021).

Alur dari dari tahapan fungsi tersebut yang pertama *Planning* (perencanaan), pada tahap ini kita akan melakukan penyusunan program atau kegiatan yang akan dilaksanakan. Perlu diketahui bahwa sebelum membuat program atau kegiatan tersebut kita harus mengetahui secara menyeluruh. Secara garis besar kita telah mempunyai program pelayanan masyarakat yaitu pelayanan nikah, perwakafan, dan kemasjidan. Maka dari itu dalam menyusun kegiatan harus mengembangkan dari tiga program kerja tersebut. Seperti contoh dari fungsi *Planning* (perencanaan) dalam program pelayanan nikah perlu perencanaan seperti bagaimana alur pelayanan nikah dan perencanaan melakukan perancangan alur pelayanan nikah, bimbingan pra nikah bagi calon pasangan pengantin dan penyuluhan keluarga sakinah. Dalam program perwakafan mengadakan pembenahan administrasi perwakafan, mengadakan penataan arsip sertifikat wakaf, mengadakan pendataan ulang tanah wakaf yang belum memiliki sertifikat wakaf, membuat direktori wakaf kecamatan mijen. dalam program kemasjidan menyelenggarakan pertemuan dengan pengurus masjid dan mushalla tentang perkembangan peribadatan di masyarakat, sesuai situasi sekarang pertemuan dilakukan dengan menerapkan protokol kesehatan, mengadakan pendataan ulang masjid, langgar mushalla di mijen sebagaimana terlampir (seluruh data kemasjidan sudah dilakukan input data di aplikasi SIMAS = Sistem Informasi Masjid).

Inilah yang dilakukan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang yaitu dengan memperhatikan ketiga program kerja utama dan mengembangkannya. Ketiga program kerja utama yaitu pelayanan nikah, pelayanan perwakafan, pelayanan kemasjidan. Perencanaan yang dilakukan yaitu melakukan

rapat kerja pelaksanaan ketiga program tersebut yang dilakukan setiap bulan satu kali sampai dua kali. Hal ini yang dilakukan guna memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pelayanan di masa pandemi COVID-19 ini.

Untuk mewujudkan sebuah pelayanan dan keefektifan dalam bekerja, maka dibentuk sebuah program kerja atau kegiatan yang dilaksanakan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang, sebagai berikut:

a. Program Kerja Khusus

Program ini yang terdiri dari:

1) Ketatausahaan

- a) Meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat secara prima dan tanpa biaya kecuali yang telah diatur di dalam undang-undang.
- b) Mengelola surat menyurat, menerima, mengelola dan menyajikanya serta mendokumentasinya.
- c) Pemeliharaan barang-barang inventaris
- d) Melengkapi sarana dan prasarana kantor guna meningkatkan tata tertib.

2) Kepenghuluan

- a) Mengadakan sosialisasi tentang biaya nikah dan rujuk sesuai PP No. 48 tahun 2014.
- b) Mengadakan pembinaan rutin kepada penghulu di wilayah kecamatan mijen.
- c) Meningkatkan penyuluhan undang-undang perkawinan dan aturan pelaksanaanya kepada masyarakat.
- d) Mengupayakan terciptanya kualitas sumber daya manusia pegawai dan penghulu yang benar-benar profesional, disiplin serta memiliki etos kerja tinggi dan berwibawa.

3) Kemasjidan

- a) Membentuk kepengurusan masjid.
- b) Mengoptimalkan fungsi masjid.
- c) Membantu eksistensi kegiatan masjid.
- d) Mengadakan pembinaan administrasi dan manajemen masjid.
- e) Mengadakan kordinasi dengan pengurus masjid secara kondisional

4) Zakat

- a) Mengefektifkan aktivitas Bazis tingkat kecamatan.
 - b) Melakukan pendataan pelaksanaan ZIS.
 - c) Mengadakan sosialisasi tentang keberadaan Organisasi Bazis.
 - d) Memberikan penyuluhan tentang masalah zakat dan tata cara pelaksanaannya kepada masyarakat dalam sebuah forum.
- 5) Wakaf
- a) Meningkatkan pelayanan pensertifikatkan tanah wakaf.
 - b) Melakukan pembinaan nadzir wakaf.
 - c) Melakukan pemantauan dan pendataan tanah wakaf berdasarkan status dan penggunaannya.
- 6) Ibadah sosial
- a) Menghimpun dana-dana bantuan dari Bazis kabupaten dan sumber lain untuk ditasarufkan kepada yang berhak.
 - b) Pemantauan pembelian hewan qurban dan pendistribusianya.
- 7) Keluarga sakinah
- a) Meningkatkan kualitas pembinaan SUSCATIN melalui kegiatan penyuluhan-penyuluhan.
 - b) Menjalin kerjasama dengan kabupaten dan dinas terkait guna mewujudkan keluarga sakinah pada pasangan pengantin.
 - c) Menyelenggarakan bimbingan, pembinaan dan penataran (SUSCATIN).
- b. Program kerja Lainnya
- 1) Berperan aktif dalam dalam pembinaan Dharma Wanita, PKK dan sejenisnya.
 - 2) Perbaikan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang.
 - 3) Pengadaan sarana dan prasarana guna meningkatkan pelayanan.
Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang melakukan pelayanan terhadap masyarakat setiap harinya pada jam kerja kecuali hari Sabtu dan Minggu, pelayanan yang diberikan diantaranya yaitu:
 - 1) Pendaftaran nikah/rujuk.
 - 2) Pemeriksaan/verifikasi ND.
 - 3) Pelaksanaan pernikahan.
 - 4) Legalisasi buku nikah/rujuk.
 - 5) Pembuatan duplikat buku nikah/rujuk.

- 6) Rekomendasi nikah.
- 7) Pembuatan ikrar wakaf.
- 8) Konsultasi keluarga.
- 9) Konsultasi haji.
- 10) Konsultasi syari'ah.
- 11) Penerbitan piagam masuk islam.
- 12) Penerbitan SK. Takmir masjid/mushola
- 13) Surat keterangan belum menikah/sudah menikah, dll.

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

- a. Rencana kerja jangka panjang Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang.

Rencana jangka panjang ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dan membantu menyiapkan generasi islam yang bertakwa kepada Allah SWT. Berwawasan ilmu agama dan ilmu lainnya yang sesuai dengan dasar-dasar Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang.

- b. Rencana Kerja Jangka Menengah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang

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

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

- c. Rencana Kerja Jangka Pendek Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang

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

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

Fungsi manajemen selanjutnya adalah *Organizing* (pengorganisasian). Fungsi ini sebagai langkah berikutnya yang harus dilakukan setelah melakukan fungsi perencanaan. Pada tahap ini akan dilakukan pengelompokan kegiatan dan juga dilakukan penetapan tugas, fungsi, wewenang serta tanggung jawab. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Azmi (Selaku Kepala KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang):

“Setelah pembuatan perencanaan kegiatan maka berikutnya yaitu tahapan pengorganisasian atau yang disebut dengan pembagian kerja sesuai dengan job dish. Pada tahap ini seluruh anggota akan diberikan pembagian tugas, wewenang, tanggung jawab. Pembagian kerja ini bisa dilihat pada struktur organisasi yang telah dibuat sebelumnya. Pembuatan struktur organisasi ini bertujuan membantu dalam pembagian kerja dari program yang telah dibuat. Setiap petugas KUA mendapat tugas masing-masing sesuai dengan job dish atau sesuai dengan keahliannya. Mulai dari bidang penyuluh fungsional, penghulu, bimbingan keluarga sakinah, bimbingan PAI dan haji, ketatausahaan, penyuluh non PNS, kemasjidan, wakaf dan zakat semua itu memiliki penanggung jawab masing-masing yang nantinya akan dipantau langsung oleh kepala KUA” (Wawancara tanggal 16 Agustus 2021).

Setiap pembagian kerja atau pengorganisasian di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang semua dibagi sesuai dengan keahliannya atau sesuai dengan bidangnya masing-masing. Penanggung jawab disemua bidang memiliki tanggung jawab masing-masing untuk memastikan tugas yang di bawah kendalinya agar mampu berjalan dengan sesuai dengan tujuan dari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang guna memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dalam pelayanan di masa pandemi COVID-19 ini.

Setiap penanggung jawab devisi harus mengkoordinasikan tugasnya serta membangun hubungan yang baik dengan semua anggota baik dengan semua anggota baik secara individual, kelompok, dan setiap devisi. Sebuah organisasi akan dapat mencapai tujuannya apabila organisasi tersebut dapat menerapkan manajemen yang baik didalamnya. Namun tidak hanya itu tanpa adanya kerjasama tim yang baik kegiatan tersebut tidak akan berjalan dengan baik. Begitu pula yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang ini.

Setiap organisasi, lembaga atau perusahaan pasti memiliki tujuan serta visi dan misi, sehingga dengan tujuan visi dan misi pengembangan bisa lebih terarah. Begitu juga dalam Lembaga Pemerintah Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang memiliki struktur organisasi sebagai berikut:

NAMA	JABATAN
M. AZMI AHSAN, M. Ag NIP (19770809200212001)	KEPALA KUA
SLAMET, SHI NIP (196603051993031004)	PENGHULU
HJ. ZAHROTUN NISA, M.Ag NIP (197505052007012058)	PENYULUH
SUPARTINAH NIP (197104202007102002)	PENGADMINISTRASI TATA USAHA

Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang Non PNS

- a. Karsidin S.Ag
Jabatan: Bidang Radikalisme Dan Aliran Sempalan
- b. Siti Muizarun S.Ag
Jabatan: Bidang Keluarga Sakinah
- c. Laylatul Undasah S.Ag
Jabatan: Baca Tulis Al-Qur'an
- d. Drs H Bisri
Jabatan: Bidang Zakat
- e. Drs H Mufid
Jabatan: Bidang FKUB
- f. Agus Winarno S.Ag
Jabatan: Bidang Produk Halal
- g. Nur Hamidah S.Ag
Jabatan: Bidang Wakaf
- h. Andriani Rahmasari S.Ag
Jabatan: Penanggulangan HIV Dan Narkoba

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

- a. Kepala KUA uraian tugasnya yaitu memimpin pelaksanaan tugas KUA, memantau pelaksanaan, melaksanakan koordinasi, meneliti keabsahan berkas calon pengantin, dan mengerakkan serta mengarahkan tugas pegawai.
- b. Tata Usaha tugasnya yaitu ketatalaksanaan kearsipan, pengelolaan arsip, mencatat pendaftaran nikah, pelayanan kearsipan dan semua hal tentang kearsipan.
- c. Penghulu uraian tugasnya yaitu membuat jadwal akad calon pengantin, memverifikasi berkas calon pengantin, mengumpulkan data kasus pernikahan.

- d. Penyuluhan Fungsional uraian tugasnya yaitu melakukan bimbingan atau penyuluhan yang berkaitan keahlian atau keterampilan tertentu. Disini yang dimaksud keahlian bimbingan pra nikah.
 - e. Doktik dan SIMBI uraian tugasnya yaitu melakukan pendokumentasian dan pengetikan serta memberikan informasi mengenai manajemen bimbingan masyarakat Islam.
 - f. Bimbingan Keluarga Sakinah uraian tugasnya yaitu melakukan pembimbingan mengenai pembinaan keluarga sakinah kepada calon atau pasangan suami istri.
 - g. Kemasjidan, Zakat, dan Wakaf uraian tugasnya yaitu mengumpulkan data kemasjidan, wakaf, dan zakat serta membantu pelaksanaan administrasi perwakafan, mengagendakan serta melaksanakan kegiatan kemasjidan, wakaf dan zakat.
 - h. Hisab, Rukyat dan Binsyar uraian tugasnya yaitu melaksanakan tugas menentukan awal bulan pada kalender Hijriyah serta pengamatan hilal yang tampak pertama kali.
 - i. Bimbingan PAI dan Haji uraian tugasnya yaitu melakukan bimbingan mengenai pendidikan agama Islam, menyiapkan laporan operasional haji, manasik haji, dan laporan tahunan haji.
 - j. Penyuluhan Agama Non PNS uraian tugasnya yaitu melaksanakan bimbingan agama dan pembangunan.
3. *Actuating* (penggerakan)

Selanjutnya penerapan fungsi manajemen Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam pelaksanaan program kerja sudah melalui tahapan mulai dari tahapan perencanaan kegiatan, pembagian kerja tugas atau pengorganisasian maka selanjutnya yaitu *Actuating* (penggerakan). Pada tahap penggerakan ini seorang kepala atau pemimpin dituntut harus mampu mengkoordinir tujuan dari organisasi tersebut dengan tujuan pribadi anggota organisasi. Hal yang harus dilakukan seorang pemimpin atau kepala dalam sebuah organisasi adalah untuk mampu mengkoordinir tujuan dari organisasi tersebut yaitu harus mengetahui apa motif dari anggotanya bergabung dalam organisasi tersebut.

Menurut Muklis dan Patta (2004 : 130). Motif ini merupakan pemuasan kebutuhan-kebutuhan manusia yang terbagi menjadi dua yaitu materil dan non materil. Seorang pemimpin harus mengetahui itu sebelumnya apa tujuan dari

anggotanya bergabung dalam organisasi. Setelah diketahui apa tujuan dari anggotanya yang bergabung dalam organisasi maka seorang pemimpin harus mampu mensinkronkan tujuan individu dari anggotanya dengan tujuan dari organisasi . dalam tujuan ini harus ada dorongan-dorongan pada setiap individu seperti diberikan reward atas kerja anggotanya yang baik.

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Azmi (Selaku Kepala KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang):

“Proses penggerakan yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang di masa pandemi COVID-19 ini seorang kepala KUA akan memberikan motivasi, dorongan atau semangat kerja pada petugas yang lain untuk memberikan semangat dalam menjalankan tugas-tugasnya. Motivasi yang diberikan yaitu dapat berupa hadiah kecil atau self reward yang membuat senang pegawai. Atau hanya berupa pujian, ucapan terimakasih dan biasa juga dengan makan bersama untuk kerja keras yang telah dilakukan”. (Wawancara tanggal 16 Agustus 2021).

Dalam proses penggerakan yang dilakukan Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang seperti yang dilakukan antara lain:

a. Pemberian Motivasi

Dalam hal pemberian motivasi seorang kepala secara langsung memberikan motivasi kepada pegawai sebagai wujud kepedulian agar pegawai lebih semangat dalam memelakukan tugasnya dan dapat bertanggung jawab atas tugas yang telah diberikan. Pemberian motivasi ini merupakan salah satu aktivitas yang harus dilakukan oleh seorang kepala dalam rangka penggerakan.

Begitupun dalam hal pemberian motivasi ini yang dilakukan oleh Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang yaitu dengan cara seorang kepala KUA secara langsung memberikan motivasi dan pengarahan kepada pegawai dalam aktivitas pelayanan yang akan dilakukan, memonitoring dalam memantau proses jalanya kegiatan pelayanan, sebagaimana sesuai dengan posisinya sebagai Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang maka kegiatan pengarahan dan pemeberian motivasi dilaksanakan lebeih bersifat menyeluruh. Jadi ada rasa kedekatan antar kepala dan pegawai dengan demikian adanya pengorganisasian atau pembagian tugas proses pengarahan dan pemberian motivasi oleh Kepala

dapat berjalan dengan baik tanpa harus meninggalkan proses kegiatan-kegiatan yang lain.

b. Bimbingan

Proses bimbingan diperlihatkan oleh bawahan agar pelaksanadapat memahami tugas yang diberikan. Dalam pelaksanaannya pembinaan atau arahan dilakukan oleh Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang. Dalam hal pemberian bimbingan atau pembinaan diberikan atas perintah atau upaya-upaya lain yang berpengaruh. Ketika pegawai melakukan kesalahan pada saat melakukan kegiatan pelayanan maka yang yang dilakukan oleh seorang Pemimpin ada adalah bertanya, kemudian dibimbing dengan cara memberi nasihat supaya kejadian kesalahan pada saat melakukan kegiatan pelayanan tidak terjadi lagi.

c. Komunikasi

Komunikasi yang dilakukan oleh Pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dan masyarakat atau pengguna pelayanan yaitu dengan cara melakukan sosialisasi kepada seluruh masyarakat dengan memahami pihak-pihak terkait agar proses sosialisasi dapat berjalan dengan lancar. Selain itu memberikan pengertian dengan melakukan kajian-kajian pada setiap majlis ta'lim binaan para penyuluh agama Kecamatan Mijen Kota Semarang. (Wawancara dengan Ibu Nisa Selaku Penyuluh Fungsional 10 Oktober 2021)

Proses Actuating (penggerakan) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang di masa pandemi COVID-19 terlihat pada setiap kepala KUA berkoordinasi dengan Gugus Tugas Kecamatan tentang penerapan tatanan normal baru dalam pelayanan. Ini juga tergambar dalam pelaksanaan kegiatan yang telah dibuat dari proses perencanaan dan pengorganisasian. Proses pelaksanaannya yaitu dengan melaksanakan rencana yang telah dibuat sebelumnya dan menjalankan sesuai dengan panduan pembagian tugas yang telah ditetapkan.

4. *Controlling* (pengawasan)

Tahapan terakhir dari penerapan fungsi-fungsi manajemen adalah *Controlling* (pengawasan). Tahapan ini juga sering disebut dengan evaluasi, karena proses ini dilakukan dengan mengadakan penilaian dan mengadakan koreksi kegiatan-kegiatan yang dilakukan bawahan akan terlaksana sesuai dengan

tujuan yang telah ditetapkan. Proses ini dituntut harus menemukan masalah dalam kegiatan tersebut sebelum masalah tersebut semakin besar (Anang dan Budi W, 2018 : 13). Tahapan Controlling (pengawasan) tidak hanya dilakukan di akhir kegiatan melainkan dapat dilakukan disetiap kegiatan mulai dari awal perencanaan hingga akhir pelaksanaan.

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Azmi (Selaku Kepala KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang):

”Tahapan Controlling (pengawasan) bisa disebut sebagai tahapan evaluasi dalam suatu kegiatan. Pada tahapan ini dilakukan penilaian dan pengecekan kegiatan yang dilakukan selama kegiatan. Begitu pula yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam membuat suatu kegiatan kami juga melakukan evaluasi kegiatan. Namun perlu digaris bawahi bahwa evaluasi ini tidak hanya dilakukan pada akhir kegiatan melainkan dilakukan setiap saat pelaksanaan kegiatan dilakukan evaluasi”. (Wawancara tanggal 16 Agustus 2021).

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam melakukan Controlling (pengawasan) di masa pandemi COVID-19 ini melakukan evaluasi sesuai dengan perkembangan pandemi COVID-19 dan juga melakukan penetapan standar, metode, dan prestasi kerja. selain itu juga melakukan pengambilan tindakan korektif. Controlling (pengawasan) ini dilakukan sebagai bahan pemikiran terhadap hasil kerja. sehingga dapat diketahui tingkat keberhasilan dan tingkat kegagalan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang di masa pandemi COVID-19 ini. Seperti diungkapkan oleh Ibu Nisa (Selaku penyuluh fungsional KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang)

“Ketika melakukan fungsi Controlling (pengawasan) di masa pandemi COVID-19 Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang melakukan evaluasi seperti pengecekan data hasil pelaksanaan kegiatan, pemantauan mulai dari awal hingga akhir kegiatan yang dilakukan oleh masing-masing penanggung jawab program dan dipantau langsung oleh kepala KUA setelah itu akan dilakukan pencarian solusi dari masalah yang ditemukan. Contoh Controlling (pengawasan) di masa pandemi COVID-19 yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang pada program kerja pelayanan nikah, pada program pelayanan nikah ini juga dilakukan evaluasi berupa memperbaiki tahapan alur pelayanan nikah serta mengoreksi jalanya pelaksanaan pelayanan nikah dan

bimbingan pra nikah kepada calon pengantin seperti sudah tepat atau tidak dalam pelaksanaannya.” (Wawancara tanggal 16 Agustus 2021).

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi COVID-19 ini sudah semaksimal mungkin dalam pelaksanaannya. Segala program atau kegiatan yang ada di KUA ditujukan kepada pemberian layanan. Masyarakat dapat merasakan layanan yang baik apabila dari pihak KUA dapat melaksanakan program atau kegiatan yang dibuat untuk dilaksanakan dengan baik serta dikerjakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

BAB IV

**ANALISIS IMPLEMENTASI FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN DALAM
PELAYANAN MASYARAKAT PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR
URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN MIJEN**

**A. Analisis Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 Di Kantor
Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang**

Menurut A. S. Moenir pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelayanan (2006: 6). Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Pelayanan merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan.

Begitupun di Kantor Urusan Agama (KUA) adalah bagian dari instansi yang bertugas memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat. Kantor Urusan Agama di Wilayah Kecamatan berada dibawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia, oleh sebab itu maju mundurnya Kementerian Agama Republik Indonesia ditentukan oleh maju mundurnya Kantor Urusan Agama di Wilayah Kecamatan. Diantara peran Kantor Urusan Agama (KUA) yakni melayani masyarakat yang berkaitan dengan pencatatan nikah, kemasjidan, perwakafan, baitul mal, ibadah sosial, dan penyuluhan keluarga sakinah.

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

Tugas dan peranan Kantor Urusan Agama (KUA) Sangatlah besar, untuk itu diperlukannya profesionalisme dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

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

Seperti halnya Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang yang memiliki tujuan dalam pembuatan program kerjanya, yaitu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peran dari Kantor Urusan Agama (KUA) itu sendiri yaitu untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hal inilah yang menjadi pedoman bagi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam menjalankan tugas dan peranannya untuk mengabdikan kepada masyarakat dengan cara memberikan pelayanan sehingga akan diperoleh kepuasan masyarakat.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi COVID-19 ini telah berusaha memberikan pelayanan yang maksimal ditengah keterbatasan dikarenakan adanya wabah virus pandemi COVID-19 ini. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam melaksanakan tugas pelayanan di masa pandemi COVID-19 KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang telah melakukan sesuai protokol kesehatan diantaranya:

1. Menerapkan prokes 5 M
 - a. Memakai masker
 - b. Mencuci tangan
 - c. Menjaga jarak
 - d. Menjauhi kerumunan
 - e. Mengurangi mobilitas
2. Jam kerja dibatasi

Sebelum adanya pandemi COVID-19 jam kerja pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang dari hari Senin-Jumat (Sabtu-Minggu libur) semula terlaksana dari jam 08.00 pagi sampai jam 16.00 sore, di masa pandemi COVID-19 ini jam kerja dibatasi mulai jam 08.00 pagi sampai jam 14.00 siang.

3. Tamu undangan pernikahan dibatasi

Peserta prosesi akad nikah yang dilaksanakan di KUA atau di rumah diikuti sebanyak-banyaknya 10 (sepuluh) orang. Peserta prosesi akad nikah yang dilaksanakan di masjid atau gedung pertemuan diikuti sebanyak-banyaknya 20% dari kapasitas ruangan dan tidak boleh lebih dari 30 (tiga puluh) orang.

4. Petugas dan mempelai memakai sarung tangan

Dalam hal pelaksanaan akad nikah diluar KUA, Kepala KUA dapat berkordinasi dan bekerjasama dengan pihak terkait atau aparat keamanan untuk pengendalian pelaksanaan pelayanan akad nikah dilaksanakan sesuai dengan protokol kesehatan yang ketat sesuai ketentuan 5M dan salah satunya petugas dan mempelai memakai sarung tangan.

5. Membatasi pengunjung KUA

pengunjung dimana sebelum adanya pandemi KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang bisa melayani kurang lebih 100 (seratus) orang tiap harinya. Untuk saat ini di masa pandemi COVID-19 KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang hanya bisa melayani 50% atau sekitar kurang dari 50 (lima puluh) orang dari pengunjung sebelum adanya pandemi COVID-19. (Hasil Observasi pada tanggal 1 September 2020)

Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam penyediaan pelayanan di masa pandemi COVID-19 ini mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Sedangkan prosedur dalam kegiatan pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang di masa pandemi COVID-19 ini sebagai berikut:

1. *Reliability* (Kehandalan)

kehandalan kerja yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang di masa pandemi COVID-19, yaitu ada pada kemampuan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan. Kemampuan dalam penelitian ini adalah kapasitas atau skill seorang individu untuk melakukan berbagai macam tugas dalam suatu pekerjaan untuk memberikan pelayanan kepada pengguna layanan agar

mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan secara efektif, ketelitian pegawai, dan pelayanan tanpa memandang status sosial. Kemampuan pihak pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang di masa pandemi COVID-19 dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan sangat akurat dan memuaskan diharapkan oleh pengguna layanan dapat dilaksanakan dengan baik sehingga pengguna layanan dapat merasakan kepuasan. Sebagaimana yang dijelaskan Bapak Azmi (Selaku Kepala KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang) pada wawancara berikut:

“Kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang di masa pandemi COVID-19. Mereka melayani dengan baik, karena sebelum diterima bekerja di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen selain diperiksa riwayat hidup dan pengalamannya saat melamar. Pihak KUA Kecamatan Mijen memberikan pelatihan secara baik verbal maupun non-verbal bagi para calon pegawai”. (Wawancara tanggal 20 Desember 2021).

Berdasarkan wawancara tersebut Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang di masa pandemi COVID-19 berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan dengan memilih pegawai yang sesuai standar dan memberikan para calon pegawai pelatihan terlebih dahulu.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya Tanggap dalam penelitian ini adalah sikap kesediaan dan kemampuan penyedia memberikan layanan untuk membantu para pengguna layanan dan merespon permintaan segera dan cepat. Kecepatan sikap dari petugas dalam memberikan pelayanan merupakan sikap tanggap pegawai. Tanggap dalam penelitian ini adalah sikap cepat merespon dan melayani pengguna layanan. Tanggap disini difokuskan pada sikap cepat pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang di masa pandemi COVID-19, dalam menanggapi kebutuhan serta keluhan pengguna layanan. Seperti yang disampaikan Bapak Azmi (Selaku Kepala KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang) kepada peneliti, yaitu:

“Kami selalu berusaha yang terbaik dalam menangani masalah seperti keluhan pelanggan. Tetapi pihak Kantor Urusan Agama

Kecamatan Mijen akan menampung dulu keluhan-keluhan dari pelanggan, baru kita akan memperbaiki satu per satu keluhan dari pelanggan". (Wawancara tanggal 20 Desember 2021).

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang di masa pandemi COVID-19 dapat menyelesaikan keluhan yang disampaikan pelanggan. Dapat berkomunikasi dengan baik dalam menyelesaikan masalah dan berusaha memperbaiki masalah-masalah yang dihadapi pelanggan. Namun hal tersebut bertentangan dengan tanggapan pelanggan yang merasakan langsung masalah yang dihadapi.

3. Assurance (Jaminan)

Jaminan dalam penelitian ini adalah berkenaan dengan pengetahuan, kesopanan dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan. Pengetahuan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh pegawai mulai dari keterampilan, informasi, pemikiran-pemikiran dan lain-lain yang diterapkan dalam pekerjaannya masing-masing dengan tugas pokok dan fungsi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna layanan. Kesopanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sikap sopan dan dipercaya dari pegawai dalam menjalankan tugas serta memberikan pelayanan sehingga pengguna layanan dapat merasa nyaman dan puas saat berbeda menerima pelayanan dari pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang di masa pandemi COVID-19. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Azmi (Selaku Kepala KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang) kepada peneliti, yaitu:

"Pegawai yang ditempatkan di bagian pelayanan sebelumnya sudah melakukan pelatihan terlebih dahulu sebelum berhadapan langsung dengan pelanggan. Kami ingin pegawai memiliki pengetahuan lebih sehingga memudahkan pelanggan saat bertanya dan dapat memahami apa yang dibutuhkan pelanggan. Sedangkan untuk dalam hal berpakaian kami menetapkan aturan memakai seragam di hari tertentu dan selalu berpakaian rapi. Karena di bagian pelayanan sama saja dengan cerminan bagi pengguna pelayanan, jika pegawai berpakaian rapi maka para pelanggan

akan beranggapan pegawai memiliki sopan dan santun yang baik. Terpenting dalam menyambut dan memberi penyampaian informasi pada pelanggan harus menggunakan kata-kata halus.” (Wawancara tanggal 20 Desember 2021).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam memberikan pelayanan di masa pandemi COVID-19 harus memiliki sikap sopan santun dan ramah terhadap pelanggan. Sebelum ditempatkan di bagian pelayanan, para pegawai mengikuti pelatihan untuk melatih melayani pelanggan dengan baik.

4. *Emphaty* (Perhatian)

Perhatian dalam penelitian ini adalah perhatian yang diberikan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan. Perhatian tersebut meliputi komunikasi yang baik, dalam melakukan hubungan atau interaksi, perhatian dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Komunikasi dalam penelitian ini adalah dimana pegawai mampu berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan sehingga dapat tersampaikan dengan baik dan dapat dimengerti dan dipahami oleh pelanggan. Komunikasi sangat penting dalam proses pelayanan agar segala informasi yang tidak dipahami oleh pelanggan. Kemudahan dalam melakukan berhubungan yang dimaksudkan disini adalah tidak ada hambatan yang terjadi pada saat pelanggan akan berinteraksi dengan pihak pegawai Perusahaan Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam memberikan pelayanan di masa pandemi COVID-19. Seperti yang telah disampaikan oleh Bapak Azmi (Selaku Kepala KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang) kepada peneliti,

“Dalam memberikan pelayanan di masa pandemi COVID-19, kami berusaha memberi pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Kami berusaha memberi perhatian agar pelanggan merasa senang. Ya, kami juga selalu berusaha menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan mas, dengan komunikasi yang baik maka pelanggan dapat mengutarakan kekurangan pelayanan kita, kami selalu menerima saran dan kritik dari pelanggan sehingga kita dapat mengevaluasinya agar kami bisa memberikan pelayanan yang benar-benar prima.” (Wawancara tanggal 20 Desember 2021).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan tersebut dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai dalam berkomunikasi belum optimal hal ini dikarenakan ada pegawai yang belum bersikap ramah terhadap pelanggan yang ingin bertanya masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Sudah seharusnya menjadi hal wajib bagi pegawai pelayanan publik untuk dapat berkomunikasi dengan baik agar memudahkan pelanggan dalam hal yang kurang dimengerti.

5. *Tangible* (Bukti Fisik)

Bukti fisik dalam penelitian ini mencakup seperti penampilan fisik seperti pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan yang dalam hal ini adalah Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam memberikan pelayanan di masa pandemi COVID-19, ketersediaan sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak pemberi layanan, pegawai yang bertugas memberi pelayanan serta sarana komunikasi yang disediakan pemberi layanan kepada pengguna layanan. Penampilan fisik dan ketersediaan sarana prasarana di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang. Penampilan fisik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bentuk fisik yang diberikan oleh pemberi layanan ke penerima layanan. Termasuk kondisi ruangan yaitu ruang tunggu dan, loket pelayanan dan penampilan pegawai, yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen. Ruangan yang nyaman terdapat ruang tunggu yang bersih dan pendingin ruangan. Sarana dan prasarana yang dimaksud dalam penelitian ini adalah segala sesuatu yang digunakan untuk menunjang kegiatan proses pelayanan. Sarana dan prasarana disini mencakup ketersediaan tempat area parkir, ruang tunggu. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Azmi kepada (Selaku Kepala KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang) peneliti, yaitu:

“Adapun beberapa sarana prasarana yang telah disiapkan oleh pihak KUA Kecamatan Mijen untuk menunjang pelayanan di masa pandemi COVID-19 seperti halnya: tempat cuci tangan dan sabun cuci tangan, tempat ruang tunggu dimana di tempat duduk tersebut telah dikasih tanda silang untuk selalu jaga jarak antara pengguna

layanan satu dengan yang lainnya dan tempat administrasi telah dikasih protector sebagai batasan untuk berinteraksi dan berkomunikasi antara petugas pelayanan dan pengguna pelayanan itu semua tidak lepas dari seluruh ruangan yang bersih demi kenyamanan para pelanggan. Pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang tidak akan berhenti sampai disini, kami punya target untuk beberapa tahun kedepan untuk memberikan pelayanan dan kenyamanan yang lebih untuk pelanggan.” (Wawancara tanggal 20 Desember 2021).

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam memberikan pelayanan di masa pandemi COVID-19 sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan dan kenyamanan kepada pelanggan dengan menyediakan tempat yang nyaman.

Pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang di masa pandemi COVID-19 ini sudah berjalan sesuai harapan antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar yang jelas, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keahlian pegawai di kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya.

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

1. Pelayanan nikah

Pelayanan ini bertujuan memberikan pelayanan alur atau tahapan pendaftaran nikah dan pencatat nikah. Alur pendaftaran nikah dan pencatat nikah secara umum memiliki tiga tahapan yang harus ditempuh, yaitu pendaftaran, kursus calon pengantin atau bimbingan pranikah, dan pencatatan peristiwa nikah. Hal ini berarti program kerja pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pendaftaran nikah.

- a. Layanan nikah di KUA dilaksanakan pada hari dan jam kerja.
- b. Daftar nikah dapat dilakukan via online di simkah.kemenag.go.id, telepon, email, atau datang langsung ke KUA.
- c. Pendaftaran, pemeriksaan, dan pelaksanaan akad nikah dilaksanakan dengan menerapkan protokol kesehatan.
- d. Akad nikah bisa dilangsungkan di KUA atau di luar KUA.
- e. Peserta prosesi akad nikah di KUA atau di rumah maksimal 10 orang.
- f. Peserta prosesi akad nikah di masjid atau gedung pertemuan maksimal 20% dari kapasitas ruangan, dan tidak boleh lebih dari 30 orang.
- g. Kepala KUA berkordinasi dengan pihak terkait dana tau aparat keamanan agar pelaksanaan akad nikah di luar KUA berjalan sesuai protokol kesehatan.
- h. Penghulu wajib menolak pelayanan nikah jika terdapat pelanggaran protokol kesehatan.

2. Pelayanan perwakafan

Pelayanan ini bertujuan memberikan pelayanan untuk mengatur tentang proses ikrar wakafnya saja, karena Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan petugas pencatat akta ikrar wakaf benda di bidang sosial dan keagamaan.

- a. Ada wakaf (orang yang mewakafkan).
- b. Ada nadhir (pengurus/penerima wakaf) bisa perorangan atau lembaga yayasan.
- c. Ada tanah yang diwakafkan.
- d. Adanya dokumen ikrar wakaf.
- e. Akta ikrar wakaf.
- f. Surat keputusan pengesahan nadhir.
- g. AIW : Akta Ikrar Wakaf.
- h. PPAIW : Pejabat Pembuat Akta Ikrar Wakaf (Kepala KUA).

3. Pelayanan kemasjidan

Pelayanan kemasjidan memiliki tugas melakukan pencatatan dan juga pelayanan untuk mendaftarkan tanah wakaf masjid, selain dari itu, seluruh pendataan masjid juga dilakukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang melalui penyuluh agama setempat.

- a. Memastikan status tanah lokasi masjid memiliki dokumen yang baik dan sah.
- b. Memastikan penyelenggaraan ibadah ritual dan sosial baik dan lancar dengan menerapkan protokol kesehatan seperti: memakai masker dan jaga jarak, ditandai dengan adanya jadwal khatib jumat dan transparansi keuangan.
- c. Memastikan masjid yang diurus bebas dari radikalisme dan eksklusivitas.

Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Nisa Selaku Penyuluh Fungsional KUA Kecamatan Mijen dalam hal merespon keluhan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen di masa pandemi COVID-19, yaitu:

“Seluruh keluhan direspon oleh pegawai keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang sebagai penyedia jasa layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Seperti yang peneliti lihat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang menyediakan kotak saran dan website untuk memberikan berkomentar terkait dengan keluhan atas proses pelayanan yang kurang maksimal taua juga secara lasung mendatangi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang. Seperti halnya ketika ada keluhan dari pengguna layanan secara langsung pegawai menanggapi atas apa yang dikeluhkan dalam pemberian pelayanan yang kurang maksimal. Dengan adanya keluhan dari pengguna layanan ini sebagai bahan evaluasi yang akan dibahas pada rapat rutin 1 bulan sekali yang telah diagendakan.”
(Wawancara 20 Desember 2021)

Akan tetapi keluhan tidak hanya dirasakan oleh masyarakat, keluhan juga di rasakan oleh seluruh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam pelayanan dimasa pandemi COVID-19. Seperti yang diungkapkan Ibu Nisa (Selaku Penyuluh Fungsional KUA Kecamatan Mijen).

“Terdapat keluhan yang dirasakan oleh pegawai KUA Kecamatan mijen yaitu, kurang kesadaran masyarakat untuk mengikuti program kerja dan peraturan protokol kesehatan yang telah ditujukan kepada mereka. Suatu

program kerja atau kegiatan yang disusun oleh pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen bisa berjalan lancar dan mencapai tujuannya apabila masyarakat ikut berperan didalamnya. Masyarakat adalah tujuan utama dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen. Sebab program kerja atau kegiatan yang disusun ini ditujukan untuk pelayanan kepada masyarakat. Namun dalam hal ini masyarakat masih belum mempunyai kesadaran dalam mengikuti program kerja dan pertauran protokol kesehatan Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen. Ini terlihat dari masyarakat yang tidak mengetahui program kerja yang dikerjakan oleh pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen, begitupun dalam protokol kesehatan masih banyak masyarakat yang tidak mematuhi protokol kesehatan COVID-19 seperti, memakai masker, menjaga jarak.” (Wawancara 20 Desember 2021)

Berhasil atau tidaknya tujuan Kantor Urusan Agama (KUA) untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi COVID-19 ini semua tergantung pada pelaksanaan program kerja yang dijalankan. Program kerja yang dicanangkan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang dapat terlaksana dengan baik dan berjalan dengan lancar apabila pihak Kantor Urusan Agama (KUA) dapat menerapkan manajemen pada pelaksanaan. Hal ini dilakukan untuk membantu pihak Kantor Urusan Agama (KUA) dalam mencapai tujuannya.

B. Analisis Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang

Manajemen merupakan proses memperoleh suatu tindakan dari orang lain untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Aktivitas manajerial itu dilakukan oleh para manajer sehingga dapat mendorong sumber daya personil pekerja memanfaatkan sumber daya lainnya sehingga tujuan organisasi atau lembaga yang disepakati bersama dapat tercapai (Terry, 1977 : 15). Begitupun dengan lembaga Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di masa pandemi COVID-19 ini menerapkan fungsi-fungsi manajemen dalam pelaksanaannya. Manajemen sendiri dapat diartikan secara sistematis dan kordinatif dalam suatu kegiatan secara umum ataupun keagamaan yang dilakukan mulai dari awal kegiatan hingga akhir kegiatan. Pada manajemen terdapat fungsi-fungsi yang dapat membantu pelaksanaan kerja suatu kegiatan. Fungsi-fungsi tersebut yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan/pengorganiasaian), dan *controlling* (pengawasan/evaluasi)

yang disebut dengan POAC. Fungsi inilah yang nantinya menjadi tahapan dalam pelaksanaan program kerja.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam menjalankan kegiatan pelayanan program kerjanya di masa pandemi COVID-19 ini menggunakan fungsi manajemen untuk membantunya. Fungsi pertama adalah Perencanaan, Pengorganisasian, Penggerakan, Pengawasan.

1. Analisis Perencanaan

Perencanaan adalah suatu penentuan tujuan-tujuan yang akan dicapai selama ssatu masa yang akan datang dan menetapkan pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh anggota kelompok untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perencanaan mencakup peran dalam pengambilan keputusan, pemilihan alternatif keputusan (Terry, 2003: 17). Seperti halnya yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam melakukan perencanaan di masa pandemi COVID-19 dalam melakukan perencanaan. Pada tahap ini pihak KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang akan melakukan penyusunan program atau kegiatan yang akan dilaksanakan. Perlu diketahui bahwa sebelum membuat program atau kegiatan tersebut harus mengetahui secara menyeluruh.

Fungsi perencanaan merupakan sebuah usaha dalam mewujudkan sumber daya manusia dan diikuti dengan pemanfaatan sumber daya yang ada harus dilakukan dengan terencana dan terprogram. Sesuatu yang dilaksanakan dengan sungguh-sungguh terarah dan jelas maka akan lebih memudahkan dalam pencapaian tujuan. Dalam Islam segala pekerjaan harus dilaksanakan secara rapi dan tertib, dalam hal ini setiap melakukan perencanaan dalam segala pekerjaan, yaitu dengan cara efektif (tepat, terarah, jelas, tuntas).

Untuk mewujudkan kegiatan pelayanan yang baik Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang telah membuat tujuan agar mencapai hasil yang maksimal.

a. Pertama

Penetapan program kerja yang akan dilaksanakan merupakan bentuk dari tujuan pelaksanaan kegiatan pelayanan. Dengan cara menentukan program kerja yang akan dilaksanakan kedepannya.

b. Kedua

Menentukan waktu pelaksanaan, hal ini sangat penting untuk menunjang program kerja yang akan dilaksanakan dan juga untuk menghindari terjadinya tabrakan atau kesamaan waktu antar kegiatan.

c. Ketiga

Dengan mengadakan rapat bersama dengan para pegawai maka kordinasi akan terjaga dengan baik supaya tidak menimbulkan mis komunikasi antar pegawai (wawancara Ibu Supartinah Selaku Staff Administrasi KUA Kecamatan Mijen)

Maka dari itu dalam kegiatan pelayanan nikah, pelayanan perwakafan dan pelayanan kemasjidan. Perencanaan yang akan dilakukan harus sesuai dengan situasi dan kondisi.

a. Pelayanan pernikahan

- 1) Layanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen dilaksanakan setiap hari kerja dengan jadwal mengikuti ketentuan sistem kerja yang telah ditetapkan.
- 2) Pendaftaran nikah dapat dilakukan secara online antara lain melalui website simkah.kemenag.go.id, telepon, e-mail atau secara langsung ke KUA Kecamatan.
- 3) Pelaksanaan akad nikah dilaksanakan dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan dan semaksimal mungkin mengurangi kontak fisik dengan petugas KUA Kecamatan.
- 4) Pelaksanaan akad nikah dapat dilakukan di KUA atau di luar KUA
- 5) Peserta prosesi akad nikah diikuti sebanyak-banyaknya 30 (tiga puluh) orang.
- 6) KUA Kecamatan wajib mengatur hal-hal yang berhubungan dengan petugas, pihak catin, waktu dan tempat agar pelaksanaan akad nikah dan protokol kesehatan dapat berjalan dengan sebaik-baiknya.
- 7) Mengadakan SUSCATIN bagi calon pengantin dengan menerapkan standar protokol kesehatan.

b. Pelayanan perwakafan

- 1) Meningkatkan pelayanan pesertifikatkan tanah wakaf di masa pandemi COVID-19.
- 2) Melakukan pembinaan nadzir wakaf.

- 3) Melakukan pemantauan dan pendataan tanah wakaf berdasarkan status dan penggunaannya.
- c. Pelayanan kemasjidan
- 1) Membentuk kepengurusan masjid.
 - 2) Mengoptimalkan fungsi masjid.
 - 3) Membantu eksistensi kegiatan masjid dengan tetap menerapkan protokol kesehatan.
 - 4) Mengadakan pembinaan administrasi dan manajemen masjid
 - 5) Mengadakan koordinasi dengan pengurus masjid secara kondisional. (wawancara Ibu Supartinah Selaku Staff Administrasi KUA Kecamatan Mijen)

Fungsi perencanaan bertugas menentukan langkah dan program dalam menentukan setiap sasaran, menentukan sarana prasarana atau media dalam menentukan materi dan metode yang cocok untuk sepenuhnya suatu pelaksanaan program kegiatan pelayanan. Dalam perencanaan yang disusun secara tepat memiliki arah tujuan yang jelas maka fungsi perencanaan akan lebih efektif untuk mencapai tujuan kegiatan pelayanan yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat diketahui bahwa pihak dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam membuat perencanaan harus memperhatikan perencanaan dalam penetapan rencana-rencana kegiatan, strategi pelaksanaan dan penentuan arah tujuan juga dilakukan dalam jangka panjang. penyusunan program atau kegiatan yang akan dilaksanakan. Hal ini yang dilakukan guna memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pelayanan di masa pandemi COVID-19 ini.

2. Analisis Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah seluruh proses rangkaian aktivitas dalam menyusun satu kerangka, pengelompokan orang-orang, tugas-tugas dan wewenang sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakan sebagai satu kesatuan dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan (A Rosyad Sholeh, 1977: 88). Dalam sebuah pengorganisasian dapat mempermudah seorang pemimpin atau kepala dalam mengawasi dan menentukan orang yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas-tugas yang telah dibagi-bagi. Seperti halnya

yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam melakukan pengorganisasian di masa pandemi COVID-19 ini seluruh anggota akan diberikan pembagian tugas, wewenang, tanggung jawab. Pembagian kerja ini bisa dilihat pada struktur organisasi yang telah dibuat sebelumnya. Pembuatan struktur organisasi ini bertujuan membantu dalam pembagian kerja dari program yang telah dibuat. Setiap petugas KUA mendapat tugas masing-masing sesuai dengan *job dish* atau sesuai dengan keahliannya. Mulai dari bidang penyuluh fungsional, penghulu, bimbingan keluarga sakinah, bimbingan PAI dan haji, ketatausahaan, penyuluh non PNS, kemasjidan, wakaf dan zakat semua itu memiliki penanggung jawab masing-masing yang nantinya akan dipantau langsung oleh kepala KUA. Dalam pembagian kerja atau pengorganisasian di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang semua dibagi sesuai dengan keahliannya atau sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Pada tahapan ini selanjutnya pihak dari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang membuat perencanaan kegiatan lalu dibentuklah kepengurusan atau pembagian kerja dan setelah itu dikerjakan tugas-tugasnya agar suatu pengorganisasian bisa berhasil dalam kegiatan pelayanan nikah, pelayanan perwakafan, pelayanan kemasjidan perlu adanya langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Membagi dan menggolongkan tindakan dalam satu kesatuan tertentu.
- b. Menentukan tugas pada setiap satu kesatuan dan serta menempatkan pelaksanaan untuk melaksanakan tugas tertentu.
- c. Memberikan wewenang bagi setiap pelaksana.
- d. Menetapkan jalinan hubungan. (wawancara Bapak Azmi Selaku Kepala KUA Kecamatan Mijen)

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat diketahui bahwa pihak dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang telah melaksanakan fungsi pengorganisasian sebagai sarana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan efektif dan efisien. Jika pengorganisasian di susun secara baik dan terorganisir maka dalam pelaksanaannya akan lebih mudah, akan tetapi jika pengorganisasian dilaksanakan dengan asal-asalan maka pelaksanaan kegiatan akan tumpang tindih tugas, wewenang dan tanggung jawab sehingga dalam pencapaian tujuan tidak bisa berjalan maksimal.

3. Analisis penggerakan

Penggerakan adalah suatu proses pemberian motivasi kerja kepada bawahan sehingga mereka dapat menjalankan pekerjaan dengan ikhlas demi tercapainya tujuan secara efisien dan efektif (Munir dan Ilaihi, 2006: 139). Di sinilah kepala atau pemimpin bertugas menggerakan semua bawahannya untuk melaksanakan aktivitas-aktivitas kegiatan guna mencapai tujuan yang telah direncanakan. Seperti halnya yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam melakukan penggerakan di masa pandemi COVID-19 ini terlihat dari seorang kepala KUA dalam memberikan Motivasi, Komunikasi, Bimbingan, dorongan atau semangat kerja pada petugas yang lain untuk memberikan semangat dalam menjalankan tugas-tugasnya.

a. Motivasi

Memotivasi setiap pegawai yang bertugas di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang maupun masyarakat yang membutuhkan pelayanan untuk selalu menjalankan kewajiban dan tugasnya masing-masing secara baik dan benar di tengah keterbatasan adanya virus COVID-19..

b. Bimbingan

Bimbingan disini diberikan bukan hanya untuk pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang melainkan juga untuk masyarakat dalam proses pelayanan agar tercapainya tujuan pelayanan yang efektif dimasa pandemi COVID-19.

c. Komunikasi

Menjalin komunikasi antara kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dengan seluruh petugas begitupun dengan masyarakat, sehingga dalam setiap proses pelayanan berjalan dengan lancar.

d. Peningkatan SDM

Pentingnya meningkatkan SDM dari seluruh pegawai baik atasan maupun bawahan agar meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan efektif.

e. Koordinasi

Proses *Actuating* (penggerakan) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang di masa pandemi COVID-19 terlihat pada setiap kepala KUA berkoordinasi dengan Gugus Tugas Kecamatan tentang penerapan tatanan normal baru dalam pelayanan. Ini juga tergambarkan dalam pelaksanaan kegiatan yang telah dibuat dari proses perencanaan dan

pengorganisasian. Proses pelaksanaannya yaitu dengan melaksanakan rencana yang telah dibuat sebelumnya dan menjalankan sesuai dengan panduan pembagian tugas yang telah ditetapkan. (wawancara Bapak Azmi Selaku Kepala KUA Kecamatan Mijen)

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat diketahui bahwa pihak dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam melakukan fungsi penggerakan di masa pandemi COVID-19 ini seorang pemimpin atau kepala secara langsung memberikan motivasi, bimbingan, komunikasi dan apresiasi kepada anggotanya yang telah melaksanakan program kegiatan yang telah di jalankan dan juga dalam melakukan penggerakan pihak KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang berkoordinasi dengan Gugus Tugas Kecamatan tentang penerapan tatanan normal baru dalam pelayanan di masa pandemi COVID-19 ini.

4. Analisis pengawasan

Pengawasan atau evaluasi merupakan pengukuran pelaksanaan dengan tujuan-tujuan dan menentukan sebab-sebab dan mengambil tindakan-tindakan korektif yang diperlukan pengawasan. Pengawasan bertujuan untuk melihat apakah sebuah organisasi berjalan sesuai dengan rencana atau tidak (Terry, 2003: 17). Begitupun yang dilakukan Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam melakukan evaluasi di masa pandemi COVID-19 ini pihak KUA melakukan evaluasi sesuai dengan perkembangan pandemi COVID-19 dan juga melakukan penetapan standar, metode, dan prestasi kerja. selain itu juga melakukan pengambilan tindakan korektif. *Controlling* (pengawasan) ini dilakukan sebagai bahan pemikiran terhadap hasil kerja. sehingga dapat diketahui tingkat keberhasilan dan tingkat kegagalan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang di masa pandemi COVID-19 ini. Perlu diketahui dalam melakukan evaluasi bahwa evaluasi ini tidak hanya dilakukan pada akhir kegiatan melainkan dilakukan setiap saat pelaksanaan kegiatan dilakukan evaluasi.

Selain itu evaluasi yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang di masa pandemi COVID-19 ini dilakukan dengan cara evaluasi bersama seluruh petugas dalam kegiatan pelayanan pernikahan, pelayanan perwakafan, pelayanan kemasjidan guna meninjau permasalahan dan hambatan yang ditemukan. Kemudian permasalahan dan hambatan yang ditemukan di evaluasi supaya tidak terjadi kesalahan yang sama pada kegiatan selanjutnya,

bahwa terdapat hal-hal penting yang harus diperhatikan dalam melakukan kegiatan evaluasi diantaranya:

- a. Membandingkan prestasi dengan langkah-langkah yang telah ditetapkan.
- b. Menentukan standar atau tolak ukur prestasi kerja.
- c. Mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk memperbaiki hasil kerja yang tidak sesuai dengan standar atau tolak ukur.
- d. Mengukur hasil kerja dengan standar yang ada. (wawancara Bapak Azmi Selaku Kepala KUA Kecamatan Mijen)

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat diketahui bahwa pihak dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam melakukan evaluasi di masa pandemi COVID-19 ini tidak hanya di awal kegiatan tetapi dilaksanakan evaluasi setiap pelaksanaan kegiatan dari awal sampai akhir. Dengan adanya fungsi pengawasan atau evaluasi ini sangat penting dalam mengontrol pencapaian yang telah dirancang dan ditetapkan, apakah berjalan sesuai dengan rencana yang disusun atau tidak.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Fokus penelitian ini adalah Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang). Berdasarkan deskripsi hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Aktivitas Kegiatan Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang Dimasa Pandemi COVID-19

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dimasa pandemi COVID-19 ini sudah berjalan dengan baik. Pelayanan yang diberikan seperti kecepatan dalam proses pelayanan, keramahan petugas, dan ketersediaan informasi yang jelas. Selain itu perihal pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang kepada masyarakat di masa pandemi COVID-19 sudah menerapkan protokol kesehatan dan menunjukkan pelayanan yang mementingkan kepentingan umum serta untuk mencapai kepuasan masyarakat. Secara singkatnya program/kegiatan yang dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang yaitu pelayanan nikah, perwakafan dan kemasjidan. Program kerja ini dilaksanakan secara rutin, contohnya program kerja pelayanan nikah ini tidak hanya melayani pendaftaran nikah saja melainkan juga melaksanakan bimbingan pra nikah untuk calon pengantin. Pada program kerja perwakafan ini dilakukan pendataan barang yang diwakafkan serta orang yang mewakafkan. Tidak hanya itu pada program kerja perwakafan ini dilakukan penyertifikatan tanah wakaf. Sedangkan pada program kerja kemasjidan dilakukan pendataan masjid-masjid yang berada di wilayah Kecamatan Mijen Kota Semarang

2. Implementasi Fungsi-fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19 Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang

Pelaksanaan kegiatan pelayanan di masa pandemi COVID-19 yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang memperhatikan fungsi-fungsi manajemen diantaranya fungsi perencanaan, fungsi pengorganisasian, fungsi penggerakan dan fungsi pengawasan.

- a. Fungsi Perencanaan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi COVID-19 dengan Penetapan rencana-rencana yang dilakukan oleh Pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam hal pelayanan pernikahan, perwakafan, dan kemasjidan untuk mencapai tujuan dilaksanakan dengan tepat, jelas dan terarah.
- b. Fungsi Pengorganisasian yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dari seluruh kegiatan pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi COVID-19 dengan cara membagi tugas dan wewenang secara rinci dari hal kecil hingga hal besar agar mengurangi tumpang tindih tugas, wewenang dan tanggung jawab antar anggota.
- c. Fungsi Penggerakan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi COVID-19 dengan cara seorang kepala KUA akan memberikan Bimbingan, motivasi, dorongan atau semangat kerja pada petugas yang lain untuk memberikan semangat dalam menjalankan tugas-tugasnya.
- d. Fungsi Pengawasan yang dilakukan oleh Pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi COVID-19 ini selalu diadakan rapat evaluasi bersama seluruh petugas KUA guna mencari kesalahan atau hambatan yang dialami dalam pelaksanaan acara untuk di perbaiki supaya tidak terjadi kesalan yang sama pada kegiatan evaluasi ini tidak hanya dilakukan pada akhir kegiatan melainkan dilakukan setiap saat pelaksanaan kegiatan dilakukan evaluasi.

B. Saran

Berdasarkan latar belakang problematika dan analisa terhadap temuan-temuan di lapangan, penulis memberi saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan mutu pelayanan di masa pandemi COVID-19 perlu adanya sarana dan prasarana kantor.

Misalnya: ruang disabilitas atau pengguna khusus, halaman parkir, ruang pengelola pengaduan dan ruang nikah yang lebih *representatife*, bersih dan layak, terutama di masa pandemi COVID-19 dalam kegiatan pelayanan seluruh pegawai dan masyarakat harus mentaati protokol kesehatan maka Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen perlu menyediakan tempat cuci tangan beserta sabun cuci tangan, memberikan tanda batasan di tempat duduk ruang tunggu pelayanan,

begitupun di ruang pelayanan harus ada *protector* sebagai batasan untuk berinteraksi dan berkomunikasi antara petugas pelayanan dan pengguna layanan.

2. Untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal dan optimal perlu adanya pengawasan bagi semua pegawai.

Tahapan ini dilakukan dengan mengadakan penilaian dan mengadakan koreksi kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh seluruh pegawai apakah program kerja akan terlaksana sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam melakukan pengawasan di masa pandemi COVID-19 ini perlu melakukan pengawasan sesuai dengan perkembangan pandemi COVID-19 dan juga melakukan penetapan standar, metode, dan prestasi kerja.

3. Untuk mendapatkan hasil kerja yang baik di masa pandemi COVID-19 ini perlu adanya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) bagi seluruh pegawai terutama pegawai yang belum sepenuhnya bisa melakukan pelayanan dengan menggunakan alat bantu.

Bahwa pandemi COVID-19 menjadi kilas balik berbenahnya penyelenggara pelayanan kepada masyarakat, terlebih di Kantor Urusan Agama dengan selalu memberikan inovasi dan perbaikan dari segala sisi. Bukan malah sebaliknya, menjadi lemah dan bermasalah, yang pada akhirnya akan berdampak pada masyarakat yang selalu dirugikan.

4. Peningkatan pengawasan sehingga meminimalisir penyelewengan tugas atau wewenang yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan bisa lebih maksimal.

Dengan cara membagi tugas dan wewenang secara rinci dari hal kecil hingga hal besar agar mengurangi tumpang tindih tugas, wewenang dan tanggung jawab antar anggota. seluruh anggota akan diberikan pembagian tugas, wewenang, tanggung jawab. Pembagian kerja ini bisa dilihat pada struktur organisasi yang telah dibuat sebelumnya.

5. Sebagai antisipasi seluruh pegawai KUA Mijen dalam menghadapi keluhan masyarakat dalam pelayanan di masa pandemi COVID-19 ini.

Pelayanan di masa pandemi COVID-19 tidak lepas dari keluhan yang dirasakan oleh masyarakat terkait dengan fungsi dan tugas KUA di antara permasalahannya yang sering di keluhkan oleh masyarakat adalah masalah sarana dan prasarana, kecepatan dan kejelasan informasi dalam pelayanan.

C. Penutup

Alhamdulillah dengan mengucap rasa syukur kehadiran Allah SWT atas anugerah rahmat, hidayat dan inayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Dalam penelitian ini mungkin dihadapi dengan kesulitan dan hambatan. Alhamdulillah kendala ini bisa dilalui dengan lancar atas usaha peneliti dan pertolongan dari Allah SWT. biarpun peneliti telah berusaha dengan segenap kemampuan yang ada untuk menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari kekurangan karena itu saran kritik dari semua pihak sangat peneliti harapan untuk membangunka semangat peneliti. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Wallahu a'lam bissawab

DAFTAR PUSTAKA

- A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Adya Barata, Atep. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Choliq, Abdul. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : CV Orbittrust Cort.
- Departemen Agama RI. 2017. *Al-Qur'an Terjemah dan Tajwid Warna*. Bekasi: PT Citra Mulia Agung.
- Firmansyah, M. Anang, and Mahardhika, Budi W. 2018. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Gunawan, Imam. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Haedar Akib. 2010. *Jurnal Administrasi Publik*. Volume 1 No. 1 Universitas Negeri Makassar.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hasibuan, SP Malayu. 2011. *Manajemen Dasar, Pengertian, Masalah*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- John M. Echoles. 2004. *Dasar Manajemen*. Jakarta : Kencana.
- Kanto, Muklis dan Rapanna, Patta. 2017. *Filsafat Manajemen*. Jakarta: Celebes Media Perkasa.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Kemendikbud. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Lumbanraja, Doramia, A. 2020 'Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi', *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), pp. 220-231. doi: 10.14710/alj.v3i2.220-231.
- MENPAN Nomor 63 tahun 2004.
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Munir, M. dan Wahyu Ilahi. 2006. *Manajemen Dakwah*, cet. 1. Jakarta: Kencana Media Grup.
- Noor, Juliansyah. 2013. *Penelitian Ilmu Manajemen*. Jakarta: Prenadamedia Group.

- Shaleh, Rosyad. Manajemen Dakwah Islam. (Jakarta : Bulan Bintang, 1977).
- Siagian, Sondang. 2007. Fungsi-fungsi Manajerial edisi revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik. 2015. Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta.
- Sudaryono. 2017. Metode Peneliti. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono, 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Cet. II. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Terry, George R dan Leslie W.Rue. 2010. Dasar-Dasar Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.
- Terry, George R, Leslie W. Rue. 2003. Dasar-Dasar Manajemen. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Terry, George R. 1977. Prinsip-Prinsip Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.
- Terry, GR. 1992. Dasar-dasar Manajemen. Jakarta : Bumi Aksara.
- Usman, Husaini. 2012. Manajemen. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Widi, Restu Kartiko. 2010. Asas Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yuliana. 2020. Jurnal Wellness And Healthy Magazine, Universitas Lampung. Volume 2 No.1 diakses tanggal 11 Oktober 2021.

Wawancara :

- Wawancara dengan Bapak Azmi Selaku Kepala KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang pada tanggal 16 Agustus 2021.
- Wawancara dengan Ibu Hamidah Selaku Pengguna Layanan KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang pada tanggal 20 September 2021.
- Wawancara dengan Ibu Nisa Selaku Penyuluh Fungsional KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang pada tanggal 16 Agustus 2021.
- Wawancara dengan Ibu Nisa Selaku Penyuluh Fungsional KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang pada tanggal 13 September 2021.
- Wawancara dengan Ibu Nisa Selaku Penyuluh Fungsional KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang pada tanggal 10 Oktober 2021.
- Wawancara dengan Ibu Supartinah Selaku Pengadministrasi Tata Usaha KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang pada tanggal 13 September 2021.
- Wawancara dengan Saudara Imam Selaku Masyarakat Kecamatan Mijen Kota Semarang pada tanggal 20 September 2021

LAMPIRAN-LAMPIRAN

A. HASIL WAWANCARA

Narasumber: ketua Kantor Urusan Agama Kota Mijen Kota Semarang

1. Bagaimana profil KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang ?
2. Apa saja visi dan misi KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang?
3. Apa saja bidang pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang ?
4. Apakah KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang memiliki standar pelayanan yang jelas ?
5. Bagaimana manajemen di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang?
6. Apa saja kegiatan dakwah yang ada di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang?
7. Bagaimana penerapan fungsi perencanaan dalam pelayanan di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang di Masa pandemi COVID-19?
8. Bagaimana penerapan fungsi pengorganisasian dalam pelayanan di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang di Masa Pandemi COVID-19?
9. Bagaimana penerapan fungsi penggerakan dalam pelayanan di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang di Masa Pandemi COVID-19?
10. Bagaimana penerapan fungsi pengawasan dalam pelayanan di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang di Masa Pandemi COVID-19?

Narasumber: Staff Pengelola Administrasi Pelayanan KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang

1. Bagaimana pegawai KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam melayani proses pelayanan di Masa Pandemi COVID-19 ?
2. Apakah pegawai layanan yang ada di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
3. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?
4. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?
5. Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
6. Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang di Masa Pandemi COVID-19 ?
7. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan ?

8. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah ?

Narasumber: Penyuluh KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang

1. Apa saja keluhan masyarakat selama berurusan dengan KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang dalam hal pelayanan di Masa Pandemi COVID-19 ?
2. Bagaimana respon atau tanggapan dalam menanggapi keluhan pengguna layanan ?
3. Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan ?

Narasumber: Masyarakat Atau Pengguna Layanan Di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang

1. Bagaimana pendapat saudara mengenai pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang di Masa Pandemi Covid ini?
2. Apa saja keluhan yang di rasakan mengenai pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang?
3. Apa harapan saudara untuk pelayanan KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang kedepanya?

B. DOKUMENTASI KEGIATAN



Gambar 0.1

Wawancara dengan Ibu Nisa (Penyuluh Fungsional KUA Kecamatan Mijen)



Gambar 0.2

Wawancara dengan Ibu Supartinah (Staff Administrasi KUA Kecamatan Mijen)



Gambar 0.3

Wawancara dengan Bapak Azmi (Kepala KUA Kecamatan Mijen)



Gambar 0.4

Foto Kegiatan Evaluasi Bersama KEMENAG Kota Semarang 14 Agustus 2020



Gambar 0.5

Lokasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185

Nomor : B-1746/Un.10.4/K/PP.00.9/06/2021

Semarang, 17 Juni 2021

Lamp. : 1 (satu) bendel

Hal : **Permohonan Izin Riset**

Kepada Yth.
Kepala KUA Kecamatan Mijen Kota
Semarang di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang menerangkan bahwa dalam rangka penyusunan skripsi, mahasiswa berikut:

Nama : Ahmad Fawaidul Umam
NIM : 1701036111
Jurusan : Manajemen Dakwah
Lokasi Penelitian : Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang)

bermaksud melakukan riset penggalian data di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang. Sehubungan dengan itu kami mohonkan izin bagi yang bersangkutan untuk melakukan kegiatan dimaksud.

Demikian atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An. Dekan
Kahar M.I.

SITI BARARAH

Tembusan Yth. :



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA SEMARANG
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN MIJEN
Jalan Salyo No. 02 Mijen Telp. 024- 76672800 Semarang 50218
Email : balainikahmijen@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 766 /Kua.11.33.07/BA.01/XI/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang menerangkan bahwa nama berikut telah melaksanakan penelitian di KUA Kecamatan Mijen.

Nama : AHMAD FAWAIDUL UMAM
NIM : 1701036111
Jurusan : MANAJEMEN DAKWAH
Lokasi Penelitian : KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN MIJEN KOTA SEMARANG
Judul skripsi : "Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang)".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 24 November 2021
Kepala,



H. Muh Azmi Ahsan, S. Ag, M. Ag
NIP 197708092002121001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



NAMA : Ahmad Fawaidul Umam
NIM : 1701036111
Jurusan : Manajemen Dakwah
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 28 Agustus 1998
Alamat : Jl. Ikan Tongkol 02/01 Campurejo Panceng Gresik
Nomor Handphone : 088228310299
E-mail : Faidjhoooo@gmail.com
Jenjang Pendidikan : TK Muslimat NU Campurejo
SDN Campurejo
SMPM 12 Paciran Lamongan
MA Al Ishlah Paciran Lamongan
S1 Manajemen Dakwah UIN Walisongo Semarang 2017

