OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN MIJEN KOTA SEMARANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

Oleh: **Milta Fadzilatul Hikmah**

NIM: 2101036129

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO

SEMARANG

2025

BERITA ACARA MUNAQOSAH

JUDUL	OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN MIJEN KOTA SEMARANG
NAMA	MILTA FADZILATUL HIKMAH
NIM	2101036129
PEMBIMBING	ZAINURRAKHMAH, M.A.
PELAKSANA UJIAN	MUNAQOSAH
HARI/TANGGAL	SENIN,30 JUNI 2025
WAKTU	13.00-16.00 WIB
TEMPAT	Ruang Sidang utama FDK
PENGUJI 1	Dr. Hj. Siti Prihatiningtyas, M.Pd
PENGUJI 2	Zainurrakhmah, M.A
PENGUJI 3	Hj. Ariana Suryorini, SE.,MMSI
PENGUJI 4	Fania Mutiara Savitri, SE.,MM

NOTA PEMBIMBING

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185
Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7606405, Website : www.fakdakom.walisongo.ac.id

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : -
Hal : Persetujuan 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 skripsi saudara :

Nama	: Milta Fadzilatul Hikmah
Nim	: 2101036129
Jurusan	: Manajemen Dakwah
Judul Skripsi	: Optimalisasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 20 Juni 2025
Pembimbing,

Zainurrakhmah, M.A
NIP. 199206242020122008

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185
Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7606405, Website : www.fakdakom.walisongo.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Layanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang

Oleh:

Milta Fadzilatul Hikmah
2101036129

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 30 Juni 2025 dinyatakan **LULUS** dan memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)

Susunan Dewan Penguji

Ketua

Dr. Hj. Siti Prihatiningtyas, M.Pd.
NIP. 196708231993032003

Sekretaris

Zainurrakhmah, M.A.
NIP. 199206242020122008

Penguji 1

Ariana Suryorini SE.,M.MSI
NIP. 197709302005012002

Penguji 2

Fania Mutiara Savitri, SE., M.M.
NIP. 199005072019032011

Mengetahui,
Pembimbing

Zainurrakhmah,M.A.
NIP. 199206242020122008

Disahkan Oleh
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Semarang, juli 2025

Prof. Dr. Moh. Fauzi, M.Ag.
NIP. 197205171998031003

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Optimalisasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang" adalah hasil karya saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Seluruh pengetahuan yang dikutip dari sumber lain, baik yang telah diterbitkan maupun yang belum diterbitkan telah dijelaskan sumbernya secara cermat di dalam naskah ini dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 20 Juni 2025

Yang menyatakan,



Milta Fadzilatul Hikmah

2101036129

iv

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Optimalisasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang." Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing umat manusia menuju jalan kebenaran. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setulusnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Nizar, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Prof. Dr. Moh. Fauzi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
3. Dr. Dedy Susanto, M.S.I., selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
4. Uswatun Niswah, S.Sos.I., M.S.I., selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang selalu memberikan motivasi dan semangat selama masa studi.
5. Zainurrakhmah, M.A., selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah sabar membimbing, mengarahkan, dan meluangkan waktu dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen, staf karyawan, dan civitas akademika Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan.

7. Segenap pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk wawancara dan memberikan data yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.
8. Untuk cinta pertama penulis Ayahanda Moh. Mastur dan pintu surga penulis ibunda tercinta ibu Rokhanah atas doa, cinta, semangat, dan pengorbanan yang tak ternilai sepanjang perjalanan hidup dan studi penulis.
9. Kakak tercinta, Ida Fatimatul Hasanah dan Nur Khoerudin, atas dukungan, motivasi, dan kasih sayangnya.
10. Teman-teman seperjuangan MD-D21, atas kebersamaan, semangat, dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
11. Sahabat-sahabat terbaik, "ANA CS", Firda Silvia, Ana Syauqiya, Nisa Anggun, Ni'matul, Faisol, Dimas Budi, Ibra, Syahru, dan Sahabat terdekat penulis Lia Utami, Hikmatul Ulya, terima kasih atas tawa, tangis, perjalanan, dan kebersamaan yang telah kita lalui. Kalian adalah rumah yang selalu menjadi tempat pulang dari segala dinamika kehidupan.
12. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Milta Fadzilatul Hikmah, terima kasih karena terus memilih untuk bangkit, menyelesaikan apa yang telah dimulai, dan menjaga semangat hingga akhir. Semoga selalu rendah hati, karena ini baru awal dari segalanya. Selamat melangkah menuju petualangan kehidupan selanjutnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan ke depan. Semoga karya ini memberikan manfaat, baik bagi penulis secara pribadi maupun bagi para pembaca.

Semarang, 20 Juni 2025
Penulis,

Milta Fadzilatul Hikmah
NIM. 2101036129

PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah, merupakan kebahagiaan tersendiri bagi penulis karena karya yang sangat berharga ini akhirnya dapat diselesaikan. Skripsi ini bukan semata hasil dari usaha pribadi, tetapi juga buah dari doa, semangat, dan dukungan penuh kasih dari orang-orang terkasih. Tanpa mereka, perjalanan ini akan jauh lebih berat dan menantang.

Dengan penuh hormat, cinta, dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Ayahanda Moh. Mastur dan Ibunda Rokhanah. Terima kasih atas segala yang telah Ayah dan Ibu berikan: doa yang tak henti-hentinya, semangat yang tak pernah padam, serta kasih sayang dan pengorbanan yang tak terukur. Capaian ini adalah buah dari cinta dan keikhlasan kalian. Semoga menjadi amal jariyah dan kebanggaan bagi Ayah dan Ibu.
2. Kakak-kakakku tercinta. Terima kasih atas segala motivasi, doa, dan dukungan yang selalu hadir di setiap langkah penulis. Kalian adalah bagian penting dari perjalanan ini.
3. Almamater tercinta, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Walisongo Semarang. Terima kasih atas ilmu, pengalaman, dan nilai-nilai kehidupan yang telah ditanamkan. Semoga langkah ini menjadi awal pengabdian yang berarti bagi masyarakat dan umat.

MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

"*Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia (lainnya).*''(HR. Ahmad, Ath-Thabrani, dan ad-Daruqutni)

ABSTRAK

Milta Fadzilatul Hikmah (2101036129) dengan judul skripsi "Optimalisasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan layanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang". Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Tahun 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Pegawai dan menganalisis optimalisasi kinerja pegawai dalam Meningkatkan layanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang. Karena Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen, sebagai garda terdepan pelayanan keagamaan di tengah masyarakat, memikul amanah besar untuk memberikan layanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga menyentuh hati. Penulis tertarik untuk mengkaji kinerja pegawai KUA kecamatan Mijen karena menunjukkan perkembangan yang signifikan dalam meningkatkan layanan publik meskipun masih terdapat kendala dalam proses tersebut.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Sumber data primer diperoleh dari kepala KUA, pegawai, dan penerima layanan KUA Mijen Kota Semarang, sedangkan sumber data sekunder berasal dari jurnal, artikel, berita, arsip, dan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini. Untuk analisis data, digunakan alur reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Selain itu, untuk pengecekan data, peneliti menggunakan dua jenis triangulasi, yaitu triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa para pegawai KUA Mijen telah menunjukkan kinerja yang profesionalitas dan patut diapresiasi. Mereka bekerja dengan ramah, tanggap, dan sigap, meski dalam kondisi keterbatasan jumlah personel dan beban kerja yang tidak ringan. Meskipun masih ditemukan kendala seperti keterbatasan jumlah pegawai dan beban kerja yang tinggi, upaya pembinaan berkelanjutan dari pimpinan terbukti mampu meningkatkan produktivitas serta kepercayaan masyarakat. Di balik itu semua, upaya optimalisasi kinerja terus dilakukan baik melalui pelatihan rutin, pemanfaatan teknologi informasi seperti SIMKAH dan e-KUA, penerapan sistem e-Kinerja, hingga penciptaan lingkungan kerja yang kondusif dan penuh semangat. Optimalisasi ini tidak hanya soal administrasi atau efisiensi, tetapi juga tentang membangun kepercayaan masyarakat. Ketika pegawai merasa dihargai, dibina, dan diberi ruang untuk berkembang, mereka pun memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih tulus. Hasilnya, masyarakat merasakan pelayanan yang lebih manusiawi, responsif, dan dapat diandalkan.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Optimalisasi, Pelayanan Publik, KUA Kecamatan Mijen.

DAFTAR ISI

BERITA ACARA MUNAQOSAH ..... **i**

NOTA PEMBIMBING ..... **ii**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iii**

LEMBAR PERNYATAAN ..... **iv**

KATA PENGANTAR ..... **v**

PERSEMBAHAN ..... **vii**

MOTTO ..... **viii**

ABSTRAK ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**

BAB I **1**

PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 5

C. Tujuan Penelitian 5

D. Manfaat Penelitian 6

E. Tinjauan Pustaka 6

F. Metode Penelitian 9

G. Sistematika Penulisan 14

BAB II **16**

OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN MIJEN KOTA SEMARANG 16

A. Optimalisasi 16

1. Pengertian Optimalisasi 16

2. Aspek-Aspek Optimalisasi 17

B. Kinerja Pegawai 20

1. Pengertian Kinerja Pegawai 20

2. Tujuan Kinerja Pegawai 22

3. Indikaror kinerja pegawai 23

C. Layanan Publik 26

1. Pengertian Layanan Publik 26

2. Tujuan Layanan Publik 27

3. Indikator Layanan Publik 28

BAB III 32

PROFIL ORGANISASI DAN DATA TERKAIT KINERJA PEGAWAI KUA KECAMATAN MIJEN KOTA SEMARANG 32

A. Gambaran Umum KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang 32

B. Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan di KUA Kecamatan Mijen 41

C. Optimalisasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan layanan Publik di KUA Kecamatan Mijen 63

BAB IV 73

ANALISIS OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN LAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN MIJEN KOTA SEMARANG 73

A. Analisis Kinerja Pegawai KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang 73

B. Analisis Optimalisasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Layanan Publik di KUA Kecamatan Mijen 76

BAB V 82

OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN MIJEN KOTA SEMARANG 82

A. Kesimpulan 82

B. Saran 83

C. Penutup 84

DAFTAR PUSTAKA 91

LAMPIRAN-LAMPIRAN 91

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Lokasi KUA Kecamatan Mijen dilihat dari google maps 39
Gambar 3. 2 Ruang Tamu KUA Kecamatan Mijen 41
Gambar 3. 3 Musala KUA Kecamatan Mijen 41
Gambar 3. 4 Toilet KUA Kecamatan Mijen 42
Gambar 3. 5 Ilustrasi struktur organisasi KUA Kecamatan Mijen 46
Gambar 3. 6 pelayanan nikah di luar KUA Kecamatan Mijen 48
Gambar 3. 7 Bimbingan mualaf WNA di KUA Kecamatan Mijen 50
Gambar 3. 8 Penyuluhan kemasjidan 52
Gambar 3. 9 Penyuluhan kewakafan 52
Gambar 3. 10 penyuluhan di pasar kecamatan Mijen 54
Gambar 3. 11 Bimbingan calon pengantin di KUA Kecamatan Mijen 56
Gambar 3. 12 Bimbingan remaja SMA unggulan Nurul Islam semarang 58
Gambar 3. 13 Mujahadah dan doa bersama pedagang pasar Mijen 63
Gambar 3. 14 Testimoni penerima layanan wakaf ..... .
Gambar 3. 15 Gedung KUA Kecamatan Mijen 64
Gambar 3. 16 Sertifikat pelatihan pegawai 69
Gambar 3. 17 Aplikasi simkah 73
Gambar 3. 18 Aplikasi E-KUA 73
Gambar 3. 19 Siwakaf 74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 – *Draf Wawancara* 91
Lampiran 1. 2 *: Catatan pengamatan hasil lapangan* 96
Lampiran 1. 3- *Dokumentasi*..... 97

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki peran strategis dalam mengembangkan dan membina kehidupan beragama di masyarakat. Keberadaannya di tingkat kecamatan menjadikan KUA sebagai institusi publik yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam berbagai layanan keagamaan. Oleh karena itu, masyarakat memiliki ekspektasi tinggi terhadap profesionalitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh KUA, sesuai dengan peran dan fungsinya. Pemerintah juga mengharapkan agar KUA mampu menjalankan fungsi-fungsi penting seperti pelayanan pernikahan, pengelolaan wakaf, pemberdayaan masjid, pembinaan keluarga sakinah, penguatan kerukunan umat beragama, dan penyelenggaraan manasik haji secara optimal.[1] KUA sebagai bagian integral dari Kementerian Agama dituntut untuk memberikan layanan yang tidak hanya cepat, tepat, dan mudah diakses, tetapi juga sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang berkualitas. Kualitas pelayanan publik sendiri dapat diartikan sebagai kemampuan pemerintah dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dengan menyediakan barang dan jasa yang bebas dari kekurangan dan kerusakan demi memenuhi kepuasan masyarakat.[2] Tuntutan terhadap pelayanan berkualitas ini semakin tinggi, terutama dalam hal-hal yang menyangkut kehidupan sosial-keagamaan seperti pernikahan dan bimbingan keagamaan. Selain mencerminkan efektivitas internal KUA, pelayanan yang baik juga mencerminkan citra dan reputasi Kementerian Agama.

Pelayanan publik yang ideal tidak lepas dari penerapan prinsip-prinsip pelayanan terbaik, sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa membangun kepercayaan masyarakat

---

[1] Imam Turmudi, "Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso," *Al-Isyraq: Jurnal Bimbingan, Penyuluhan, Dan Konseling Islam* 6, no. 3 (2023): 543–58.

[2] Hardiansyah, *"Kualitas Pelayanan,"* ed. Gava Media, Edisi Revi (Yogyakarta, 2018).

terhadap pelayanan publik merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara terhadap peningkatan kualitas layanan.[3] Oleh karena itu, pegawai KUA dituntut untuk bekerja secara optimal dengan menjunjung tinggi prinsip ketulusan, kecepatan, dan keaktifan dalam melayani masyarakat. Di balik kinerja optimal pegawai, terdapat peran penting dari kepala KUA dalam meningkatkan kualitas kerja aparatur melalui pembinaan dan pengelolaan yang baik.

Dalam suatu organisasi, faktor kepemimpinan memegang peran yang sangat vital. Pemimpin menjadi penggerak utama yang mengarahkan organisasi menuju pencapaian tujuan.[4] Namun, tugas ini bukanlah hal yang mudah karena setiap pegawai memiliki perilaku dan karakter yang berbeda-beda. Jika pemimpin tidak memiliki keterampilan manajerial dan kepemimpinan yang memadai, maka akan sulit untuk mengelola sumber daya manusia secara efektif, terutama dalam menyelesaikan tugas-tugas yang kompleks dan menantang. Sebaliknya, jika pemimpin mampu menjalankan perannya secara efektif, maka tujuan organisasi dapat tercapai dengan lebih mudah.[5] Seorang pemimpin idealnya mampu membangun lingkungan kerja yang positif, memberikan perhatian dan waktu yang cukup bagi setiap pegawai, serta memberikan penghargaan bagi kinerja yang baik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas kinerja pegawai dan kepuasan kerja merupakan aspek yang harus diperhatikan secara serius. Di KUA Kecamatan Mijen, salah satu bentuk upaya kepala kantor dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah

---

[3] UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, "UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik," *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta* 2003, no. 1 (2009): 20–28.

[4] Fania Mutiara Savitri Budi Widadi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Bank XYZ (Persero) Tbk. Area Tegal)," *Journal ILMIAH SOLUSI* 17, no. 2 (2019): 17–44.

[5] Rany Dwi et al., "Strategi Kepemimpinan Kepala Kua Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Semboro Kabupaten," *Journal of Advanced Da'wah Management Research* 1, no. 1 (2022): 1–16..

dengan melakukan rapat evaluasi secara berkala untuk menciptakan kepuasan kerja.

KUA Kecamatan Mijen merupakan lembaga pemerintah yang bertanggung jawab terhadap berbagai layanan keagamaan di wilayah Kecamatan Mijen, khususnya yang berkaitan dengan administrasi dan pelayanan umat Islam. Pelayanan di KUA Kecamatan Mijen sebagaimana pelayanan di KUA seluruh Indonesia yang mencakup pendaftaran nikah, konsultasi keluarga, pelayanan zakat, pengelolaan wakaf, serta bimbingan kemasyarakatan.[6] Selain itu, KUA juga memiliki penyuluh agama yang secara aktif terjun langsung ke masyarakat untuk memberikan edukasi terkait hukum Islam, seperti pembinaan keluarga sakinah, penanggulangan masalah sosial, dan penanaman nilai-nilai agama dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu program yang dijalankan adalah mengajar mengaji kepada ibu-ibu pedagang di pasar Mijen. Secara umum, pelayanan di KUA Kecamatan Mijen sudah berjalan dengan baik, namun terdapat tantangan, seperti keterbatasan jumlah pegawai dan minimnya pelatihan, yang berdampak pada kualitas layanan yang diberikan.

Pada dasarnya, setiap lembaga memiliki permasalahan internal yang unik, terutama berkaitan dengan keberagaman latar belakang dan kepribadian pegawai. Salah satu tantangan utama adalah pada aspek sumber daya manusia (SDM), yang apabila tidak dikelola dengan baik dapat menjadi penghambat utama dalam pencapaian tujuan organisasi.[7] Fenomena serupa terjadi di KUA, khususnya saat menghadapi lonjakan permintaan layanan pada musim nikah, di mana sering kali terjadi kelebihan beban kerja. Menurut Pasolong dalam Pulung Puryana, kualitas SDM adalah cerminan dari kompetensi pegawai yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan integritas moral. Maka dari itu,

---

[6] Turmudi, "Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso."

[7] Falah Gia Fadlurahman et al., "Analisis Keterbatasan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pada Rumah Bumn Bandung," n.d., 208–16.

pengembangan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pendidikan menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat diabaikan.[8]

Di era globalisasi yang ditandai dengan kemajuan teknologi, setiap organisasi, termasuk instansi pemerintah, dituntut untuk mampu memaksimalkan potensi pegawainya melalui pengelolaan SDM yang adaptif dan strategis.[9] Salah satu cara yang terbukti efektif adalah melalui program pelatihan. Pelatihan yang dirancang dengan baik akan mendorong pegawai untuk bekerja lebih giat karena mereka merasa dihargai dan difasilitasi untuk mencapai prestasi kerja yang lebih tinggi. Melalui pelatihan tersebut, kompetensi pegawai dapat ditingkatkan sehingga standar kerja yang ditetapkan oleh organisasi dapat tercapai.[10] Dengan kata lain, pelatihan kerja dan pengembangan kompetensi merupakan faktor penting yang secara signifikan mempengaruhi kualitas kerja pegawai.

Untuk mengetahui dan meningkatkan kinerja pegawai, instansi pemerintah umumnya menggunakan sistem penilaian kinerja sebagai alat ukur. Sistem ini merupakan proses terpadu yang mencakup berbagai aspek untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pekerjaan, baik individu, kelompok kerja, maupun unit organisasi. Penilaian kinerja yang efektif harus dilaksanakan secara sistematis dan berkesinambungan agar dapat membina pegawai yang berkinerja tinggi. Di lingkungan ASN, penilaian kinerja dilakukan melalui dua komponen utama, yakni Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dan penilaian perilaku kerja. SKP menilai aspek kuantitas, kualitas, waktu, dan biaya, sedangkan penilaian perilaku kerja mencakup orientasi

---

[8] Pulze Pulung Puryana and Alta Okta L., "Kualitas Sumber Daya Manusia Sebagai Faktor Pendorong Kinerja Karyawan Pada Kantor Desa Cibiuk Kabupaten Cianjur," *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)* 6681, no. 4 (2022): 430–38, https://doi.org/10.55916/frima.v0i4.400.

[9] Intan Suryani and Dery Firmansyah, "Pengaruh Pelatihan Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Kerja Karyawan PT Primadaya Plastisindo Unit PPIC (Planing Production And Inventory Control)," *Jurnal Mahasiswa Manajemen* 2, no. 3 (2021): 44–64.

[10] Ika Ruhana Aditya Rifki, Hamidah Nayati Utami, "Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang)," *Profit* 09, no. 02 (2015): 1–8, https://doi.org/10.21776/ub.profit.2015.009.02.1.

pelayanan, integritas, komitmen, kedisiplinan, kerja sama, dan kepemimpinan. Prinsip objektivitas, akuntabilitas, partisipasi, serta transparansi menjadi dasar pelaksanaan sistem ini.[11]

Dengan mempertimbangkan pentingnya peran KUA dan tantangan yang dihadapinya, khususnya dalam pengelolaan SDM, maka perlu dilakukan upaya optimalisasi kinerja pegawai secara lebih sistematis. Optimalisasi ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Optimalisasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja pegawai KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang?
2. Bagaimana optimalisasi kinerja pegawai dalam meningkatkan layanan publik di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, dapat diketahui bahwa tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam meningkatkan layanan publik di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang.
2. Untuk menganalisis optimalisasi kinerja pegawai dalam meningkatkan layanan publik di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang.

---

[11]Badan Kepegawaian Negara, "Tata Cara Penilaian Kinerja Pegawai Negri Sipil," 2014.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam dua ranah utama, yaitu:

1. Manfaat Teoretis
   a. Menambah khazanah keilmuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), khususnya dalam konteks lembaga pelayanan publik berbasis keagamaan.
   b. Memberikan kontribusi literatur mengenai strategi optimalisasi kinerja pegawai di instansi pemerintah, khususnya Kantor Urusan Agama (KUA).
   c. Menjadi referensi ilmiah bagi mahasiswa, akademisi, dan peneliti lain yang tertarik mengkaji topik serupa, terutama di lingkungan Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
2. Manfaat Praktis
   a. Masukan bagi pimpinan dan pengelola KUA Kecamatan Mijen dalam merumuskan kebijakan peningkatan kinerja pegawai.
   b. Rekomendasi konkret terkait pengembangan kompetensi, pelatihan, dan pembinaan pegawai guna meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat.
   c. Informasi faktual mengenai kondisi aktual kinerja pegawai dan hambatan pelayanan, yang dapat dijadikan dasar untuk evaluasi internal dan perbaikan manajerial.

E. Tinjauan Pustaka

Penelitian ini berjudul "Optimalisasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang" dan hingga saat ini belum ditemukan penelitian yang membahas topik serupa secara spesifik di lokasi tersebut. Untuk menunjukkan keunikan

dan orisinalitas penelitian ini, berikut dipaparkan beberapa kajian terdahulu yang relevan sebagai pembanding.

Penelitian pertama dilakukan oleh Rizki Wahyu Febriyani (2023) yang berjudul "Strategi Pemimpin dalam Mewujudkan Kinerja Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Semarang". Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan menggambarkan bahwa terdapat ketidakmaksimalan sumber daya manusia di Kantor Kementerian Agama, yang mendorong pimpinan untuk meningkatkan kinerja melalui berbagai strategi seperti pendisiplinan, keteladanan, dan pembangunan semangat kerja bersama. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang sedang dilakukan, yaitu sama-sama membahas upaya peningkatan kinerja pegawai. Namun, objek penelitiannya berbeda, di mana Rizki meneliti di Kantor Kemenag Kota Semarang, sementara penelitian ini berfokus pada KUA Kecamatan Mijen.

Penelitian berikutnya adalah skripsi yang ditulis oleh Ruri Nova Andrianti dengan judul "Optimalisasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung". Ruri mengkaji bahwa kinerja di KUA Enggal belum berjalan maksimal, dan menyarankan agar KUA tersebut mengembangkan potensi pegawai, menambah jumlah personel, serta mengoptimalkan fungsi kelembagaan yang ada. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap optimalisasi kinerja pegawai di lembaga KUA, namun perbedaan mencolok terletak pada lokasi objek penelitian yang dilakukan di Lampung.

Artikel ilmiah lain yang relevan ditulis oleh Sri Lestari, Rahmi Syahriza, dan M. Ikhsan Harahap dalam jurnal yang berjudul "Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan melalui Absensi Digital". Penelitian tersebur menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem absensi digital berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai. Meskipun

objek penelitian ini adalah perusahaan swasta, yaitu PT. Mara Jaya, dan bukan lembaga keagamaan, namun kesamaannya dengan penelitian ini terletak pada fokus peningkatan kinerja melalui pendekatan manajemen SDM.

Selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Yuni Hartina (2022) dengan judul "Manajemen Kinerja dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat". Penelitian tersebut bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana pengelolaan kinerja dapat meningkatkan pelayanan publik di lingkungan KUA melalui proses perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian, dan evaluasi yang terintegrasi. Penelitian Yuni menekankan pentingnya pelaksanaan program kerja berbasis kinerja oleh seluruh staf KUA sebagai bentuk akuntabilitas dan pelayanan prima. Kesamaan penelitian Yuni Hartina dengan penelitian ini terletak pada objek instansi KUA dan fokus pada peningkatan pelayanan, namun perbedaannya adalah penelitian Yuni lebih menyoroti aspek administrasi dan manajemen kerja, sedangkan penelitian ini lebih terarah pada optimalisasi kinerja pegawai secara menyeluruh.

Terakhir, penelitian yang ditulis oleh Imam Turmudi dalam artikelnya yang berjudul "Optimalisasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso" juga menjadi referensi penting dalam penelitian ini. Imam mengemukakan bahwa faktor yang paling besar dalam peningkatan kinerja pegawai di KUA Binakal adalah penerapan sistem penilaian yang tepat, pemberian bonus bagi karyawan berprestasi, serta jenjang karier sebagai insentif peningkatan kinerja. Temuan ini menegaskan bahwa pengembangan sumber daya manusia secara terstruktur berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini memiliki kesamaan fokus dalam membahas pengembangan SDM sebagai instrumen kinerja, tetapi berbeda dari sisi lokasi dan instrumen kebijakan yang diterapkan.

Dari kelima penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa meskipun banyak penelitian telah membahas tentang optimalisasi kinerja pegawai dan kualitas pelayanan di instansi pemerintah maupun swasta, namun belum

ditemukan penelitian yang secara khusus mengkaji optimalisasi kinerja pegawai dalam konteks pelayanan publik berbasis keagamaan di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian ini mempunyai beberapa pembahasan yaitu jenis dan pendekatan penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data, dan teknik analisis data yang digunakan. Berikut adalah uraiannya:

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

   Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif dipilih karena sesuai untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui pemaknaan terhadap perilaku, pandangan, serta interaksi individu dalam konteks alamiah. Sebagaimana diungkapkan oleh Moleong, penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, dengan tujuan memperoleh pemahaman mendalam mengenai objek penelitian.[12]

   Pendekatan deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan secara rinci strategi kepala KUA dalam mewujudkan kinerja pegawai, serta situasi dan dinamika kerja pegawai KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang. Model studi kasus dipilih untuk mengeksplorasi fenomena yang terjadi dalam konteks khusus, yaitu pelayanan publik di lingkungan KUA Kecamatan Mijen.

2. Sumber dan Jenis Data

   Sumber data merupakan sumber di mana data didapatkan yang bisa berupa manusia atau non manusia (bahan pustaka).[13] Sumber data manusia akan memunculkan data dengan menjawab pertanyaan yang diajukan

---

[12] Lexy J Moeleong., *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. PT Remaja Rosda Karya, Edisi Revi (Bandung, 2006).

[13] Mahmud., *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: CV Pustaka Setia., 2011).

peneliti secara tertulis atau terucap. Penelitian ini memiliki beberapa informan di antaranya yaitu Kepala KUA, pegawai, dan pengunjung KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang. Sumber non manusia yang menjadi sumber data yaitu dokumen, foto dan berbagai buku yang menjelaskan mengenai KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang. Peneliti juga mengamati keadaan kantor, aktivitas pegawai serta kegiatan yang dijalankan dengan tujuan sebagai strategi yang dilakukan kepala kantor dalam mewujudkan kinerja pegawai KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang. Pandangan mengenai sumber data juga diberikan oleh Lutfand dalam Moeloeng di mana dirinya menjelaskan mengenai sumber data yang berupa tindakan dan perkataan sebagai data utama dan lainnya berupa dokumen dan bentuk serupa hanya menjadi data tambahan[14]. Terdapat dua bentuk sumber data dalam penelitian ini, yaitu:

a. Sumber Data Primer

   Sumber data primer diperoleh langsung dari informan melalui wawancara dan observasi, yaitu Kepala KUA, beberapa pegawai, dan pengguna layanan di KUA Kecamatan Mijen.

b. Sumber Data Sekunder

   Sumber sekunder merupakan data yang tidak secara langsung diperoleh oleh peneliti, namun melalui dokumen atau dikumpulkan oleh pihak lainnya.[15] Sumber data sekunder diperoleh dari dokumen resmi dan literatur lain yang berkaitan dengan kinerja pegawai, struktur organisasi, SKP, program pelatihan, dokumentasi kegiatan, dan profil kelembagaan KUA Kecamatan Mijen.

---

[14]Moeleong., *Metode Penelitian Kualitatif*. *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. PT Remaja Rosda Karya, Edisi Revi (Bandung, 2006).

[15]sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D).* (Bandung: Alfabeta, 2016).

3. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dalam penelitian harus akurat. Hal inilah yang mendasari peneliti menggunakan teknik pengumpul data sesuai dengan standarisasi yang ada, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.[16]

a. Wawancara *(Interview)*

Wawancara dilaksanakan peneliti demi memahami beragam jawaban dari pertanyaan yang diberikan prihal pandangan informan mengenai topik, tema atau isu tertentu. Tindakan ini mengharuskan peneliti untuk mempersiapkan pertanyaan untuk dimanfaatkan menjadi pedoman wawancara di mana hal ini akan memunculkan jawaban yang lebih terarah. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan kunci, yaitu Kepala KUA, beberapa pegawai, dan pengguna layanan di KUA Kecamatan Mijen dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur.

b. Pengamatan (Observasi)

Observasi menjadi teknik untuk mendapatkan data dengan meneliti secara detail dan mencatatnya secara sistematis. Pengamatan yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan secara cermat dan sistematis mengenai lokasi, waktu dan kegiatan yang hendak diamati. Observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas pelayanan publik di lingkungan KUA, termasuk pengamatan terhadap sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), sikap kerja pegawai, tindakan motivasional dari pimpinan, serta suasana lingkungan kerja.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dijalankan dengan memahami dokumen atau catatan mengenai peristiwa di masa lalu yang bentuknya berupa kebijakan, peraturan, biografi, sejarah kehidupan, gambar, tulisan

---

[16]Haris Herdiansyah., "Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial: Perspektif Konvensional Dan Kontemporer." (Jakarta: Salemba Humanika, n.d.), Hlm.110-135.

dan lainnya.[17] Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa dokumen kebijakan, struktur organisasi, hasil evaluasi kinerja, dokumen pelatihan, SKP pegawai, dan dokumentasi kegiatan yang relevan dengan peningkatan kinerja di KUA Kecamatan Mijen.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman, yang terdiri yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berikut penjelasannya:

a. Reduksi Data *(Data Reduction)*

Mereduksi data menjadi teknik analisis data yang berperan untuk memilih data penting, memfokuskannya kedalam beberapa pembahasan sesuai dengan pola dan temanya serta menghilangkan data yang tidak dibutuhkan. Data lapangan yang dikumpulkan peneliti dari lapangan jumlahnya sangat banyak, dan hal ini akan bertambah ketika peneliti semakin lama berada di lapangan. Banyaknya data membutuhkan perincian dan pembuangan data yang tidak dibutuhkan untuk kemudian di rangkum. Melalui teknik reduksi ini data yang banyak bisa dikendalikan dan memudahkan tindakan pengumpulan data berikutnya.

b. Penyajian Data *(Data Display)*

Penyajian data menjadi tindakan yang mesti dilakukan sesudah data direduksi. Data bisa disajikan dalam bentuk bagan, kategorisasi, uraian singkat, ataupun deskripsi yang sifatnya naratif. Penyajian data mempermudah peneliti atau pembaca dalam memahami informasi dari lapangan dan merancang langkah selanjutnya. Deskripsi data ini juga digunakan peneliti dalam memasuki langkah penarikan kesimpulan.

---

[17] Sugiyono., *Metode Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D).* (Bandung: Alfabeta, 2016).

c. Penarikan Kesimpulan

Deskripsi data yang sudah diberikan mesti mendapatkan simpulan. Penelitian kualitatif dalam kesimpulannya mengharapkan adanya nilai kebaruan dalam temuan yang didapatkan atau menjelaskan secara jelas mengenai objek yang masih samar. Kesimpulan yang didapatkan dalam penelitian sifatnya sementara di mana hal ini akan membutuhkan dukungan data valid yang ada di lapangan untuk tercipta sebagai teori.[18] Setiap langkah dalam penelitian ini membutuhkan dukungan dari data valid yang mana hal ini akan memunculkan kesimpulan yang kredibel. Artinya proses ini bersifat sementara, dinamis, dan akan diperkuat oleh bukti-bukti yang relevan di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengungkap strategi optimalisasi kinerja pegawai dalam konteks pelayanan publik di KUA.

5. Uji Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data dalam penelitian ini memanfaatkan teknik triangulasi. Teknik triangulasi akan menjadikan data yang ditemukan lebih kredibel dan akurat. Denzim dalam Moleong, membedakan empat jenis triangulasi yaitu triangulasi data, teknik, pemeriksaan, dan teori.[19] Penelitian ini menggunakan dua di antaranya, yaitu:

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama dapat diperoleh melalui sumber primer maupun sumber sekunder, sehingga mendapatkan kesimpulan yang kemudian dimintakan kesepakatan.[20] Data dikumpulkan dari berbagai informan (Kepala KUA, pegawai, dan

---

[18] Matte B.Milles & A. Michael Huberman., *Analisis Data Kualitatif.* (Jakarta: Universitas Indonesia, 1992).
[19] Moeleong., *Metode Penelitian Kualitatif*.
[20] sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*.

pengguna layanan) untuk melihat konsistensi jawaban atas pertanyaan yang sama. Jika terdapat perbedaan informasi, peneliti akan melakukan klarifikasi untuk memastikan keakuratan.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah penelitian menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama.[21] Peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data (wawancara, observasi, dan dokumentasi) terhadap sumber data yang sama. Apabila ditemukan ketidaksesuaian data antar teknik, peneliti akan melakukan konfirmasi ulang dengan informan yang bersangkutan.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman terhadap isi dan alur penelitian, penulis menyusun sistematika penulisan skripsi ini ke dalam lima bab utama sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Dalam bab ini dijelaskan secara rinci fenomena yang menjadi latar belakang penelitian, fokus utama kajian, serta urgensi dilakukannya penelitian. Peneliti juga menyampaikan arah dan tujuan penelitian serta kontribusi yang diharapkan dari penelitian ini.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini memuat tentang teori-teori, kinerja pegawai yang meliputi definisi kinerja pegawai, tujuan kinerja pegawai, dan indikator kinerja pegawai. Kemudian layanan publik meliputi definisi layanan publik, tujuan layanan publik dan indikator layanan publik.

---

[21] sugiyono.

BAB III: GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini menyajikan deskripsi tentang profil Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang, meliputi visi dan misi, struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi, serta tujuan kelembagaan. Selain itu, bab ini juga memuat hasil observasi dan wawancara awal terkait pelaksanaan kinerja pegawai, indikator penilaian kinerja, serta strategi kepala kantor dalam mengoptimalkan kinerja pegawai.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Analisis hasil penelitian, memuat hasil pembahasan penelitian mengenai analisis kinerja pegawai KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang dan analisis optimalisasi kinerja pegawai dalam meningkatkan layanan publik di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang.

BAB V: PENUTUP

Bab terakhir ini berisi simpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran konstruktif yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait, terutama KUA Kecamatan Mijen, dalam rangka mengoptimalkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Peneliti juga menyampaikan kritik membangun untuk pengembangan layanan ke depan.

BAB II
OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN MIJEN KOTA SEMARANG

A. Optimalisasi

1. Pengertian Optimalisasi

Optimalisasi merupakan proses strategis yang bertujuan untuk mencapai hasil atau performa yang paling maksimal, baik dalam skala individu maupun organisasi. Proses ini menekankan pada pencapaian tujuan tertentu secara efektif dan efisien, melalui pelaksanaan yang hati-hati, terencana, dan metodis.[22] Optimalisasi tidak hanya bertujuan untuk memperoleh hasil terbaik, tetapi juga menekankan pentingnya efisiensi dalam penggunaan sumber daya.

Menurut Nurrohman, optimalisasi adalah upaya meningkatkan kinerja suatu unit kerja atau pribadi yang berhubungan dengan kepentingan umum, dengan tujuan untuk mencapai kepuasan dan keberhasilan dalam pelaksanaan tugas.[23] Istilah ini juga dapat dimaknai sebagai kondisi ideal di mana semua persyaratan dan indikator kerja dapat dipenuhi secara maksimal melalui tindakan dan keputusan yang tepat. Dari sudut pandang korporasi, optimalisasi sering dikaitkan dengan upaya memaksimalkan kegiatan guna memperoleh keuntungan yang diinginkan. Sementara itu, menurut Winardi, optimalisasi merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tercapainya tujuan secara terukur dan terarah.[24]

---

[22]Andari, I. Gusti Ayu Rani Dewi,et al "Optimalisasi Pengelolaan Pendapatan Asli Desa Untuk Meningkatkan Pembangunan Perekonomian Desa Kabupaten Buleleng.," *Jurnal Ilmiah Mahasisawa Akutansi* 7 (2017).

[23]Bayu Nurrohman, "Optimalisasi Pelayanan E-KTP Guna Meningkatkan Validitas Data Kependudukan Di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang." 10 (2017).

[24]Johar Pradiyo, Bambang Winardi, and Agung Nugroh, "Evaluasi Dan Optimasi Sistem Off Grid Pembangkit Listrik Tenaga Hybrid (Plth) Bayu Baru, Bantul, D.I. Yogyakarta," *Transient* TRANSIENT, no. 03 (2015): 557–64.

Berdasarkan definisi-definisi yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi adalah suatu proses pemecahan masalah dan pengambilan keputusan yang bertujuan untuk mencari hasil terbaik melalui cara-cara yang sistematis dan efisien.

2. Aspek-Aspek Optimalisasi

Optimalisasi merupakan suatu proses sistematis yang dijalankan melalui pelaksanaan program kerja yang terencana guna mencapai hasil atau nilai yang terbaik sesuai dengan tujuan organisasi.[25] Dalam konteks manajemen sumber daya manusia, optimalisasi menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja pegawai. Agar optimalisasi tersebut berjalan secara maksimal, terdapat sejumlah aspek penting yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan kinerja pegawai, terutama pada institusi pelayanan publik seperti Kantor Urusan Agama (KUA). Adapun aspek-aspek tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a. Motivasi

Motivasi merupakan salah satu faktor terpenting dalam memengaruhi kinerja pegawai. Motivasi dapat diklasifikasikan ke dalam dua jenis, yaitu motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Motivasi intrinsik, yaitu dorongan yang berasal dari dalam diri pegawai, seperti rasa tanggung jawab, kepuasan kerja, kebutuhan aktualisasi diri, serta rasa memiliki terhadap organisasi. Adapun motivasi ekstrinsik, yaitu dorongan yang datang dari luar, seperti pemberian insentif, promosi jabatan, bonus, penghargaan, dan pengakuan dari pimpinan.

Pegawai yang memiliki tingkat motivasi tinggi cenderung lebih antusias dalam menjalankan tugas, lebih bertanggung jawab, dan lebih tahan terhadap tekanan kerja. Artinya, motivasi menjadi salah satu pilar utama dalam proses optimalisasi kinerja.

---

[25]Novia Tumilantouw, Martinhus Mandagi, and Wilson Bogar, "Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan," *Jurnal Mirai Management* 4, no. 2 (2019): 122–36.

b. Disiplin Kerja

Disiplin merupakan bentuk kepatuhan pegawai terhadap aturan, standar operasional, dan tata tertib kerja yang berlaku dalam organisasi. Tingkat disiplin yang tinggi ditandai dengan kehadiran yang tepat waktu, penyelesaian tugas sesuai tenggat, serta ketaatan pada peraturan internal lembaga.

Disiplin kerja memiliki beberapa manfaat, antara lain: meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi tingkat kesalahan, serta menciptakan suasana kerja yang tertib dan produktif. Oleh karena itu, penguatan aspek kedisiplinan sangat penting dalam proses optimalisasi.

b. Pengembangan Kompetensi

Kompetensi pegawai harus senantiasa dikembangkan agar mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman, perubahan regulasi, serta meningkatnya kompleksitas tugas pelayanan. Pengembangan kompetensi dapat dilakukan melalui pelatihan teknis dan fungsional, workshop atau seminar pengembangan kapasitas, atau program mentoring. Peningkatan kompetensi ini mencakup tiga domain utama: pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap kerja (*attitude*).

c. Pengelolaan Kinerja

Pengelolaan kinerja merupakan bagian penting dari manajemen sumber daya manusia yang bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh pegawai bekerja secara efektif sesuai dengan target dan standar yang telah ditetapkan. Terdapat beberapa komponen penting dalam pengelolaan kinerja pegawai. Pertama, penilaian kinerja, yaitu proses evaluasi yang dilakukan secara berkala untuk menilai sejauh mana pegawai melaksanakan tugasnya. Evaluasi ini membantu organisasi mengidentifikasi kekuatan serta area yang memerlukan perbaikan, baik

pada tingkat individu maupun tim. Kedua, penetapan target kinerja. Target yang jelas, terukur, dan realistis sangat diperlukan untuk memberikan arah yang tepat bagi pegawai. Target kerja dapat dituangkan dalam bentuk Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) yang menjadi dasar dalam evaluasi tahunan. Ketiga, pemberian umpan balik (*feedback*). Umpan balik yang membangun merupakan bentuk komunikasi manajerial yang penting untuk perbaikan kinerja. Melalui umpan balik, pegawai dapat memahami ekspektasi organisasi, memperbaiki kekurangan, serta meningkatkan performa kerja.

d. Kualitas Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan faktor penting yang memengaruhi kenyamanan, semangat, dan produktivitas pegawai. Kualitas lingkungan kerja yang baik akan menciptakan suasana kerja yang positif, memperkuat kerja sama antar karyawan, serta meningkatkan loyalitas terhadap lembaga.

Aspek pertama dari lingkungan kerja adalah tersedianya fasilitas kerja yang memadai, seperti sarana teknologi, peralatan administrasi, dan tempat kerja yang ergonomis. Peralatan yang mendukung akan memudahkan pegawai dalam menyelesaikan tugas dengan efisien. Aspek kedua adalah kondisi kerja yang nyaman, termasuk pencahayaan yang cukup, suhu ruangan yang sesuai, suasana yang tenang, serta hubungan antarpegawai yang harmonis. Lingkungan kerja yang aman dan kondusif dapat mencegah kelelahan fisik dan tekanan mental

e. Keseimbangan Kehidupan Kerja

Keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi juga tidak boleh diabaikan. Menjaga kualitas kehidupan kerja dengan memberikan ruang bagi pegawai untuk menyeimbangkan tuntutan

pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat meningkatkan kebahagiaan, kesehatan, dan produktivitas mereka.[26]

B. Kinerja Pegawai

1. Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja adalah cerminan dari apa yang dicapai oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya yang sesuai dengan tanggung jawabnya.[27] Sutrisno menjelaskan bahwa kinerja mencerminkan keberhasilan seseorang dalam menuntaskan tugas yang sesuai dengan tanggung jawab dan kewenangan yang diemban. Tak hanya itu, kinerja juga terlihat dari sikap, cara bekerja, dan bagaimana pegawai menjalankan perannya secara efektif termasuk dalam hal memanfaatkan waktu dengan bijak, menjaga mutu hasil kerja, dan mencapai target yang ditetapkan.[28]

Kinerja bisa dicapai oleh individu maupun kelompok dalam suatu organisasi, tentunya sesuai dengan peran dan tanggung jawab yang dimiliki masing-masing. Salah satu faktor penting yang mendukung tercapainya kinerja yang baik adalah disiplin kerja. Ketika pegawai memiliki disiplin yang tinggi, biasanya hal itu akan berdampak langsung pada peningkatan kinerja mereka. Upaya pendisiplinan bukan bentuk hukuman, tetapi lebih sebagai proses pembinaan yang bertujuan membentuk pengetahuan, sikap, dan perilaku positif agar pegawai bisa bekerja lebih kompak dan produktif.[29]

Dalam konteks ajaran Islam, seperti yang dijelaskan dalam Surah At-Taubah ayat 105, terdapat penekanan pada kerja keras dan kerja dengan ikhlas. Ayat ini mengingatkan pentingnya bekerja secara teratur, tertib, benar, dan rapi, sambil mengawasi amal atau pekerjaan yang

---

[26]D R Ananda and M Malik, "Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Bandar Lampung," *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*03,no.04(2024),http://ejournal.warunayama.org/index.php/triwikrama/article/view/2624%0Ahttp://ejournal.warunayama.org/index.php/triwikrama/article/download/2624/2472.

[27] Anwar Prabu Mangkunegara., "Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.," 2017.

[28]Edy Sutrisno, "Meningkatkan Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia," *Kencana Prenada Media Group*, 2021. edisi pertama, (Jakarta: PT. Prenadamedia:2009), hal. 151.

[29] T. Hani Handoko, *Manajemen*, Edisi Kedu (Yogyakarta: Liberty, 2013).

dilakukan. Penting bagi setiap individu untuk menjaga motivasi kerja yang baik dan mengarah kepada rida Allah SWT.

وَقُلِ اعْمَلُوْا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُوْلُهٗ وَالْمُؤْمِنُوْنَۗ وَسَتُرَدُّوْنَ اِلٰى عٰلِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُوْنَ

Artinya: Katakanlah (Nabi Muhammad), "Bekerjalah! Maka Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (Zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan."[30]

Surah At-Taubah ayat 105 juga menjelaskan bahwa Allah Swt akan melihat pekerjaan manusia, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin. Allah Swt akan membalas amal perbuatan manusia sesuai dengan amal tersebut, yaitu pahala jika amalnya baik dan siksa jika amalnya buruk.[31]

Setiap pegawai memiliki tujuan atau kepentingan sendiri dalam bekerja, yang kadang sulit diketahui oleh organisasi, seperti pencarian kesejahteraan finansial maupun spiritual. Mengingat betapa pentingnya peran sumber daya manusia dalam organisasi, diharapkan para pegawai dapat mengoptimalkan kinerja mereka dengan dukungan rasa aman dan nyaman dalam melaksanakan pekerjaan.[32]

Dari berbagai pendapat yang dikemukakan di atas, kinerja pegawai dapat didefinisikan sebagai prestasi atau hasil kerja, baik dari aspek kualitas

---

[30]Departemen Agama RI, "Al-Qur'an Dan Terjemah." (Jakarta: Pustaka AlKautsar, 2020).,

[31]Putri Hidayatul Azizah and Denas Hasman Nugraha, "Etos Kerja Dalam Manajemen Pendidikan Islam Menurut Tafsir Al-Wahidi (Kitab Al-Basit) Terhadap Surat At-Taubah Ayat 105," *Al-Idaroh: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan Islam* 8, no. 1 (2024): 119–32, https://doi.org/10.54437/alidaroh.v8i1.1518.

[32]Sugeng Sugeng and Uswatun Niswah, "Pengaruh Dukungan Organisasi Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* 3, no. 1 (2023): 219–36, https://doi.org/10.36908/jimpa.v3i1.169.

maupun kuantitas, yang dicapai pegawai dalam periode waktu tertentu, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

2. Tujuan Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya, untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja yang baik tidak hanya diukur dari seberapa cepat atau banyak pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga dari kualitas, ketepatan, dan kontribusi nyata terhadap kemajuan organisasi. Secara umum, tujuan kinerja pegawai dapat dijelaskan sebagai berikut:[33]

a. Meningkatkan produktivitas organisasi.Tujuan utama kinerja pegawai adalah mendukung tercapainya produktivitas organisasi. Dengan kinerja yang optimal, pekerjaan bisa diselesaikan secara efektif dan efisien, sehingga lembaga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.
b. Meningkatkan kualitas pelayanan Pegawai yang memiliki kinerja baik akan lebih terampil, cekatan, dan teliti dalam melayani. Hal ini akan berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat atau pengguna layanan.
c. Mewujudkan tujuan organisasi Setiap organisasi, baik pemerintah maupun swasta, memiliki visi dan misi. Kinerja pegawai yang baik akan membantu mewujudkan visi dan misi tersebut secara nyata.
d. Pengembangan diri pegawai Melalui kinerja yang baik, pegawai dapat terus mengasah kompetensi, meningkatkan keterampilan, serta memperluas wawasan. Hal ini akan mendukung pengembangan karier dan meningkatkan rasa percaya diri.
e. Menciptakan budaya kerja yang positif. Jika seluruh pegawai memiliki kinerja yang baik, maka akan tercipta suasana kerja yang harmonis,

[33] Mangkunegara, Anwar Prabu, *"Manajemen Kinerja."* (Bandung: PT Refika Aditama, 2009).

penuh semangat, dan saling mendukung. Budaya kerja yang positif ini sangat penting untuk menjaga stabilitas organisasi.

f. Menjadi dasar penilaian dan penghargaan Kinerja pegawai juga menjadi salah satu indikator penting untuk memberikan penilaian objektif. Penilaian ini akan digunakan sebagai dasar dalam pemberian penghargaan, kenaikan pangkat, promosi jabatan, hingga pemberian tunjangan kinerja.

3. Indikaror kinerja pegawai

Indikator kinerja adalah ukuran atau tolok ukur yang digunakan untuk menilai sejauh mana seorang pegawai telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, sesuai dengan standar atau target yang telah ditetapkan oleh organisasi. Indikator kinerja membantu organisasi dalam memantau, mengevaluasi, dan memperbaiki kinerja pegawai agar dapat mendukung tercapainya tujuan instansi.[34]

Dengan adanya indikator kinerja, setiap pegawai memiliki pedoman yang jelas tentang apa yang diharapkan dari mereka. Indikator juga mendorong pegawai untuk terus meningkatkan kualitas, produktivitas, kedisiplinan, serta kemampuan bekerja sama. Indikator kinerja tidak hanya bermanfaat bagi organisasi, tetapi juga bagi pegawai sendiri sebagai bahan evaluasi dan motivasi untuk berkembang. Adapun beberapa indikator kinerja pegawai sebagai berikut:[35]

a. Kuantitas kerja

Mengukur jumlah hasil kerja yang dapat dicapai dalam waktu tertentu. Kuantitas kerja menggambarkan seberapa banyak pekerjaan yang mampu diselesaikan oleh seorang pegawai dalam jangka waktu tertentu. Indikator ini tidak sekadar melihat jumlah dokumen yang ditandatangani atau laporan yang disusun, tetapi juga menunjukkan

---

[34] H. Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia; Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil.* (Reflika Aditama., 2018).
[35] Mangkunegara., "Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan."

semangat, ketekunan, dan kecepatan pegawai dalam menyelesaikan tugas. Semakin banyak pekerjaan yang bisa diselesaikan dengan baik, maka semakin tinggi pula tingkat produktivitasnya. Pegawai yang memiliki kuantitas kerja yang baik biasanya mampu memanfaatkan waktu kerja secara efektif tanpa banyak waktu terbuang, sehingga mereka bisa memberikan kontribusi lebih bagi instansi.

b. Kualitas kerja

Mengukur mutu atau tingkat ketelitian hasil pekerjaan yang dihasilkan pegawai. Kualitas kerja menekankan pada hasil akhir yang dicapai oleh pegawai, terutama dari segi ketelitian, kerapian, dan tingkat kesalahan yang seminimal mungkin. Seorang pegawai yang memiliki kualitas kerja yang tinggi akan selalu berusaha memberikan hasil terbaik, tidak asal cepat selesai, melainkan benar-benar memperhatikan detail setiap pekerjaannya. Hal ini juga mencerminkan rasa tanggung jawab dan profesionalisme. Pegawai yang mengutamakan kualitas kerja biasanya lebih dipercaya oleh atasan maupun masyarakat karena hasil kerjanya bisa dipertanggungjawabkan.

c. Ketepatan waktu (keandalan)

Mengukur kemampuan menyelesaikan tugas sesuai waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu merupakan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan tenggat yang telah ditentukan. Hal ini sangat penting karena berhubungan langsung dengan kepuasan masyarakat, terutama dalam pelayanan publik. Pegawai yang selalu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu menunjukkan bahwa ia disiplin, menghargai waktu, dan mampu mengatur prioritas dengan baik. Dengan demikian, pegawai tidak hanya sekadar bekerja, tetapi juga mampu menepati janji dan memenuhi harapan pihak-pihak yang membutuhkan pelayanannya.

d. Efektivitas

Mengukur kemampuan pegawai dalam menggunakan sumber daya (biaya, tenaga, waktu) secara optimal. Efektivitas menggambarkan

sejauh mana pegawai mampu menggunakan sumber daya yang ada (waktu, tenaga, dan biaya) secara optimal untuk mencapai hasil yang diharapkan. Pegawai yang efektif biasanya memiliki perencanaan kerja yang baik, tidak boros tenaga dan biaya, serta mampu memilih cara kerja yang paling tepat. Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas sangat diperlukan agar masyarakat dapat merasakan pelayanan yang cepat, tepat sasaran, dan tidak berbelit-belit. Dengan begitu, kepercayaan masyarakat terhadap instansi juga akan semakin meningkat.

e. Kehadiran (keandalan kedisiplinan)

Mengukur tingkat kehadiran dan kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugas.Kehadiran atau kedisiplinan pegawai adalah salah satu aspek yang sangat mendasar dalam menilai kinerja. Pegawai yang rajin hadir, datang tepat waktu, serta selalu siap menjalankan tugas menunjukkan dedikasi dan loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaannya. Kehadiran yang baik tidak hanya sekadar hadir secara fisik, tetapi juga hadir secara mental dan siap memberikan pelayanan dengan sepenuh hati. Kehadiran yang konsisten juga membantu kelancaran operasional kantor dan meminimalkan gangguan pelayanan kepada masyarakat.

f. Kerjasama

Mengukur kemampuan bekerja sama dengan rekan kerja atau tim untuk mencapai tujuan organisasi.Kerjasama adalah kemampuan pegawai untuk berinteraksi, berkomunikasi, dan berkolaborasi dengan rekan kerja maupun pimpinan dalam mencapai tujuan bersama. Pegawai yang memiliki kemampuan kerjasama yang baik akan lebih mudah menyatukan ide, saling membantu, dan mendukung suasana kerja yang harmonis. Dalam pelayanan publik, kerjasama menjadi sangat penting karena setiap pegawai tidak bisa bekerja sendirian. Dengan semangat kebersamaan, pekerjaan yang berat akan terasa lebih ringan, pelayanan bisa lebih cepat, dan suasana kerja menjadi lebih menyenangkan.

C. Layanan Publik

1. Pengertian Layanan Publik

Layanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah atau pihak yang ditunjuk, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, atau pelayanan administratif. Layanan publik menjadi salah satu wujud nyata dari hadirnya negara dalam kehidupan masyarakat, sehingga kualitas layanan publik menjadi cerminan kinerja pemerintah. layanan publik adalah segala aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan peraturan perundang-undangan.[36]

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan umum didefinisikan sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di tingkat pusat, daerah, maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan ini tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.[37]

Sementara itu, menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara serta penduduk. Ini mencakup barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.[38]

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi

---

[36] L. P. Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi.* (Jakarta: Bumi Aksara, n.d.).

[37] MENPAN, "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik," *Ombudsman*, 2003.

[38] UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, "UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik."

kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini mencakup berbagai layanan produk dan jasa yang disediakan untuk mendukung kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

2. Tujuan Layanan Publik

Layanan publik memiliki peran penting sebagai sarana pemerintah untuk hadir di tengah masyarakat. Tujuannya tidak hanya sekadar memenuhi kewajiban administratif, tetapi juga menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat. Secara umum, tujuan layanan publik adalah sebagai berikut:[39]

a. Memenuhi kebutuhan masyarakat

Layanan publik diselenggarakan untuk memastikan setiap warga negara dapat memperoleh hak dasarnya, seperti layanan administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, perizinan usaha, hingga layanan keagamaan. Dengan layanan publik yang baik, masyarakat tidak merasa kesulitan untuk mendapatkan layanan yang menjadi haknya.

b. Memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada masyarakat

Layanan publik yang baik harus berorientasi pada kepuasan masyarakat. Artinya, masyarakat merasa dilayani dengan ramah, cepat, dan adil tanpa diskriminasi. Kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator keberhasilan instansi pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

c. Mewujudkan keadilan sosial

Melalui layanan publik yang merata dan berkualitas, pemerintah berupaya menciptakan keadilan bagi seluruh masyarakat, tanpa memandang status sosial, ekonomi, maupun daerah tempat tinggal. Hal ini juga menjadi bentuk implementasi nilai-nilai Pancasila, khususnya sila ke-5 tentang keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

---

[39] Ratminto dan Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005).

d. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah

Ketika masyarakat mendapatkan layanan yang baik, transparan, dan akuntabel, maka tingkat kepercayaan kepada pemerintah akan meningkat. Kepercayaan ini sangat penting untuk mendukung terciptanya stabilitas sosial dan memperkuat legitimasi pemerintah.

e. Mendorong terciptanya pemerintahan yang efektif dan efisien

Layanan publik yang baik membantu pemerintah untuk bekerja lebih efektif, mengurangi praktik birokrasi yang lamban, dan menekan potensi penyalahgunaan wewenang. Proses administrasi yang sederhana dan cepat juga akan mendukung terciptanya pemerintahan yang lebih modern dan profesional.

f. Menjamin hak-hak warga negara

Dalam kerangka negara hukum, setiap warga negara memiliki hak yang harus dijamin oleh negara. Melalui layanan publik, hak-hak dasar tersebut diwujudkan, misalnya hak memperoleh identitas kependudukan, hak atas kesehatan, hak atas pendidikan, dan sebagainya.

3. Indikator Layanan Publik

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang memiliki peran strategis dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat, khususnya dalam bidang urusan keagamaan seperti pernikahan, wakaf, zakat, pembinaan keluarga sakinah, dan lainnya. Pelayanan publik dapat diukur dan ditingkatkan, diperlukan indikator-indikator yang jelas. Indikator ini menjadi pedoman bagi pegawai dalam bekerja, sekaligus menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan.[40]

Idikator layanan publik adalah ukuran yang digunakan untuk menilai kualitas dan keefektivitas penyelenggaraan pelayanan oleh instansi pemerintah kepada Masyarakat. Apabila kenyataan lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu.

---

[40] Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi.*

Sebaliknya, apabila kenyataan kurang dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu.[41]

Menurut Moenir, pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi, terutama lembaga pemerintah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara langsung. Agar pelayanan publik dapat dirasakan manfaatnya secara optimal oleh masyarakat, maka diperlukan indikator-indikator yang menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut. beberapa indikator penting yang harus diperhatikan dalam layanan publik, yaitu:[42]

a. Kecepatan Pelayanan

   Kecepatan pelayanan berarti pelayanan diberikan dengan sigap dan tidak berbelit-belit. Masyarakat cenderung merasa puas jika layanan diberikan dengan cepat, tanpa harus melalui prosedur yang panjang dan berulang-ulang. Pegawai yang mampu bekerja secara cekatan akan mengurangi waktu tunggu masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyedia layanan. Kecepatan juga menunjukkan tingkat efisiensi organisasi dalam melaksanakan tugasnya.

b. Ketepatan Pelayanan

   Ketepatan pelayanan mengandung arti bahwa layanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan dan permintaan masyarakat. Selain itu, ketepatan juga berarti hasil layanan yang diberikan tidak mengandung kesalahan, baik dari segi data, dokumen, maupun substansi layanan itu sendiri.Ketepatan menjadi salah satu faktor penting karena masyarakat membutuhkan kepastian dan keakuratan,

---

[41] Sinollah and Masruro, "Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)," *Jurnal Dialektika* 4, no. 1 (2019): 45–64.

[42] Ari Soenanda Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008).

terutama untuk layanan yang bersifat administratif atau legal, seperti pembuatan akta, sertifikat, atau dokumen perizinan.

c. Kesopanan dan Keramahan

Sikap sopan dan ramah pegawai dalam memberikan layanan menjadi aspek non-teknis yang sangat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan yang diberikan dengan sikap penuh hormat dan keramahan akan membuat masyarakat merasa dihargai dan diperlakukan secara manusiawi. Moenir menekankan bahwa pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari kecepatan atau ketepatan, tetapi juga dari bagaimana pegawai berinteraksi secara emosional dengan masyarakat. Hal ini juga berkaitan dengan etika pelayanan yang harus dijaga oleh aparatur pemerintah.

d. Kenyamanan

Kenyamanan pelayanan meliputi suasana lingkungan kantor yang bersih, tertata, aman, serta fasilitas pendukung yang memadai. Kenyamanan juga dapat tercipta dari penataan ruang tunggu, ketersediaan tempat duduk, ruang yang sejuk, serta sistem antrean yang tertib. Masyarakat akan lebih sabar dan tenang saat menunggu apabila mereka merasa nyaman. Faktor kenyamanan juga dapat mengurangi ketegangan atau kekhawatiran yang sering muncul saat masyarakat harus mengurus dokumen atau berinteraksi dengan birokrasi.

e. Keadilan

Indikator keadilan dalam pelayanan publik menurut Moenir bermakna bahwa setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang sama, tanpa diskriminasi berdasarkan suku, agama, ras, golongan, atau status sosial. Semua warga negara memiliki hak yang setara untuk dilayani, sehingga prinsip keadilan harus benar-benar diutamakan. Apabila prinsip ini dilanggar, maka akan muncul

ketidakpuasan, ketidakpercayaan, bahkan potensi konflik antara masyarakat dengan pihak penyelenggara pelayanan.

BAB III
PROFIL ORGANISASI DAN DATA TERKAIT KINERJA PEGAWAI KUA KECAMATAN MIJEN KOTA SEMARANG

A. Gambaran Umum KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang

Gambaran umum mengenai KUA Mijen ini penting untuk memberikan konteks lokasi penelitian secara menyeluruh. Dengan memahami struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi, serta kondisi geografis dan demografis wilayah kerjanya, maka proses analisis terhadap kinerja pegawai dan optimalisasi layanan publik dapat dilakukan secara lebih objektif dan komprehensif. Penjabaran ini juga menjadi landasan awal dalam memahami dinamika kerja serta tantangan yang dihadapi oleh pegawai KUA Mijen dalam menjalankan tugas dan fungsi mereka.

1. Sejarah Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang

   Sejarah berdirinya Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen tidak dapat dilepaskan dari perkembangan lembaga kepenghuluan yang telah ada jauh sebelum Indonesia merdeka pada tahun 1945. Lembaga kepenghuluan ini pada masa lalu bertugas mengurus urusan keagamaan masyarakat, khususnya dalam bidang pernikahan, talak, dan rujuk. Seiring dengan terbentuknya Kementerian Agama pada masa awal kemerdekaan, lembaga kepenghuluan kemudian bertransformasi menjadi bagian dari struktur birokrasi kementerian tersebut. Dalam perkembangannya, tugas-tugas keagamaan yang sebelumnya diemban para penghulu kemudian diinstitusionalisasikan ke dalam lembaga KUA.[43]

   Secara nasional, pendirian KUA dimulai pada masa pendudukan Jepang. Pada tahun 1943, Pemerintah Jepang membentuk Kantor Urusan Agama pertama di Jakarta. Pada waktu itu, KH. Hasyim Asy'ari, pendiri Pondok Pesantren Tebuireng dan pendiri Nahdlatul Ulama, ditunjuk sebagai Kepala KUA untuk wilayah Jawa dan Madura. Namun,

[43] Kemenag RI, "Sejarah KUA Dari Lemnaga Kepenghuluan Pra Kemerdekaan Sampai Kantor Urusan Agama" (KURNIAWAN, 2021).

pelaksanaan tugas-tugas operasional KUA saat itu dilimpahkan kepada putranya, KH. Wahid Hasyim, hingga akhir masa pendudukan Jepang pada bulan Agustus 1945. Setelah Indonesia merdeka, Menteri Agama pertama, H.M. Rasjidi, mengeluarkan Maklumat Nomor 02 tanggal 23 April 1946, yang menegaskan bahwa seluruh lembaga keagamaan dimasukkan ke dalam struktur Kementerian Agama Republik Indonesia.[44]

Adapun khusus di Kecamatan Mijen, keberadaan KUA tidak secara otomatis berdiri bersamaan dengan pembentukan kecamatan. Berdasarkan hasil analisis dokumen layanan dan wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Mijen, Bapak Azmi dokumen layanan tertua yang berhasil ditelusuri mencatat kegiatan KUA tertanggal 20 Februari 1956.[45] Oleh karena itu, tanggal tersebut dianggap sebagai acuan awal berdirinya Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen Kota Semarang

2. Letak Geografis KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang

Kecamatan Mijen merupakan salah satu dari 16 kecamatan yang berada dalam wilayah administrasi Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah. Secara administratif, Kecamatan Mijen terdiri atas 14 kelurahan, yaitu: Kedungpane, Jatibarang, Pesantren, Cangkiran, Tambangan, Mijen, Ngadirejo, Jatisari, Polaman, Wonolopo, Purwosari, Bubakan, Wonoplumbon, dan Karangmalang. Kecamatan ini terletak di bagian barat Kota Semarang dan dikenal sebagai kawasan yang berkembang pesat dengan perpaduan antara kawasan permukiman dan perdesaan.

KUA Kecamatan Mijen semula berlokasi di Jalan Salyo No. 2, tepat di belakang pasar tradisional Desa Mijen. Lokasi ini dinilai kurang representatif karena berada di area yang cukup padat dan terbatas dari segi aksesibilitas maupun kenyamanan pelayanan publik. Seiring dengan kebutuhan peningkatan kualitas layanan, pada tahun-tahun terakhir KUA

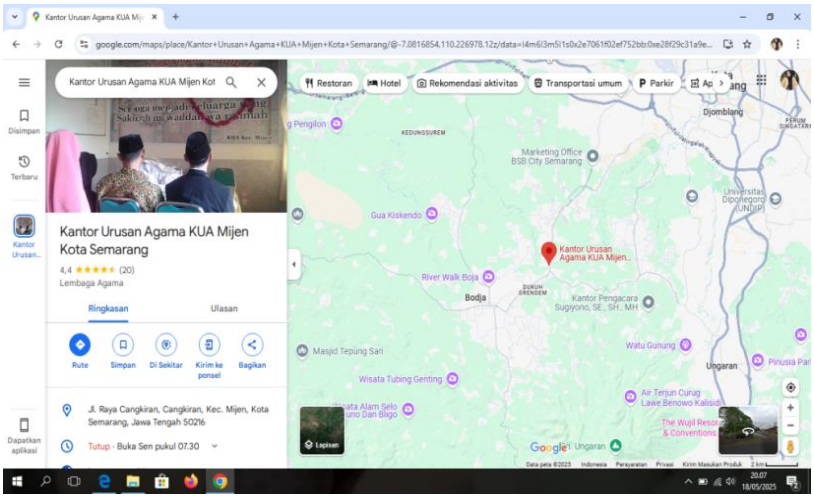
---

[44]KANWIL Kemenag DKI Jakarta, "Sejarah Perkembangan Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi DKI Jakarta," n.d.

[45] "Wawancara Dengan M. Azmi Ahsan Kepala KUA Kecamatan Mijen, Pada Tanggal 04 Maret 2025 Pukul 09.00 WIB.," n.d.

Kecamatan Mijen telah dipindahkan ke lokasi yang lebih strategis dan representatif, yaitu di Jalan Raya Cangkiran, Kelurahan Cangkiran, Kecamatan Mijen, Kota Semarang, dengan kode pos 50216. Pemindahan lokasi ini juga disertai dengan perombakan total dari sisi bangunan dan fasilitas guna mendukung peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Langkah ini merupakan bagian dari upaya pengembangan kelembagaan agar KUA mampu menjadi unit pelayanan publik yang profesional, efektif, dan sesuai dengan tuntutan zaman.

Gambar 3. 1 Lokasi KUA Kecamatan Mijen dilihat dari Google Maps



3. Visi dan Misi KUA 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. [46]

4. Sarana Prasarana KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang

Sarana dan prasarana memegang peranan penting dalam mendukung efektivitas dan produktivitas kerja suatu instansi, termasuk KUA. Ketersediaan fasilitas yang memadai memungkinkan pelaksanaan tugas dan fungsi kelembagaan berjalan dengan optimal serta memberikan kenyamanan bagi pegawai maupun masyarakat pengguna layanan. Adapun sarana dan prasarana yang tersedia di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang saat ini antara lain:

a. Ruang Kepala KUA

Terletak di lantai dua, pada bagian pojok kiri setelah menaiki tangga. Ruangan ini digunakan untuk keperluan administrasi dan koordinasi pimpinan KUA.

b. Ruang Staf

Berada di sebelah ruang Kepala KUA dan menghadap ke arah barat. Ruangan ini menjadi pusat aktivitas pelayanan publik oleh para staf administrasi KUA.

c. Ruang Penghulu dan Ruang Nikah

Terletak di lantai bawah, di bagian belakang ruang administrasi. Ruangan ini digunakan untuk prosesi akad nikah bagi pasangan yang melangsungkan pernikahan di KUA, serta menjadi ruang kerja penghulu.

d. Ruang Tamu / Ruang Tunggu

Berlokasi tepat di depan ruang pelayanan KUA Kecamatan Mijen. Ruang ini diperuntukkan bagi masyarakat yang sedang menunggu layanan, dengan fasilitas tempat duduk yang memadai.

---

[46] Hasil dokumentasi dilihat dari arsip KUA Kecamatan Mijen pada tanggal 15 februari 2025

Gambar 3. 2 Ruang Tamu KUA Kecamatan Mijen



e. Gudang Arsip

Gudang ini terletak di sebelah barat ruang staf dan berfungsi sebagai tempat penyimpanan dokumen-dokumen lama yang sudah tidak digunakan secara aktif, namun tetap diperlukan sebagai arsip.

f. Musala dan Kamar Mandi

Keduanya berada di lantai bawah, berhadapan langsung dengan ruang penghulu. Musala digunakan untuk keperluan ibadah pegawai maupun pengunjung, sementara kamar mandi mendukung kebutuhan sanitasi di lingkungan kantor.

Gambar 3. 3 Musala KUA Kecamatan Mijen



Gambar 3. 4 Toilet KUA Kecamatan Mijen



g. Ruang Podcast

Merupakan fasilitas terbaru yang dimiliki oleh KUA Kecamatan Mijen. Ruang podcast ini terletak di lantai bawah, dekat pintu masuk utama. Fasilitas ini digunakan untuk mendukung kegiatan dakwah digital, dokumentasi kegiatan, serta media komunikasi keagamaan yang lebih modern.[47]

Gambar 3.5 Ruang Podcast KUA Kecamatan Mijen



5. Kedudukan Tugas dan Fungsi KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan unit pelaksana teknis Kementerian Agama yang berada di tingkat kecamatan. Kedudukan, tugas, dan fungsi KUA diatur secara jelas dalam Peraturan Menteri

[47] Hasil observasi pada tanggal 21 maret 2025

Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan.[48]

Menurut Pasal 3 ayat (1) PMA No. 34 Tahun 2016, KUA Kecamatan merupakan unit pelaksana teknis dari Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam (Ditjen Bimas Islam) yang bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan agama Islam. Artinya, KUA memiliki peran besar dalam menjembatani layanan keagamaan kepada masyarakat secara langsung di tingkat kecamatan. Adapun fungsi KUA Kecamatan, sebagaimana diatur dalam peraturan tersebut, meliputi:

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 syariah.
g. Pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam.
h. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf.
i. Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan.[49]

Melalui pelaksanaan fungsi-fungsi tersebut, KUA tidak hanya berperan sebagai tempat pencatatan pernikahan, tetapi juga sebagai lembaga pembinaan umat Islam. Hal ini menunjukkan pentingnya peran KUA sebagai garda terdepan dalam pelayanan keagamaan yang profesional dan humanis di tengah masyarakat.

---

[48] Peraturan Menteri Agama Republik Indonesianomor 34tahun 2016 4, no. June (2016): 2016.
[49] Peraturan Menteri Agama Republik Indonesianomor 34TAHUN 2016 4, no. June (2016): 2016.

6. Struktur Organisasi KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang

Setiap organisasi pemerintah memiliki struktur organisasi yang bertujuan untuk mengatur pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab guna mencapai visi dan misi lembaga secara efektif dan efisien. Demikian pula dengan KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang, yang memiliki struktur organisasi yang disusun secara hierarkis sesuai dengan ketentuan dari Kementerian Agama Republik Indonesia.

Dalam melaksanakan program kerjanya, KUA Kecamatan Mijen Semarang menempatkan para pegawainya ke dalam posisi dan kedudukan yang berdasarkan bidangnya masing-masing. Inilah yang disebut pembagian kerja atau tugas. Di KUA Kecamatan Mijen, terdapat 12 (dua belas) pegawai, yang terdiri atas 5 (lima) PNS dan 7 (tujuh) non-PNS. Struktur organisasi KUA Kecamatan Mijen terdiri dari beberapa unsur pelaksana, antara lain:[50]

a. Kepala KUA

   Bertanggung jawab penuh atas penyelenggaraan seluruh tugas dan fungsi KUA di tingkat kecamatan. Kepala KUA juga memimpin pelaksanaan layanan serta koordinasi antarbagian.

b. Penghulu

   Melaksanakan tugas-tugas keagamaan, khususnya yang terkait dengan pelayanan pernikahan, pembinaan keluarga sakinah, serta pelaporan nikah dan rujuk. Di KUA Kecamatan Mijen, Kepala KUA merangkap tugas penghulu dikarenakan kekurangan sumber daya manusia.

c. Penyuluh Agama Islam

   Menyampaikan bimbingan dan penyuluhan keagamaan kepada masyarakat, baik melalui ceramah, pengajian, maupun kegiatan pembinaan di lapangan.

---

[50] Hasil wawancara dengan M. Azmi Ahsan kepala KUA Kecamatan Mijen pada tanggal 04 Maret 2025

d. Tata Usaha

Tugasnya meliputi ketatalaksanaan kearsipan, pengelolaan arsip, pencatatan pendaftaran nikah, pelayanan kearsipan, dan semua hal yang berkaitan dengan kearsipan.

e. Dokumentasi dan SIMBI (Sistem Informasi Manajemen Bimbingan Masyarakat Islam)

Uraian tugasnya adalah melakukan pendokumentasian dan pengetikan, serta memberikan informasi mengenai manajemen bimbingan masyarakat Islam.

f. Bimbingan Keluarga Sakinah

Uraian tugasnya adalah melakukan pembimbingan mengenai pembinaan keluarga sakinah kepada calon atau pasangan suami istri.

g. Kemasjidan, Zakat, dan Wakaf

Uraian tugasnya adalah mengumpulkan data kemasjidan, wakaf, dan zakat, serta membantu pelaksanaan administrasi perwakafan, mengagendakan, dan melaksanakan kegiatan kemasjidan, wakaf, serta zakat.

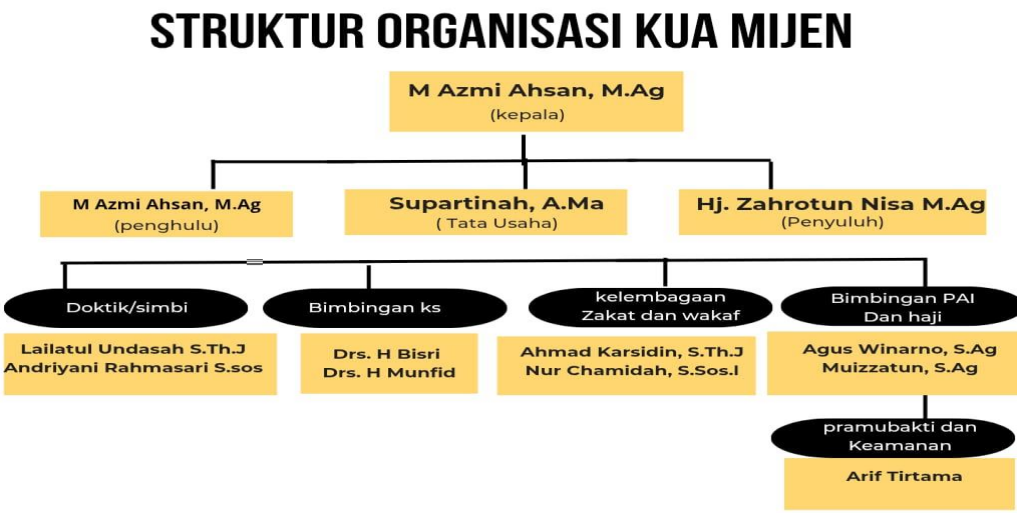
h. Staf Administrasi

Bertugas dalam pelayanan administratif seperti pengarsipan, pencatatan peristiwa nikah, pencatatan wakaf dan zakat, pelayanan informasi keagamaan, serta tugas-tugas teknis lainnya.

i. Bimbingan PAI dan Haji

Uraian tugasnya adalah melakukan bimbingan mengenai pendidikan agama Islam, menyiapkan laporan operasional haji, manasik haji, dan laporan tahunan haji.

Gambar 3.6 Ilustrasi Struktur Organisasi KUA Kecamatan Mijen



B. Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan di KUA Kecamatan Mijen

1. Jenis Pelayanan di KUA Kecamatan Mijen

Pelayanan publik adalah wajah terdepan dari sebuah lembaga pemerintahan. Di tengah tuntutan masyarakat yang semakin kompleks, kinerja pegawai menjadi cerminan langsung dari seberapa jauh sebuah lembaga hadir untuk melayani, bukan sekadar menjalankan tugas. KUA Kecamatan Mijen, yang keberadaannya di tingkat kecamatan, memiliki peran dan fungsi strategis yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Dengan posisi strategis itu, masyarakat mengharapkan KUA dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan peran dan fungsinya. Sebagai garda depan dalam urusan keagamaan, pernikahan, dan pelayanan sosial keislaman lainnya, KUA tentu tidak bisa lepas dari sorotan masyarakat.

Di tengah keragaman latar belakang masyarakat yang datang ke KUA, pegawai KUA Kecamatan Mijen mampu bersikap profesional namun tetap hangat. Senyum yang tulus, sapaan yang ramah, serta kesediaan mendengar keluhan atau pertanyaan masyarakat merupakan bagian dari

kinerja yang tak bisa diukur hanya dengan angka. Pernyataan itu diperkuat oleh hasil wawancara dengan salah satu pegawai KUA Kecamatan Mijen:

> *"Kepuasan masyarakat adalah poin utama bagi pegawai KUA. Kami sebagai pegawai harus berupaya semaksimal mungkin mengatur emosi atau ego kami. Setiap individu pasti punya masalah masing-masing, tetapi kami berusaha agar tidak membawa masalah ke dalam pekerjaan. Hal ini bertujuan agar kami dapat bersikap ramah-tamah kepada masyarakat yang menerima pelayanan dari kami, dan tetap menciptakan suasana ruang pelayanan yang nyaman."*[51]

Dengan menjadikan keramahan sebagai nilai utama dalam pelayanan, pegawai KUA Kecamatan Mijen telah berhasil membangun kepercayaan dan kedekatan emosional dengan masyarakat, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

Sebelum menilai bagaimana kinerja para pegawai, penting untuk memahami cakupan layanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Mijen. Layanan-layanan tersebut mencerminkan ruang lingkup tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Adapun jenis-jenis pelayanan di KUA Kecamatan Mijen meliputi:[52]

a. Pelayanan Pencatatan Nikah

   Pelayanan Pencatatan Nikah adalah proses pendampingan dan pencatatan resmi yang dilakukan oleh lembaga berwenang untuk memastikan bahwa pernikahan tercatat secara sah menurut hukum negara. Pelayanan ini dapat dimaknai sebagai bentuk kehadiran negara dalam momen penting kehidupan dua insan yang saling mencintai saat mereka mengikat janji suci untuk hidup bersama. Melalui pencatatan nikah, negara memberikan pengakuan hukum, perlindungan hak, dan kepastian status bagi pasangan suami istri dan anak-anak mereka kelak.

---

[51] Wawancara dengan Ahmad Karsidin pegawai KUA Kecamatan Mijen, pada tanggal 21 mei 2025 pukul 10.00 WIB.
[52] Wawancara dengan Supartinah pegawai KUA Mijen, pada tanggal 21 mei 2025 pukul 12.00 WIB.

Dalam lingkup pelayanan pencatatan nikah, KUA Kecamatan Mijen menyediakan serangkaian proses esensial yang memastikan legalitas dan kelancaran momen sakral tersebut. Pelayanan ini dimulai dari pendaftaran nikah, diikuti dengan proses penerbitan buku nikah sebagai dokumen resmi yang sah. Selain itu, calon pasangan juga mendapatkan pemeriksaan administrasi dan konsultasi pranikah untuk memastikan kelengkapan berkas dan pemahaman akan hak serta kewajiban. Puncak dari pelayanan ini adalah pelaksanaan akad nikah, yang dapat dilakukan baik di kantor KUA maupun di luar kantor, sesuai dengan permintaan dan kebutuhan masyarakat. Ilustrasi pelayanan nikah yang diselenggarakan di luar kantor dapat Anda lihat pada gambar berikut:

Gambar 3. 7 Pelayanan Nikah di Luar KUA Kecamatan Mijen



b. Pelayanan Rujuk

Pelayanan rujuk merupakan wujud dukungan dan pendampingan dari KUA Kecamatan Mijen bagi pasangan yang memilih untuk saling memaafkan, memperbaiki, dan melanjutkan perjalanan hidup bersama. Rujuk bukan sekadar proses administrasi, melainkan sebuah langkah penuh harapan untuk memulai lembaran baru dengan komitmen yang lebih kuat dan pemahaman yang lebih dalam. Melalui pelayanan ini, KUA Kecamatan Mijen hadir tidak hanya sebagai lembaga negara, tetapi juga sebagai tempat yang merangkul dan memberi ruang bagi pasangan yang ingin kembali menyatukan cinta dengan tertib, sah, dan bermartabat. Bentuk pelayanannya meliputi pencatatan rujuk bagi pasangan yang sebelumnya telah bercerai, serta konsultasi hukum

keluarga pasca-rujuk untuk memastikan segala aspek hukum dan administratif terpenuhi.

c. Pelayanan Cerai Talak dan Cerai Gugat

Pelayanan cerai talak dan cerai gugat di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang merupakan bagian dari upaya negara untuk memberikan solusi hukum yang adil bagi pasangan suami istri yang menghadapi permasalahan dalam rumah tangga mereka. KUA Kecamatan Mijen hadir sebagai lembaga yang tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga sebagai tempat yang memahami dinamika kehidupan keluarga dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Bentuk pelayanan yang diberikan dalam konteks ini meliputi koordinasi dengan Pengadilan Agama, pemberian informasi tentang prosedur cerai kepada pihak yang membutuhkan, serta pencatatan pascaputusan cerai dari pengadilan agama untuk legalitas formal.

d. Pelayanan Konsultasi dan Bimbingan Keagamaan

Pelayanan Konsultasi dan Bimbingan Keagamaan merupakan bentuk perhatian dan kepedulian lembaga keagamaan seperti KUA terhadap kebutuhan batiniah dan spiritual masyarakat. Layanan ini adalah ruang aman dan hangat bagi siapa pun yang tengah mengalami kebingungan, kegelisahan, atau sekadar ingin memperdalam pemahaman tentang nilai-nilai kehidupan dari sudut pandang agama. Di sini, seseorang tidak dihakimi, tetapi didengarkan; tidak digurui, tetapi didampingi. Bentuk layanan yang diberikan meliputi konsultasi permasalahan rumah tangga, bimbingan keluarga sakinah, serta konseling keagamaan dan spiritual.

Gambar 3. 8 Bimbingan Mualaf WNA di KUA Kecamatan Mijen



e. Pelayanan Legalisasi Dokumen Keagamaan

Pelayanan legalisasi dokumen keagamaan di KUA Kecamatan Mijen adalah bentuk pengabdian untuk membantu masyarakat mengakui secara sah dokumen-dokumen penting yang berkaitan dengan kehidupan beragama mereka. Pelayanan ini bukan sekadar proses administratif, melainkan wujud perhatian dan kepedulian negara terhadap keutuhan spiritual dan hukum warga. Melalui pelayanan ini, KUA membantu meyakinkan bahwa surat-surat seperti akta nikah, ikrar wakaf, surat rekomendasi pernikahan, atau dokumen keagamaan lainnya benar-benar diakui keabsahannya, baik secara hukum maupun secara moral.

f. Pelayanan Data dan Statistik Keagamaan

Pelayanan data dan statistik keagamaan di KUA Kecamatan Mijen bukan hanya tentang angka di atas kertas; melainkan cermin hidup dari perjalanan spiritual dan sosial masyarakat. Setiap data yang dicatat, entah itu jumlah pernikahan, kegiatan wakaf, pembinaan masjid, hingga penyuluhan agama, adalah potongan cerita umat. Seperti yang dikatakan oleh salah satu pegawai KUA, Ahmad Karsidin:

> *"Bagi kami di KUA Kecamatan Mijen, data itu bukan cuma beban administrasi. Tapi ya, ini Amanah. Karena di balik setiap angka, ada wajah-wajah manusia, ada harapan keluarga, dan kehidupan beragama yang nyata. Makanya, pelayanan ini kami lakukan*

dengan hati. Kami tahu betul betapa pentingnya akurasi dan kejujuran saat menyajikan potret kehidupan umat ini."[53]

g. Pelayanan Hisab dan Rukyat

Pelayanan Hisab dan Rukyat di KUA Kecamatan Mijen berfungsi untuk memfasilitasi masyarakat dalam penentuan momen-momen penting kehidupan beragama, seperti awal Ramadan, Idul Fitri, dan Idul Adha. Pelayanan ini melibatkan lebih dari sekadar perhitungan dan pengamatan posisi bulan; ia berperan dalam menjaga keselarasan praktik keagamaan dan persatuan umat. Kehadiran pelayanan ini bertujuan untuk mencegah kebingungan dan perpecahan di masyarakat, sehingga ibadah dapat dijalankan secara serentak dan terarah. Bentuk pelayanan yang diberikan meliputi pemberian informasi awal Ramadan, Idul Fitri, dan Idul Adha, serta sosialisasi penetapan awal bulan Hijriyah.

h. Pelayanan Kemasjidan dan Wakaf

Dalam bidang kemasjidan, pelayanan KUA Kecamatan Mijen tidak hanya terbatas pada pendataan bangunan fisik. Pelayanan ini berfokus pada pembinaan, motivasi, dan penguatan peran masjid sebagai pusat ibadah, pendidikan, serta pemberdayaan umat. Melalui sinergi dengan para takmir, remaja masjid, dan tokoh masyarakat, KUA berupaya memastikan bahwa masjid tidak hanya berfungsi sebagai tempat shalat, melainkan juga aktif setiap hari sebagai pusat spiritual yang inklusif bagi semua kalangan.

---

[53] "Wawancara Dengan Ahmad Karsidin Pegawai KUA Kecamatan Mijen, Pada Tanggal 21 Mei 2025 Pukul 10.00 WIB.," n.d.

Gambar 3. 9 Penyuluhan Kemasjidan



Sementara itu, di bidang wakaf, KUA Kecamatan Mijen memfasilitasi masyarakat yang ingin mewakafkan tanah atau harta mereka sebagai amal jariyah. Lembaga ini memastikan proses wakaf berjalan sah, aman, dan tercatat dengan baik. Hal ini dilakukan bukan hanya untuk kepentingan saat ini, tetapi juga untuk keberlanjutan manfaatnya hingga generasi mendatang.

Gambar 3. 5 Penyuluhan Kewakafan



Di KUA Kecamatan Mijen, setiap akta ikrar wakaf dipandang lebih dari sekadar dokumen hukum. Akta tersebut mencerminkan komitmen spiritual dan memberikan manfaat jangka panjang bagi umat. Begitu pula, masjid-masjid yang didampingi KUA berperan sebagai pusat aktif

yang mendorong kebaikan dan memperkuat komunitas. Dengan demikian, pelayanan di KUA Kecamatan Mijen tidak hanya berfokus pada aspek birokrasi. Lebih dari itu, pelayanan ini menekankan pada upaya menjaga nilai-nilai kebaikan, memperkuat semangat kebersamaan, dan memberikan pendampingan menyeluruh bagi masyarakat dalam menjalankan aktivitas keagamaan.

i. Pelayanan Kepenghuluan dan Penyuluhan

Dalam bidang kepenghuluan, KUA Kecamatan Mijen memberikan pendampingan kepada masyarakat dalam momen-momen sakral, terutama pernikahan. Peran seorang penghulu tidak terbatas sebagai pencatat akad, ia juga bertindak sebagai saksi, penjamin keabsahan janji suci, serta pembimbing awal bagi pasangan dalam membangun keluarga sakinah. Pelayanan ini diwujudkan tidak hanya melalui kehadiran fisik dan administrasi, melainkan juga dengan komitmen tulus untuk memastikan pernikahan terlaksana sebagai ibadah yang membawa keberkahan.

Sementara itu, dalam aktivitas penyuluhan, KUA melakukan pendekatan langsung kepada masyarakat. Pendekatan ini dilakukan bukan dengan menggurui, melainkan untuk berbagi pengetahuan. Dalam pelaksanaannya, penyuluh berkomunikasi secara personal, mengajak masyarakat untuk memahami ajaran Islam secara damai, moderat, dan kontekstual. Jangkauan penyuluhan tidak terbatas pada masjid atau majelis taklim; KUA juga hadir di lingkungan rumah tangga, sekolah, bahkan di tengah kelompok masyarakat yang membutuhkan pemahaman agama.

Gambar 3. 6 Penyuluhan di Pasar Kecamatan Mijen



Jenis-jenis pelayanan yang telah disebutkan di atas tidak akan berjalan optimal tanpa peran aktif para pegawai, yang merupakan pilar utama lembaga ini. Oleh karena itu, kinerja pegawai menjadi esensial dalam menjamin kualitas pelayanan. Kinerja pegawai di KUA tidak dapat dipisahkan dari nilai tanggung jawab, keikhlasan, dan integritas. Masyarakat yang berkunjung ke KUA memiliki harapan untuk dilayani secara cepat, tepat, dan nyaman. Pegawai tidak hanya dituntut untuk menguasai teknis pekerjaan administratif, tetapi juga memiliki kemampuan interpersonal yang baik. Pernyataan ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan salah satu pegawai KUA Kecamatan Mijen.

> *"sebagai pegawai kita harus bisa menjaga kepercayaan dan kenyamanan masyarakat, walaupun terkadang kita kuwalahan dalam melayani tetapi kita harus tepat waktu dalam bekerja dan bagaimanapun caranya masyarakat yang datang ke kantor pulang harus dalam kondisi yang puas dengan pelayanan kami dan dengan senang hati untuk datang kembali di esok harinya"* [54]

Di KUA Kecamatan Mijen, pegawai menunjukkan komitmen dalam menjalankan tugas-tugas mereka sesuai dengan berbagai kondisi yang ada. Mereka harus sigap dalam menghadapi permintaan layanan yang bervariasi setiap hari, mulai dari permintaan legalisasi mendadak, permohonan nikah

[54] Wawancara dengan Supartinah pegawai KUA Kecamatan Mijen, pada tanggal 21 mei 2025 pukul 12.00 WIB.

yang mendekati hari H, hingga konsultasi rumah tangga yang bersifat sensitif.

Kinerja pegawai KUA tidak hanya dinilai dari kecepatan dan ketepatan dalam menyelesaikan tugas administratif, tetapi juga dari cara mereka berinteraksi dengan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, beberapa bentuk nyata dari kinerja pegawai KUA Kecamatan Mijen terlihat sebagai bukan hanya pekerjaan, melainkan juga bentuk ibadah dan pengabdian.

a. Mendampingi Langkah Awal Pernikahan

   Setiap pasangan yang ingin menikah pasti akan berkunjung ke KUA. Di sinilah para pegawai hadir menyambut calon pengantin dengan ramah, membantu mengurus dokumen pernikahan tanpa mempersulit. Mereka juga memberikan bimbingan agar rumah tangga yang dibangun tidak hanya sah secara hukum, tetapi juga kokoh secara spiritual. Pelaksanaan akad nikah dilayani dengan khidmat, baik di kantor maupun di luar kantor, dengan penuh tanggung jawab.

b. Memberi Bekal Melalui Bimbingan Perkawinan

   KUA Kecamatan Mijen rutin mengadakan Bimbingan Perkawinan setiap hari Rabu. Dalam kegiatan ini, pegawai berperan bukan hanya sebagai narasumber, melainkan juga sebagai fasilitator yang dengan teliti memberikan arahan serta wawasan tentang komunikasi dalam rumah tangga. Mereka juga mengajak pasangan muda untuk memahami pentingnya saling menghargai dan memahami.

Gambar 3. 7 Bimbingan Calon Pengantin di KUA Kecamatan Mijen



Dalam bimbingan perkawinan ini, para pegawai yang bertugas dengan penuh dedikasi memberikan penjelasan mengenai cara menghitung keuangan suami, tugas suami istri, bimbingan agama, serta memperkenalkan pendidikan anak yang disebut dengan COBI (contoh dan biasakan). Seluruh materi ini dijelaskan oleh pegawai secara detail dan teliti agar semua calon pengantin muda dapat mengerti dan memahaminya. Dedikasi pegawai dalam bekerja secara sungguh-sungguh dan menjelaskan setiap materi dengan detail dan terperinci ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan salah satu calon pengantin muda.

> *"Menurut saya, kinerja pegawai KUA sekarang ini bagus sekali. Mereka itu tidak pandang bulu, mau muda atau tua, atau dari latar belakang apa pun, semuanya dibimbing serius. Jadi, kami yang masih pasangan muda ini jadi mengerti semua masalah yang ada di rumah tangga"*[55]

[55] Wawancara dengan Umi Halifah penerima layanan KUA Kecamatan Mijen, pada tanggal 21 mei 2025 pukul 13.00 WIB.

c. Menjadikan Masyarakat sebagai Teman Beribadah

KUA tidak hanya melayani administrasi pernikahan, tetapi juga berperan sebagai agen perubahan sosial dan pembimbing kehidupan beragama. Dalam upaya mengimplementasikan nilai-nilai Islam yang damai, KUA Kecamatan Mijen mendorong semangat persahabatan dalam ibadah di tengah masyarakat. Semangat ini mendorong pegawai KUA untuk bekerja bukan hanya sebagai pelayan publik, melainkan juga sebagai sahabat spiritual masyarakat.

Bukti nyata dari dedikasi pegawai dalam membangun kedekatan ini terlihat dari partisipasi aktif mereka dalam berbagai majelis yang digelar oleh masyarakat di Kecamatan Mijen. Meskipun terkadang majelis dilaksanakan pada malam hari dan di luar jam kerja resmi, masyarakat Kecamatan Mijen tetap mengundang pegawai KUA untuk turut serta dalam kegiatan tersebut, menunjukkan terjalinnya kekeluargaan yang erat antara masyarakat dan pegawai KUA.

d. Kerja Sama Antarinstansi dan Sektor

Pegawai KUA Kecamatan Mijen menyadari bahwa lembaga ini tidak dapat bekerja sendiri. Oleh karena itu, diperlukan kerja sama dengan berbagai pihak, terutama instansi kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas. KUA juga menjalin kerja sama dengan lembaga lain seperti lembaga pemasyarakatan wanita, balai mandiri, panti jompo, dan asrama mahasiswa. Kerja sama lintas sektor ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas masyarakat, serta mewujudkan pelayanan terpadu dan terintegrasi. Kolaborasi ini sekaligus mendukung program pemerintah di bidang kesehatan, sosial, dan keagamaan. Pernyataan ini diperkuat oleh Bu Nisa dalam wawancara.

> *"Pekerjaan pegawai KUA itu bukan cuma diam di kantor mengurus pernikahan saja. Tapi, kami juga ditugaskan untuk menyukseskan program kerja pemerintah yang berhubungan dengan masyarakat. Nah, di Mijen ini ada 14 kelurahan. Kalau semua hanya dipegang*

oleh pegawai KUA saja, mungkin tidak akan efektif. Makanya, kami butuh kerja sama dengan sektor-sektor lain."[56]

Gambar 3. 8 Bimbingan Remaja di SMA Nurul Islam



2. Proses Pelayanan Pegawai

KUA Kecamatan Mijen bukan hanya tempat pencatatan nikah atau pengurusan dokumen keagamaan. Lebih dari itu, KUA Kecamatan Mijen merupakan rumah bersama, tempat warga datang membawa harapan dan pulang membawa kepastian serta ketenangan batin. Pelayanan yang diberikan selalu berlandaskan niat ibadah, dengan semangat membawa keberkahan dan kemudahan untuk semua. Proses pelayanan dimulai sejak masyarakat memasuki pintu KUA.

a. Penyambutan dan Penerimaan Awal

Di KUA Kecamatan Mijen, diyakini bahwa pelayanan yang baik dimulai bahkan sebelum formulir diisi, yaitu dari cara lembaga menyambut setiap orang yang datang. Saat masyarakat melangkah masuk ke kantor, mereka tidak hanya membawa berkas atau kebutuhan administratif, tetapi juga membawa harapan, kadang kecemasan, bahkan keraguan. Oleh karena itu, tugas pertama pegawai bukan bertanya, "Ada keperluan apa?", melainkan menyapa dengan tulus,

[56] Wawancara dengan Zahrotun Nisa pegawai KUA Kecamatan Mijen, pada tanggal 28 mei 2025 pukul 10.00 WIB.

menyambut dengan hangat, dan menciptakan suasana yang membuat mereka merasa diterima. Pernyataan ini diperkuat oleh salah satu warga Mijen yang mendampingi anaknya untuk mengurus pernikahannya.

> *"Saya datang bawa banyak pertanyaan soal nikah anak saya. Tapi begitu masuk kantor KUA, langsung disambut hangat. Rasanya seperti disambut tetangga sendiri, bukan pegawai pemerintah. Saya jadi lebih tenang."*[57]

b. Konsultasi dan Penjelasan Alur

Setelah tahap penyambutan, proses pelayanan dilanjutkan dengan konsultasi dan penjelasan alur yang berfokus pada pendengaran aktif terhadap kebutuhan masyarakat. Tahap ini bukan sekadar tanya jawab, melainkan bentuk pelayanan yang didasari kesiapan pegawai untuk membantu. Menyadari beragamnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur resmi, seperti pengurusan pernikahan, wakaf, atau syarat dokumen keagamaan, petugas KUA tidak terburu-buru dalam mengarahkan. Sebaliknya, mereka memberikan penjelasan alur secara bertahap dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, menghindari istilah teknis yang membingungkan. Misalnya, bagi calon pengantin, penjelasan mencakup tidak hanya administrasi tetapi juga kesiapan mental dan peran rumah tangga, sementara bagi pengelola wakaf, penekanan diberikan pada nilai keagamaan di samping prosedur hukum.

> *" "Saya pikir datang ke KUA bakal ribet dan formal banget. Tapi pas ngobrol sama petugas, dijelasin pelan-pelan pakai bahasa Jawa halus, saya jadi paham."*[58]

---

[57] "Wawancara Dengan Swandi Penerima Layanan KUA Mijen, Pada Tanggal 28 Mei 2025 Pukul 10.00 WIB.," n.d.
[58] "Wawancara Dengan Arif Penerima Layanan KUA Mijen, Pada Tanggal 28 Mei 2025 Pukul 10.00 WIB.," n.d.

c. Pemeriksaan dan Pendampingan Berkas

Setelah masyarakat memahami alur dan maksud pelayanan yang dibutuhkan, proses memasuki tahap berikutnya, yaitu pemeriksaan dokumen atau berkas persyaratan. Namun, di KUA Kecamatan Mijen, pemeriksaan ini dimaknai bukan sebagai tahap teknis semata, melainkan sebagai tanggung jawab moral untuk memastikan bahwa masyarakat tidak terhambat hanya karena ketidaktahuan atau kendala administratif. Disadari bahwa tidak semua masyarakat terbiasa dengan dokumen formal; beberapa kasus menunjukkan masyarakat datang dengan niat baik namun belum membawa surat lengkap, ada pula yang bingung tentang perbedaan antara KTP dan KK terbaru, bahkan terdapat yang baru menyadari bahwa tanah yang ingin diwakafkan belum bersertifikat. Dalam konteks inilah pendekatan humanis KUA diterapkan. Petugas tidak akan langsung menolak, apalagi menyudutkan. Sebaliknya, penjelasan akan diberikan dengan sabar, penuh pengertian, dan jika memungkinkan, solusi alternatif akan diupayakan, seperti mengarahkan warga ke kelurahan, membantu membuat surat pernyataan, atau menyesuaikan jadwal agar berkas dapat dilengkapi tanpa membatalkan proses yang sudah berjalan

d. Pelayanan inti

Pelayanan inti di KUA Kecamatan Mijen sangat beragam, meliputi: pelaksanaan akad nikah (baik di kantor maupun di luar kantor), pencatatan dan legalisasi wakaf (termasuk pendampingan ikrar wakaf), legalisasi dokumen keagamaan (seperti rekomendasi umrah dan surat cerai), bimbingan keluarga sakinah untuk calon pengantin, pelayanan kemasjidan, statistik keagamaan, hingga penyuluhan agama dan sosial keumatan.

e. Penyerahan Dokumen dan Ucapan Terima Kasih

Di KUA Kecamatan Mijen, penyerahan dokumen bukan sekadar proses pengambilan berkas, melainkan sebuah momen

penghargaan dan silaturahmi. Penyerahan dokumen dilakukan dengan hati-hati, disertai penjelasan mengenai fungsinya, serta memastikan bahwa masyarakat memahami sepenuhnya apa yang telah mereka terima. Setiap dokumen yang diserahkan, baik itu buku nikah, akta wakaf, surat rekomendasi, maupun lembar bimbingan pranikah, diberikan dengan penuh rasa hormat dan ucapan tulus.

3. Uraian Pegawai tentang Pelayanan

Melalui hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap beberapa pegawai KUA Kecamatan Mijen, berikut disajikan uraian langsung dari mereka mengenai makna pelayanan, tantangan yang dihadapi, serta nilai-nilai yang dipegang dalam bekerja:

g. M. Azmi Ahsan (Penghulu dan Pelaksana Layanan Nikah)

Berdasarkan kutipan wawancara dengan Bapak M. Azmi Ahsan, seorang Penghulu dan Pelaksana Layanan Nikah di KUA Kecamatan Mijen, terungkap pandangannya mengenai prosesi akad nikah dan perannya.

> *"Bagi saya, setiap akad nikah itu bukan cuma acara formal atau tanda tangan di kertas. Di baliknya, ada banyak doa, tangis bahagia, sama harapan besar dari dua keluarga. Jadi, saya berusaha hadir bukan cuma sebagai petugas negara, tapi juga sebagai saksi janji suci mereka. Saya kasih nasihat, nenangin pengantin yang gugup, bahkan ikut senang. Karena melayani pernikahan itu, ya, membantu orang memulai ibadah terpanjang dalam hidupnya."*

h. Supartinah (Staf Pelayanan Administrasi)

> *"Banyak masyarakat yang datang ke KUA dengan ekspresi ragu atau takut karena mereka pikir ini kantor yang kaku. Tapi kami selalu usahakan untuk menyambut mereka dengan senyum. Saya ingin setiap warga merasa bahwa KUA ini bukan tempat yang mengintimidasi, tapi tempat yang membantu."*

Dari penjelasan Bu Supartinah, terlihat bahwa dalam pemeriksaan berkas, pendekatannya adalah membimbing, bukan menghakimi. Jika ada berkas yang belum lengkap, ia tidak langsung menolak. Justru, ia akan memberikan solusi: menjelaskan apa yang

perlu dilengkapi, bagaimana cara mendapatkannya, bahkan kadang Bu Supartinah ikut membantu membuat surat pernyataan.

g. Ahmad Karsidin (Petugas Kemasjidan dan Wakaf)

> *"Kalau ada warga yang ingin mewakafkan tanah atau masjid yang ingin dibina, saya anggap itu seperti amanah. Saya jelaskan baik-baik, karena banyak yang belum tahu jalur resminya. Wakaf itu amal jariyah, jangan sampai niat baik orang terganjal oleh prosedur yang membingungkan."*

Pak Karsidin ini aktif mendatangi takmir masjid dan membantu mengurus akta ikrar wakaf. Dia juga ikut membimbing masalah kemasjidan, seperti penguatan administrasi dan manajemen kas masjid.

h. Zahrotun Nisa (Penyuluh Agama Islam)

> *"Tugas saya bukan hanya memberi ceramah, tapi hadir di tengah masyarakat. Kadang saya duduk bersama ibu-ibu pasar untuk ngajari ngaji, kadang saya temani remaja masjid diskusi soal cinta dan agama. Saya tidak ingin jadi penyuluh yang hanya datang saat ada acara formal."*

Bu Nisa meyakini bahwa penyuluhan agama harus disampaikan dengan hati, melalui pendekatan yang relevan dengan kehidupan sehari-hari. Beliau menekankan bahwa dakwah seharusnya terasa seperti pelukan, bukan sebagai tekanan. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikannya secara konsisten mencerminkan semangat Islam yang penuh kasih.

i. Azmi Ahsan Kepala KUA Kecamatan Mijen

> *"Saya selalu sampaikan kepada semua staf: kita ini bukan sekadar 'mengurus masyarakat', tapi kita hadir sebagai pelayan umat. Kita membantu orang menikah, berwakaf, membina keluarga. Itu ibadah. Kalau kita niatkan karena Allah, maka kantor ini menjadi tempat berkah."*

Pak Azmi secara rutin melakukan pembinaan internal, menciptakan suasana kerja yang nyaman dan kekeluargaan. Beliau membuka ruang diskusi dengan semua pegawai, baik PNS maupun non-PNS, karena menurutnya, "Kualitas pelayanan bergantung pada kualitas kebersamaan dan komunikasi tim."

4. Ulasan Penerima Layanan

Dalam konteks Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen, penerima layanan mencakup berbagai kalangan masyarakat, mulai dari pasangan calon pengantin, keluarga pewakaf, pengurus masjid, hingga masyarakat umum yang membutuhkan bimbingan keagamaan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, ditemukan bahwa penerima layanan menyatakan kepuasan terhadap sikap, pendekatan, dan sistem pelayanan yang diterapkan oleh KUA Kecamatan Mijen. Kepuasan ini dilaporkan terkait dengan aspek non-administratif seperti nilai-nilai kemanusiaan dan religiusitas yang dirasakan dalam proses pelayanan, di samping efisiensi atau kelengkapan dokumen. Berikut adalah beberapa uraian langsung dari penerima layanan yang menggambarkan persepsi dan pengalaman mereka:

a. Bu Aminah (Pedagang, Peserta Bimbingan Ngaji di Pasar)

"Saya ikut pengajian ibu-ibu yang diadakan penyuluh dari KUA. Dulu saya malu karena belum bisa ngaji. Tapi mereka ngajarin dengan sabar, nggak pernah memandang rendah. Sekarang saya malah semangat, merasa dihargai dan diperhatikan. Saya kira KUA cuma urusan nikah, ternyata peduli juga sama orang kecil kayak kami."

Gambar 3. 9 Mujahadah dan doa bersama pedagang pasar Mijen



b. Pak Ridwan Takmir Masjid (penerima layanan kemasjidan)

"Kami beberapa kali konsultasi soal pengelolaan masjid, terutama keuangan dan sertifikasi tanah. Petugas KUA datang langsung ke masjid kami, ngajarin bagaimana buat laporan keuangan dan membantu soal akta tanah masjid. Mereka tidak hanya datang sebagai pegawai, tapi sebagai mitra dakwah. Ini sangat kami hargai."

c. Salah satu pengurus Yayasan Al-Hikmah Polaman Mijen (penerima layanan kewakafan)

"Kami awalnya bingung mau mengurus akta ikrar wakaf tanah, karena belum tahu caranya. Tapi begitu datang ke KUA, kami dilayani dengan sangat baik. Dijelaskan pelan-pelan, dibantu juga bikin dokumen yang kurang. Saya merasa didampingi, bukan diadili. Kami bersyukur semuanya berjalan lancar."

d. Ibu Rachmawati salah satu penerima layanan bidang legalisasi dokumen

"*kemarin kemarin saya sedikit takut untukmeminta duplikat buku nikah saya, karna saya sangat butuh saya mencoba datang ke KUA untuk meminta duplikat tersebut ternyata pelayanan yang saya terima sangat baik, pelayanannya juga tidak memakan banyak waktu."*

e. Ibu Tiwi salah satu penerima layanan kepenghuluan

"saya kemarin nikah di hari libur tetapi saya salut dengan bapak Azmi bapak penghulu KUA Mijen walaupun di hari libur tetapi pelayanan yang beliau berikan itu sangat baik, tepat waktu, dan amanah."

f. Alya Nur Awalina salah satu mahasiswa uin walisongo dari program studi HKI yang ditugaskan magang di KUA Mijen.

"Kerjasama KUA antar instansi sangat baik sekali. Awalnya saya takut berbaur dengan pegawai KUA, tetapi lama kelamaan saya merasakan bahwa pegawai KUA sangat merangkul satu sama lain."

6. Kondisi Lingkungan Kerja Pegawai

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, KUA Kecamatan Mijen memiliki infrastruktur dasar yang memadai untuk menunjang pelayanan. Bangunan kantor, yang berlokasi di Jalan Raya Cangkiran, Kelurahan Cangkiran, telah mengalami peningkatan kualitas secara signifikan dibandingkan lokasi sebelumnya. Ruang-ruang kerja ditata dengan fungsional, tersedia ruang pelayanan publik yang cukup luas, serta dilengkapi dengan ruang tunggu, ruang penghulu, ruang staf, gudang arsip, mushola, dan ruang podcast untuk kegiatan edukasi keagamaan digital.

Gambar 3. 10 Gedung KUA Kecamatan Mijen



Selain itu, lingkungan kerja di KUA Kecamatan Mijen teridentifikasi cukup nyaman dan bersih, dengan pencahayaan dan sirkulasi udara yang memadai. Beberapa pegawai juga menyampaikan bahwa, meskipun belum semua fasilitas tergolong modern, suasana kerja yang mendukung, tenang, dan kekeluargaan menjadikan mereka merasa betah dan termotivasi. Berikut adalah pernyataan dari Ibu Supartinah, Staf Administrasi:

"Saya sudah cukup lama di sini. Bangunannya sekarang jauh lebih nyaman. Tapi yang paling bikin saya betah justru suasananya,

hubungan antarpegawai itu akrab, saling bantu, dan tidak ada jarak antara PNS dan non-PNS."[59]

Dari sisi hubungan sosial, KUA Kecamatan Mijen menunjukkan budaya kerja yang inklusif dan egaliter. Tidak ada perbedaan perlakuan yang mencolok antara pegawai PNS dan non-PNS. Semua pegawai bekerja saling membantu dan menunjukkan solidaritas yang tinggi. Namun demikian, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa jumlah pegawai yang terbatas (hanya 12 orang, terdiri dari 5 PNS dan 7 non-PNS) menjadi tantangan tersendiri, khususnya ketika terjadi lonjakan pelayanan seperti di musim pernikahan. Dalam kondisi tersebut, beban kerja sering kali menumpuk pada pegawai tertentu. Berikut adalah pernyataan dari Bapak Azmi, Kepala KUA:

> *"Jumlah pegawai kami memang belum ideal. Tapi kami upayakan agar suasana kantor tetap nyaman dan produktif. Saya selalu tekankan pentingnya komunikasi terbuka dan kerja sama tim, supaya tekanan kerja tidak menimbulkan konflik."*[60]

Untuk menjaga semangat kerja pegawai, kepala KUA juga rutin mengadakan rapat evaluasi bulanan, diskusi santai, dan pembinaan internal. Observasi menunjukkan bahwa kegiatan ini berkontribusi pada terjaganya suasana kerja yang kondusif dan memperkuat rasa kepemilikan terhadap KUA.

7. Dokumentasi dan Pencatatan Pelayanan

Dokumentasi dan catatan pelayanan merupakan bagian tidak terpisahkan dalam operasional instansi publik. Di KUA Kecamatan Mijen, dokumentasi berfungsi sebagai arsip administratif yang mendukung proses pelayanan. KUA Kecamatan Mijen melakukan pencatatan dan dokumentasi yang mencakup berbagai aspek pelayanan keagamaan, seperti pelayanan

---

[59] "Wawancara Dengan Supartinah Pegawai KUA Mijen, Pada Tanggal 21 Mei 2025 Pukul 12.00 WIB.," n.d.

[60] "Wawancara Dengan M. Azmi Ahsan Kepala KUA Mijen, Pada Tanggal 04 Maret 2025 Pukul 09.00 WIB."

pernikahan, bimbingan keluarga sakinah, pengelolaan wakaf, kegiatan kemasjidan, penyuluhan agama, serta data statistik keagamaan. Seluruh bentuk pelayanan ini didokumentasikan melalui laporan berkala, rekapitulasi manual, dan sistem digital seperti SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) serta aplikasi Sihalal, e-Wakaf, dan e-KUA yang dikelola oleh Kementerian Agama. Berikut adalah pernyataan dari Bapak Azmi, Kepala KUA Kecamatan Mijen:

> *"Kami berusaha mencatat semua bentuk pelayanan, baik secara manual maupun elektronik. Karena kami yakin bahwa pelayanan yang tidak terdokumentasi dengan baik akan menyulitkan kami saat ada evaluasi."*[61]

Beberapa bentuk dokumentasi yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Mijen antara lain:

a. Dokumen Pernikahan

   Setiap prosesi akad nikah yang dilaksanakan di KUA maupun di luar kantor dicatat secara resmi dalam buku nikah, didukung oleh dokumen seperti N1–N5, serta direkap dalam sistem SIMKAH. Selain itu, dokumentasi berupa foto atau video juga terkadang diarsipkan sebagai bukti pelaksanaan.

b. Laporan Kegiatan Penyuluhan dan Bimbingan

   Penyuluh agama Islam non-PNS yang bertugas di KUA Kecamatan Mijen rutin mencatat laporan kegiatan mingguan dan bulanan. Laporan ini mencakup jumlah peserta, materi yang disampaikan, serta evaluasi program. Dokumen ini dikumpulkan ke dalam dokumen kerja penyuluh dan juga dilaporkan ke Seksi Bimas Islam Kemenag Kota Semarang.

c. Dokumen Wakaf dan Kemasjidan

   Setiap proses ikrar wakaf disertai dengan pembuatan Akta Ikrar Wakaf (AIW) dan dokumen pendukung lain seperti sertifikat tanah, berita

---

[61] "Wawancara Dengan M. Azmi Ahsan Kepala KUA Mijen, Pada Tanggal 04 Maret 2025 Pukul 09.00 WIB."

acara, dan surat persetujuan ahli waris. Semua data tersebut direkap secara fisik dan sebagian dimasukkan ke dalam aplikasi Siwak.

g. Data Statistik Keagamaan

   Statistik keagamaan seperti jumlah pasangan menikah, data masjid dan musala, jumlah penyuluh aktif, serta kegiatan keagamaan di masyarakat dicatat dan dilaporkan setiap bulan dalam bentuk formulir Laporan Kegiatan Bulanan (LKB) kepada Kemenag Kota.

h. Dokumentasi Visual dan Media Digital

   Dalam beberapa tahun terakhir, KUA Kecamatan Mijen juga mulai memanfaatkan media digital dan dokumentasi visual sebagai alat edukasi dan publikasi. Ruang podcast yang dimiliki digunakan untuk merekam video dakwah, dokumentasi kegiatan sosial-keagamaan, dan menyampaikan informasi pelayanan kepada masyarakat.[62]

Berikut adalah pernyataan dari Ibu Supartinah, Staf Administrasi:

> *"Kami sadar bahwa dokumentasi itu bukan hanya untuk arsip, tapi juga jadi bukti nyata kerja kami. Kalau ada pertanyaan dari masyarakat atau dari atasan, semua sudah tertulis rapi."*[63]

Dokumentasi ini juga dimanfaatkan dalam rapat evaluasi bulanan sebagai alat refleksi bersama untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan, apa yang sudah berhasil, serta apa yang perlu diperbaiki.

C. Optimalisasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan layanan Publik di KUA Kecamatan Mijen

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan cerminan dari kinerja aparatur pemerintah yang profesional, responsif, dan berintegritas. KUA Mijen Kota Semarang, sebagai bagian dari struktur pelayanan publik di tingkat kecamatan, dituntut untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi dalam

---

[62] Hasil wawancara dengan ibu supartinah pegawai administrasi pada tanggal 21 Mei 2025.
[63] "Wawancara Dengan Supartinah Pegawai KUA Kecamatan Mijen, Pada Tanggal 21 Mei 2025 Pukul 12.00 WIB."

menghadirkan layanan yang efektif dan efisien. Dalam konteks tersebut, optimalisasi kinerja pegawai menjadi elemen krusial yang tidak dapat diabaikan. Kinerja yang optimal tidak hanya berdampak pada tercapainya target organisasi, tetapi juga menentukan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai tantangan, seperti kurangnya motivasi, disiplin kerja, serta kebutuhan pengembangan kompetensi pegawai yang memadai. Oleh karena itu, upaya strategis dalam meningkatkan motivasi, profesionalitas, pengelolaan kinerja, dan penggunaan teknologi menjadi langkah penting untuk mendorong peningkatan kualitas layanan publik di KUA Mijen.

1. Program Pelatihan dan Pengembangan SDM

   Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor utama dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, termasuk di instansi pelayanan publik seperti KUA. Dalam rangka mendukung pelayanan yang efektif, pengembangan kompetensi SDM melalui pelatihan berkelanjutan menjadi suatu kebutuhan. Di KUA Kecamatan Mijen, pelatihan dan pengembangan SDM menjadi perhatian pimpinan. Meskipun demikian, program ini masih dihadapkan pada keterbatasan dari sisi anggaran maupun kuota pelatihan yang diberikan oleh tingkat pusat atau kota. Pengembangan SDM secara praktis dilakukan melalui dua pendekatan utama: pelatihan formal dari Kementerian Agama dan pembinaan internal yang diselenggarakan oleh Kepala KUA secara berkala.

   a. Pelatihan Formal dan Program Kementerian Agama

      Sebagian pegawai KUA Kecamatan Mijen, khususnya penghulu dan penyuluh agama, telah mengikuti pelatihan fungsional dan teknis yang diselenggarakan oleh Balai Diklat Keagamaan (BDK), baik di Semarang maupun secara daring. Berikut adalah pernyataan Ibu Andriyani, selaku pelaksana muda:

      > *"Jika ada akses untuk mengikuti kegiatan pelatihan pasti saya akan lakukan, bagi saya pelatihan sangatlah penting untuk mengembangkan kompetensi pegawai, Masyarakat melihat pegawai*

serba bisa pdahal aslinya kita juga masih butuh pelatihan untuk mengembangkan diri"[64]

Gambar 3. 11 Sertifikat pelatihan pegawai



SERTIFIKAT

NOMOR : A.1085349/D.M/P.V/2024

Pusat Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan, Badan Litbang dan Diklat, Kementerian Agama RI Badan Penelitian dan Pengembangan, dan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Agama Republik Indonesia, berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara dan ketentuan yang berlaku menerangkan bahwa:

Nama	:	ANDRIANI RAHMASARI
NIP	:	199310232023212046
Tempat dan Tanggal Lahir	:	KENDAL, 23 Oktober 1993
Pangkat/Golongan	:	Penata Muda, III/a
Jabatan	:	PENYULUH AGAMA ISLAM
Instansi/Unit Kerja	:	Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah
Nilai/Kualifikasi	:	81.3 / Lulus, Kompeten

pada kegiatan Pelatihan Bimbingan Perkawinan Angkatan I yang diselenggarakan secara dalam jaringan dengan platform MOOC (Massive Open Online Course) Pintar oleh Pusat Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan, Badan Litbang dan Diklat, Kementerian Agama RI dari tanggal 02 September 2024 sampai dengan 06 September 2024 yang meliputi 18 jam pelatihan.

Jakarta, 09 September 2024
KEPALA PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
TENAGA TEKNIS PENDIDIKAN DAN KEAGAMAAN

MASTUKI
NIP. 197201041997031002

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE.
Token : w6195a

Materi pelatihan umumnya mencakup pelayanan publik berbasis digital (SIMKAH, e-KUA, e-Wakaf), penguatan moderasi beragama, pelayanan keluarga sakinah, hingga manajemen pelayanan terpadu. Berikut adalah pernyataan dari Bapak Azmi:

> *"Saya pernah ikut pelatihan peningkatan kompetensi penghulu yang diadakan BDK Semarang. Sangat bermanfaat. Di sana kita belajar tidak hanya soal hukum pernikahan, tapi juga bagaimana melayani masyarakat dengan pendekatan yang lebih komunikatif."*[65]

Namun demikian, ditemukan bahwa tidak semua pegawai memiliki akses yang merata terhadap pelatihan. Beberapa staf non-PNS menyatakan bahwa pelatihan masih lebih banyak menyasar ASN. Hal ini menjadi catatan penting untuk pemerataan pengembangan SDM ke seluruh unsur pegawai, termasuk honorer dan penyuluh non-PNS.

b. Pembinaan dan Pengembangan Internal

Sebagai bentuk pelatihan non-formal, pembinaan internal rutin dilakukan oleh Kepala KUA, baik melalui rapat koordinasi bulanan, evaluasi kerja mingguan, maupun diskusi informal setelah pelayanan

---

[64] "Wawancara Dengan Andriyani Pegawai KUA Mijen, Pada Tanggal 21 Mei 2025 Pukul 12.00 WIB.," n.d.
[65] "Wawancara Dengan M. Azmi Ahsan Kepala KUA Mijen, Pada Tanggal 04 Maret 2025 Pukul 09.00 WIB."

selesai. Materi pembinaan meliputi evaluasi layanan, etika kerja, penguatan nilai budaya Kementerian Agama, serta simulasi pelayanan yang humanis. Berikut adalah pernyataan dari Ibu Supartinah, Staf Administrasi:

> *"Pak Kepala KUA sering memberi pengarahan sebelum pelayanan. Kadang membahas hal-hal kecil seperti cara menyambut tamu, menjawab pertanyaan warga, atau cara menyampaikan informasi dengan sabar. Itu jadi bekal kami juga meski bukan pelatihan resmi."*[66]

Model pembinaan ini diamati berkontribusi dalam membangun budaya kerja yang positif dan memperkuat nilai pelayanan berbasis empati, bahkan tanpa harus menunggu pelatihan formal dari pusat. Pegawai menyatakan bahwa mereka merasa dihargai dan didorong untuk terus belajar dari pengalaman.

2. Pengelolaan Beban Kerja

Pengelolaan beban kerja merupakan aspek penting dalam operasional pelayanan publik. Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen, pengaturan beban kerja pegawai menghadapi tantangan, terutama mengingat keterbatasan jumlah personel dan tingginya variasi pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan observasi dan wawancara, KUA Kecamatan Mijen saat ini memiliki jumlah pegawai sebanyak 12 orang, yang terdiri dari 5 pegawai PNS dan 7 pegawai non-PNS. Jumlah ini teridentifikasi relatif terbatas jika dibandingkan dengan beban kerja yang diemban, khususnya pada musim-musim tertentu seperti musim pernikahan atau menjelang hari besar Islam, di mana lonjakan permintaan pelayanan meningkat signifikan.

a. Distribusi Tugas dan Penyesuaian Peran

Kepala KUA bersama tim melakukan pengaturan pembagian kerja berdasarkan bidang masing-masing pegawai sesuai struktur organisasi.

---

[66] "Wawancara Dengan Supartinah Pegawai KUA Mijen, Pada Tanggal 21 Mei 2025 Pukul 12.00 WIB."

Namun, dalam praktiknya, terjadi perangkapan tugas karena keterbatasan SDM di beberapa bagian. Sebagai contoh, Kepala KUA merangkap beberapa peran teknis seperti koordinasi langsung kegiatan penyuluhan atau administrasi dokumen wakaf. Berikut adalah pernyataan dari Bapak Azmi, Kepala KUA:

> *"Kami harus saling bantu. Kalau ada yang overload, yang lain ikut turun tangan. Yang penting masyarakat tetap terlayani dengan baik."*[67]

b. Penerapan e-Kinerja dan SKP

Dalam upaya menjaga transparansi dan pemerataan kerja, pegawai KUA Kecamatan Mijen, terutama yang berstatus PNS, memanfaatkan sistem Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dan aplikasi e-Kinerja. Sistem ini berperan dalam mencatat serta menilai hasil kerja individu sesuai dengan tugas jabatannya. Dengan adanya sistem ini, manajemen dapat memantau distribusi beban kerja dan memfasilitasi proses evaluasi kinerja.

c. Rapat Evaluasi dan Komunikasi Tim

Salah satu strategi pengelolaan beban kerja yang diterapkan adalah melalui rapat evaluasi rutin, baik mingguan maupun bulanan. Dalam rapat ini, setiap pegawai dapat menyampaikan laporan beban kerja dan kendala yang dihadapi. Berdasarkan hasil rapat, dilakukan penyesuaian, rotasi tugas ringan, hingga distribusi ulang pekerjaan berdasarkan prioritas. Berikut adalah pernyataan Ibu Supartinah, Staf Administrasi:

> *"Kadang saya harus bantu bagian lain kalau yang bersangkutan sedang banyak tugas. Tapi semua sudah terbiasa. Yang penting ada komunikasi dan saling pengertian."*[68]

---

[67] "Wawancara Dengan M. Azmi Ahsan Kepala KUA Kecamatan Mijen, Pada Tanggal 04 Maret 2025 Pukul 09.00 WIB."

[68] "Wawancara Dengan Supartinah Pegawai KUA Mijen, Pada Tanggal 21 Mei 2025 Pukul 12.00 WIB."

Meskipun sistem manajemen beban kerja telah berjalan, isu kekurangan pegawai masih ditemukan. Kondisi ini menyebabkan beberapa pegawai harus bekerja di luar jam kantor atau mengambil alih pekerjaan rekan yang sedang cuti. Namun demikian, solidaritas tim dan budaya kerja gotong royong teramati telah menopang kestabilan pelayanan. KUA Kecamatan Mijen juga menyampaikan harapan terkait adanya kebijakan dari Kemenag Kota Semarang mengenai penambahan formasi pegawai atau perekrutan penyuluh tambahan di masa mendatang, untuk mempertahankan kualitas pelayanan tetap optimal di tengah beban kerja yang meningkat.

3. Penggunaan Teknologi dan Sistem Informasi dalam Pelayanan

Pemanfaatan teknologi dan sistem informasi merupakan bagian dari operasional dalam pelayanan publik di era digital. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen, sebagai unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Agama Republik Indonesia, turut menerapkan berbagai sistem informasi untuk mendukung kinerja pegawai dan mempercepat layanan kepada masyarakat. KUA Kecamatan Mijen memanfaatkan beberapa aplikasi dan sistem berbasis teknologi digital yang disediakan oleh Kementerian Agama, antara lain:

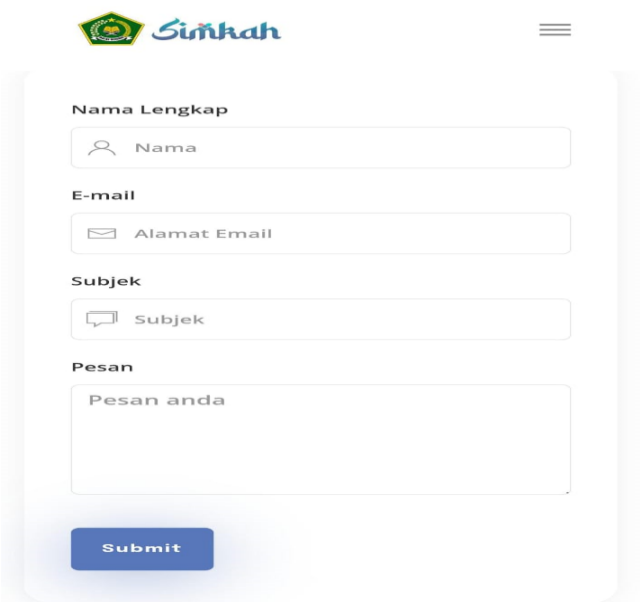
a. SIMKAH Web (Sistem Informasi Manajemen Nikah)

SIMKAH Web digunakan untuk mencatat dan mengelola data pernikahan secara digital. Sistem ini membantu pencatatan nikah secara daring dan waktu nyata, serta mengurangi potensi kesalahan pencatatan manual. Berikut adalah pernyataan Ibu Supartinah, Staf Administrasi:

> *"Dengan SIMKAH, kami jadi lebih mudah mencari data pernikahan. Dulu semua dicatat manual, sekarang lebih rapi dan bisa dicetak langsung."*[69]

[69] "Wawancara Dengan Supartinah Pegawai KUA Mijen, Pada Tanggal 21 Mei 2025 Pukul 12.00 WIB."

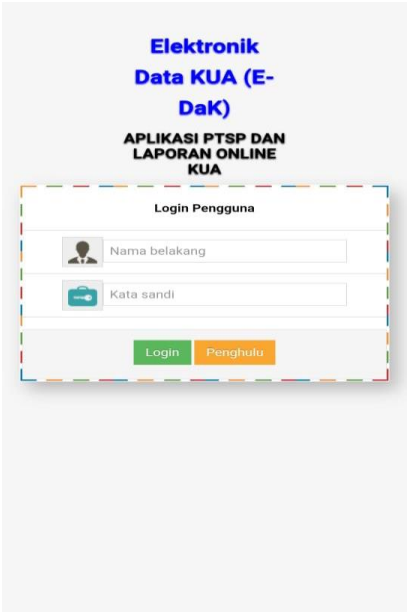
Gambar 3. 12 Aplikasi simkah



b. e-KUA

Aplikasi berbasis pelayanan digital yang mencakup berbagai jenis layanan KUA, seperti bimbingan keluarga, rekomendasi nikah, dan pelaporan kegiatan.

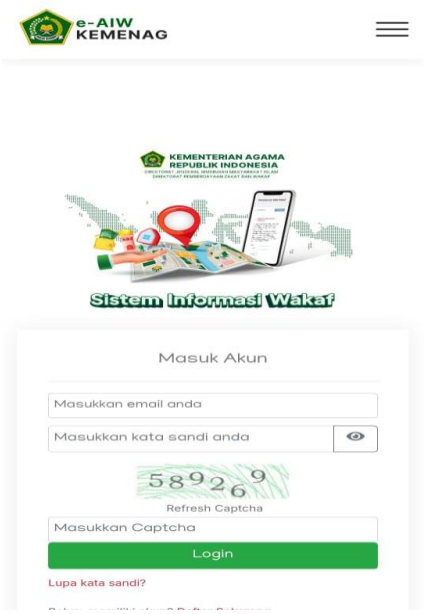
Gambar 3. 13 Aplikasi E-KUA



c. e-Wakaf

Sistem yang digunakan untuk pencatatan dan pelaporan data ikrar wakaf secara nasional. Petugas KUA Kecamatan Mijen menginput data wakaf agar terintegrasi dengan data pusat dan dapat dimonitor lebih akuntabel.

Gambar 3. 14 Siwakaf



d. Sihalal (Sistem Informasi Halal)

Meskipun lebih banyak digunakan oleh kantor Kemenag kota/kabupaten, penyuluh dan petugas KUA juga diberikan akses untuk menyosialisasikan sistem ini ke masyarakat pelaku usaha mikro yang ingin mendaftarkan sertifikat halal.

4. Penguatan Motivasi dan Disiplin Kerja Pegawai

Motivasi dan disiplin kerja merupakan faktor penting dalam kinerja aparatur, terutama di sektor pelayanan publik. Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen, upaya untuk menumbuhkan dan menjaga motivasi serta kedisiplinan kerja dilakukan secara berkelanjutan. Hal ini dilakukan melalui pendekatan kepemimpinan partisipatif, pembinaan internal, serta penanaman nilai-nilai religius dan etika pelayanan.

a. Motivasi Kerja Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pegawai KUA Kecamatan Mijen menyatakan bahwa motivasi mereka dalam bekerja tidak semata-mata didorong oleh faktor materi atau jabatan. Justru, motivasi utama mereka lebih kepada rasa tanggung jawab moral dan spiritual terhadap masyarakat. Para pegawai memandang pelayanan di KUA sebagai bentuk ibadah dan pengabdian kepada umat. Motivasi ini juga didukung oleh suasana kerja yang harmonis dan penuh kekeluargaan. Pegawai saling mendukung dan menunjukkan empati, yang turut memperkuat semangat kebersamaan dalam menghadapi berbagai tantangan pelayanan.

b. Pembinaan Disiplin oleh Pimpinan

Kepala KUA Kecamatan Mijen, Bapak Azmi, menerapkan pendekatan pembinaan disiplin berbasis komunikasi dan keteladanan. Beliau dikenal sebagai sosok yang tidak hanya memberi instruksi, tetapi juga menjadi contoh langsung dalam hal kehadiran, komitmen, dan etika kerja. Berikut adalah pernyataan Ibu Supartinah, Staf Administrasi:

> *"Pak Azmi itu tidak pernah menyuruh, tapi memberi contoh. Beliau datang pagi-pagi, menyapa satu per satu, dan kalau ada pegawai yang telat, ditegur dengan cara yang halus tapi mengena. Itu membuat kami sadar dan malu kalau tidak disiplin."*[70]

Setiap bulan, KUA mengadakan rapat evaluasi untuk memantau kehadiran, kinerja, dan pembagian tugas. Ketidakhadiran tanpa keterangan, keterlambatan, atau penurunan etos kerja akan ditindaklanjuti secara persuasif. Pendekatan ini bertujuan untuk mengajak pegawai memperbaiki diri, bukan menghukum.

---

[70] "Wawancara Dengan Supartinah Pegawai KUA Kecamatan Mijen, Pada Tanggal 21 Mei 2025 Pukul 12.00 WIB."

c. Mekanisme Pemicu Semangat Kerja

Untuk menjaga motivasi dan kedisiplinan, KUA Kecamatan Mijen menerapkan beberapa strategi yang berorientasi pada pelibatan dan apresiasi pegawai. Strategi tersebut mencakup pemberian ruang partisipasi dalam pengambilan keputusan, memberikan pujian dan apresiasi sederhana seperti ucapan terima kasih atau pengakuan kontribusi saat rapat, serta menciptakan suasana kerja nonformal yang memungkinkan diskusi santai, tukar pengalaman, dan berbagi cerita. Selain itu, nilai pelayanan Islami, seperti keikhlasan, kesabaran, dan amanah, juga ditanamkan sebagai filosofi kerja sehari-hari. Kepala KUA menyampaikan:

> *"Saya tidak ingin ada pegawai yang bekerja karena takut dimarahi. Saya ingin mereka bekerja karena merasa ini bagian dari pengabdian. Itu yang saya bangun dari awal: kesadaran, bukan tekanan."*[71]

Penguatan motivasi dan disiplin kerja di KUA Kecamatan Mijen ini dilakukan melalui pendekatan spiritual dan kolektif. Dengan menanamkan kesadaran bahwa bekerja adalah bagian dari ibadah, serta membangun budaya kerja yang harmonis, para pegawai teramati mampu menjaga semangat dan kedisiplinan secara konsisten. Kepemimpinan yang membimbing, bukan menekan, merupakan kunci dalam menjaga integritas dan semangat pelayanan pegawai terhadap masyarakat.

---

[71] "Wawancara Dengan M. Azmi Ahsan Kepala KUA Kecamatan Mijen, Pada Tanggal 04 Maret 2025 Pukul 09.00 WIB."

BAB IV
ANALISIS OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN LAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN MIJEN KOTA SEMARANG

A. Analisis Kinerja Pegawai KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang

Analisis ini dibangun dari temuan-temuan data yang telah dipaparkan pada Bab III, dan akan dievaluasi melalui kerangka indikator kinerja pegawai yang meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, kehadiran, dan kerja sama.

1. Kuantitas Kerja

   Dalam kegiatan sehari-hari, pegawai KUA Kecamatan Mijen menghadapi jumlah masyarakat yang tidak sedikit. Misalnya, dalam satu minggu terdapat pasangan yang mendaftar untuk menikah. Selain itu, ada juga permintaan legalisasi dokumen, pembuatan surat rekomendasi nikah, dan konsultasi keagamaan.

   Sebagai contoh nyata, pada bulan Syawal (setelah Idulfitri), biasanya terjadi lonjakan pendaftaran pernikahan. Pegawai mampu menangani semua pendaftaran ini dengan sigap, tanpa menunda pekerjaan lain. Mereka tetap menyelesaikan pekerjaan administrasi lainnya, seperti pendataan wakaf dan pembinaan kemasjidan, sehingga kuantitas kerja tetap terjaga meskipun beban meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai KUA tidak hanya bekerja sekadar menyelesaikan berkas, tetapi benar-benar memastikan semua layanan masyarakat terpenuhi tepat waktu.

2. Kualitas Kerja

   Selain menyelesaikan banyak pekerjaan, pegawai KUA juga sangat memperhatikan kualitas kerja. Sebagai contoh, saat memeriksa dokumen pendaftaran nikah, pegawai tidak asal menerima berkas, tetapi selalu memeriksa kelengkapan data, mencocokkan identitas, hingga memastikan calon pengantin memahami syarat dan prosedur pernikahan. Di lapangan, pernah terjadi kasus di mana data calon pengantin berbeda antara KTP dan

KK. Pegawai KUA dengan sabar membantu menjelaskan cara perbaikan data ke Dinas Kependudukan, bahkan mendampingi proses revisi administrasi. Hal ini tidak hanya menunjukkan ketelitian dan kualitas kerja pegawai, tetapi juga menggambarkan kepedulian yang tulus terhadap masyarakat agar mereka tidak merasa ditinggalkan atau kebingungan. Kualitas kerja juga terlihat saat pegawai memberikan konsultasi keagamaan kepada calon pengantin. Mereka menyampaikan materi dengan bahasa sederhana, penuh ketulusan, dan memberi ruang tanya jawab, sehingga masyarakat merasa nyaman dan dihargai.

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam pelayanan menjadi salah satu keunggulan KUA Mijen. Contoh nyata, proses pendaftaran nikah yang lengkap bisa selesai dalam satu hari kerja saja, asalkan berkas lengkap. Bahkan, beberapa pasangan pernah mengungkapkan rasa terkejut karena mereka menduga akan membutuhkan waktu berhari-hari. Selain itu, saat ada permintaan layanan mendadak misalnya akad nikah di rumah sakit karena kondisi mempelai yang sakit keras pegawai langsung bergerak cepat, menyiapkan administrasi, serta hadir ke lokasi tepat waktu. Hal ini memperlihatkan bahwa pegawai tidak hanya berpegang pada jam kantor formal, tetapi juga memahami urgensi dan kebutuhan masyarakat. Ketepatan waktu ini sangat membantu masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki jadwal ketat atau tinggal jauh dari kantor KUA. Kecepatan dan ketepatan menjadi bentuk penghormatan terhadap waktu masyarakat yang kerap terbatas

4. Efektivitas

Pegawai KUA Mijen telah mengoptimalkan berbagai sumber daya untuk meningkatkan efektivitas kerja. Misalnya, mereka menggunakan sistem antrean digital sederhana dengan nomor urut, sehingga masyarakat tidak bingung siapa yang lebih dulu dilayani. Selain itu, pembagian tugas di antara pegawai sangat jelas: ada yang fokus di bagian administrasi, bagian pelayanan konsultasi, hingga bagian pencatatan. Sebagai contoh, ketika volume layanan meningkat jelang musim pernikahan, pegawai membentuk

tim khusus untuk memeriksa berkas sambil melakukan pengecekan silang agar tidak terjadi kesalahan. Hal ini mempercepat proses dan menghindari antrean panjang. Efektivitas juga terlihat saat pegawai melakukan koordinasi lintas instansi, seperti saat membutuhkan surat keterangan dari kelurahan atau kepolisian. Pegawai membantu mempercepat proses pengurusan, sehingga masyarakat tidak perlu bolak-balik sendiri. Dengan cara kerja yang efektif, pelayanan terasa lebih lancar, lebih manusiawi, dan tidak membuat masyarakat kelelahan secara fisik maupun mental.

5. Kehadiran

   Pegawai KUA Mijen dikenal sangat disiplin dalam kehadiran. Kehadiran bukan hanya soal absen pagi, tetapi juga kesiapan penuh melayani setiap warga yang datang. Contoh nyata, pernah terjadi di hari Sabtu meskipun bukan hari kerja resmi pegawai tetap hadir karena ada jadwal akad nikah di desa yang jauh. Mereka rela meluangkan waktu demi membantu masyarakat mewujudkan momen penting tersebut. Selain itu, dalam kegiatan penyuluhan pranikah, pegawai hadir tepat waktu dan bahkan kadang datang lebih awal untuk mempersiapkan ruangan dan materi. Kehadiran yang konsisten seperti ini membuat masyarakat merasa dihargai dan menambah kepercayaan terhadap KUA.

6. Kerja Sama

   Kerja sama yang solid menjadi kunci kelancaran layanan publik di KUA Mijen. Misalnya, saat ada acara nikah massal yang diadakan oleh pemerintah kota, pegawai KUA Mijen saling berbagi tugas: ada yang mengurus administrasi, ada yang mendampingi calon pengantin, dan ada yang mengurus perlengkapan di lapangan. Dalam kegiatan rutin harian pun, kerja sama selalu dijunjung tinggi. Misalnya, jika ada pegawai yang sedang mengurus berkas luar kantor, pegawai lain akan sigap membantu melayani masyarakat yang datang. Pegawai juga rutin mengadakan rapat internal untuk membahas evaluasi pelayanan dan saling memberi masukan, agar kekompakan dan semangat melayani tetap terjaga. Kerja sama yang

harmonis menciptakan suasana kantor yang hangat dan mendukung, sehingga masyarakat pun merasa nyaman ketika datang ke KUA.

Dari keenam indikator kinerja tersebut kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, kehadiran, dan kerja sama terlihat bahwa pegawai KUA Kecamatan Mijen telah menunjukkan kinerja yang sangat baik. Tidak hanya bekerja sekadar menyelesaikan tugas, tetapi mereka benar-benar hadir untuk mendampingi, membantu, dan melayani masyarakat dengan sepenuh hati. Contoh-contoh nyata di lapangan memperlihatkan betapa besar komitmen dan dedikasi pegawai dalam memberikan layanan publik yang humanis, cepat, tepat, dan penuh empati. Semua upaya ini berkontribusi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap KUA sebagai lembaga yang ramah, profesional, dan peduli.

B. Analisis Optimalisasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Layanan Publik di KUA Kecamatan Mijen

Optimalisasi merupakan suatu proses sistematis yang dijalankan melalui pelaksanaan program kerja yang terencana guna mencapai hasil atau nilai terbaik sesuai dengan tujuan organisasi, yaitu peningkatan kualitas pelayanan. Dalam konteks manajemen sumber daya manusia, optimalisasi menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja pegawai. Agar optimalisasi tersebut berjalan secara maksimal, analisis ini akan memperhatikan sejumlah aspek penting yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan kinerja pegawai pada institusi pelayanan publik seperti KUA.

Aspek-aspek tersebut meliputi: motivasi, disiplin kerja, pengembangan kompetensi, pengelolaan kinerja, kualitas lingkungan kerja, dan keseimbangan kehidupan kerja. Setiap aspek ini akan dielaborasi untuk melihat bagaimana upaya KUA Kecamatan Mijen dalam mengelolanya berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai. Lebih lanjut, analisis ini juga akan mengaitkan setiap upaya optimalisasi dengan dampaknya terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL (*Service Quality*), yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya

Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Pembahasan ini akan menjawab bagaimana kinerja pegawai di KUA Kecamatan Mijen dioptimalkan untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik, sesuai dengan persepsi dan harapan masyarakat.

1. Optimalisasi Kinerja melalui Motivasi Pegawai

   Optimalisasi kinerja di KUA Kecamatan Mijen sangat didukung oleh motivasi pegawai, yang sebagian besar bersifat intrinsik. Data menunjukkan bahwa pegawai memandang pelayanan sebagai bentuk ibadah dan pengabdian kepada umat, suatu dorongan spiritual dan moral yang kuat. Hal ini sejalan dengan konsep motivasi intrinsik, di mana dorongan berasal dari dalam diri pegawai itu sendiri. Pegawai didorong untuk bekerja lebih profesional melalui pemberian apresiasi, pengakuan dari pimpinan, dan penguatan semangat kerja. Hal ini berdampak pada sikap ramah, cepat tanggap, dan penuh tanggung jawab dalam melayani kebutuhan masyarakat seperti pendaftaran pernikahan, konsultasi keluarga, dan layanan keagamaan lainnya. Motivasi ini tercermin dalam antusiasme dan tanggung jawab mereka saat melayani masyarakat, termasuk kesediaan menjaga keramahan dan tidak membawa masalah pribadi ke dalam pekerjaan.

   Selain itu, suasana kerja yang harmonis dan penuh kekeluargaan turut memperkuat motivasi ini, menciptakan rasa memiliki dan dukungan sosial di antara pegawai. Kehadiran pemimpin yang membimbing dan tidak menekan, seperti Kepala KUA Bapak Azmi, juga berkontribusi pada motivasi ini dengan menumbuhkan kesadaran diri, bukan paksaan. Motivasi tinggi ini secara langsung mengoptimalkan aspek *responsiveness* (daya tanggap) dan *empathy* (empati) dalam layanan, karena pegawai secara internal terdorong untuk memberikan pelayanan yang tulus dan penuh perhatian. Artinya, optimalisasi kinerja di KUA Mijen sangat bergantung pada penguatan nilai-nilai personal dan lingkungan kerja yang suportif.

2. Optimalisasi Kinerja melalui Pembinaan Disiplin

   Disiplin kerja di KUA Kecamatan Mijen menjadi pilar penting dalam optimalisasi kinerja, yang terlihat dari kepatuhan pegawai terhadap aturan

dan prosedur. Pembinaan disiplin dilakukan secara berkelanjutan, terutama melalui pendekatan kepemimpinan partisipatif dan keteladanan Kepala KUA, Bapak Azmi. Beliau tidak hanya memberi instruksi, tetapi menjadi contoh langsung dalam kehadiran dan etika kerja, sehingga menciptakan kesadaran disiplin di kalangan pegawai, seperti yang diungkapkan Ibu Supartinah. Penerapan kedisiplinan yang tinggi membuat layanan di KUA Mijen menjadi lebih tertib dan teratur. Hal ini mencerminkan kepatuhan terhadap jam kerja dan kesiapan pegawai dalam menerima masyarakat kapan pun mereka datang untuk mendapatkan layanan, sehingga mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan publik.

Rapat evaluasi bulanan menjadi mekanisme formal untuk memantau kehadiran, kinerja, dan pembagian tugas. Tindak lanjut terhadap pelanggaran disiplin dilakukan secara persuasif, dengan fokus pada perbaikan diri daripada hukuman. Hal ini mengoptimalkan kepatuhan tanpa merusak motivasi intrinsik pegawai. Disiplin yang terjaga ini secara langsung meningkatkan *reliability* (keandalan) pelayanan, karena tugas diselesaikan tepat waktu dan sesuai standar. Meskipun demikian, isu kekurangan pegawai dan beban kerja yang menumpuk kadang menyebabkan pegawai harus bekerja di luar jam kantor, yang menjadi tantangan bagi disiplin yang konsisten dan keseimbangan kerja.

3. Optimalisasi Kinerja melalui Pengembangan Kompetensi Pegawai

Optimalisasi kinerja melalui pengembangan kompetensi di KUA Kecamatan Mijen diupayakan melalui kombinasi pelatihan formal dan pembinaan internal. Pelatihan fungsional dan teknis yang diselenggarakan oleh Balai Diklat Keagamaan (BDK), mencakup materi seperti pelayanan digital, moderasi beragama, dan manajemen pelayanan terpadu, bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai. Partisipasi pegawai seperti Ibu Andriyani dan Bapak Azmi dalam pelatihan ini menunjukkan kesadaran akan pentingnya pengembangan diri untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang beragam. Pegawai mengikuti berbagai pelatihan tersebut membuat kompetensi yang meningkat, kualitas

pelayanan menjadi lebih profesional, cepat, dan akurat. Serta menjadikan pengaruh dalam layanan wakaf dan pencatatan nikah karena layanan tersebut lebih banyak menggunakan sistem digital seperti SIWAKAF dan SIMKAH.

Namun, data juga menunjukkan adanya tantangan dalam pemerataan akses pelatihan, di mana staf non-PNS masih kurang mendapatkan kesempatan dibandingkan ASN. Meskipun demikian, pembinaan internal rutin oleh Kepala KUA, yang bersifat nonformal dan mencakup etika serta simulasi pelayanan humanis, menjadi mekanisme optimalisasi yang penting. Ini membantu menjaga budaya kerja positif dan mendorong pegawai terus belajar dari pengalaman harian. Pengembangan kompetensi ini secara langsung meningkatkan aspek *assurance* (jaminan) layanan, karena pegawai memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk memberikan rasa percaya kepada masyarakat, serta *responsiveness* dalam memberikan solusi yang tepat.

4. Optimalisasi Kinerja melalui Pengelolaan Kinerja

Pengelolaan kinerja di KUA Kecamatan Mijen berupaya mengoptimalkan efektivitas kerja pegawai melalui sistem pencatatan dan evaluasi. Penerapan sistem Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dan aplikasi e-Kinerja, khususnya bagi PNS, membantu pencatatan dan penilaian keluaran kerja individu secara digital. Sistem ini membantu manajemen memantau distribusi beban kerja dan memfasilitasi evaluasi kinerja secara objektif, yang menjadi dasar penting dalam optimalisasi.

Rapat evaluasi rutin (mingguan/bulanan) berfungsi sebagai forum pengelolaan kinerja, di mana pegawai dapat melaporkan beban kerja dan kendala yang dihadapi. Berdasarkan rapat ini, dilakukan penyesuaian, rotasi tugas ringan, hingga distribusi ulang pekerjaan berbasis prioritas. Meskipun jumlah pegawai terbatas (12 orang) dan sering terjadi perangkapan tugas, mekanisme ini diupayakan untuk mengoptimalkan pemanfaatan SDM yang ada dan menjaga keberlangsungan pelayanan. Solidaritas tim dan budaya gotong royong antarpegawai juga menjadi mekanisme pengelolaan kinerja

informal yang kuat, di mana mereka saling membantu mengatasi *overload* tugas, yang secara langsung mendukung *reliability* (keandalan) pelayanan di tengah tantangan beban kerja.

5. Optimalisasi Kinerja melalui Kualitas Lingkungan Kerja

   Kualitas lingkungan kerja di KUA Kecamatan Mijen berkontribusi signifikan terhadap optimalisasi kinerja. Ketersediaan infrastruktur dasar yang memadai, seperti kantor baru di Jalan Raya Cangkiran dengan ruang pelayanan yang luas, ruang tunggu, ruang penghulu, dan fasilitas pendukung lainnya (termasuk ruang podcast), memberikan kenyamanan fisik bagi pegawai dan masyarakat. Lingkungan kerja yang bersih, dengan pencahayaan dan sirkulasi udara yang memadai, turut menciptakan suasana kondusif. Ini secara langsung mengoptimalkan *tangibles* (bukti fisik) dari pelayanan. Suasana kantor yang nyaman, ruang tunggu yang memadai, dan sarana yang mendukung (seperti musala, toilet bersih, dan ruang podcast dakwah digital) membuat pengalaman masyarakat saat berkunjung ke KUA lebih menyenangkan. Ini menjadi bagian dari bukti pelayanan publik yang nyaman dan modern.

   Selain aspek fisik, hubungan sosial antarpegawai juga sangat berperan dalam optimalisasi. KUA Kecamatan Mijen menunjukkan budaya kerja yang inklusif dan egaliter, di mana tidak ada perbedaan perlakuan mencolok antara PNS dan non-PNS. Pegawai bekerja secara kolektif, saling membantu, dan menunjukkan solidaritas tinggi. Suasana akrab dan kekeluargaan ini, seperti yang diungkapkan oleh Ibu Supartinah, menciptakan rasa betah dan memotivasi pegawai, yang secara tidak langsung mengoptimalkan produktivitas dan kualitas layanan berbasis empathy. Pembinaan internal yang rutin oleh Kepala KUA juga memperkuat rasa memiliki terhadap KUA dan menjaga suasana kerja yang sehat.

6. Optimalisasi Kinerja melalui Keseimbangan Kehidupan Kerja

   Aspek keseimbangan kehidupan kerja di KUA Kecamatan Mijen menjadi tantangan sekaligus area optimalisasi yang perlu terus diperhatikan.

Data menunjukkan bahwa meskipun pegawai mampu memisahkan fokus kerja di kantor dari kehidupan pribadi, keterbatasan jumlah pegawai (12 orang) sering menyebabkan beban kerja menumpuk, terutama di musim-musim padat seperti pernikahan atau hari libur. Kondisi ini dapat menyebabkan jam kerja tidak fleksibel dan pegawai bekerja di luar jam kantor atau mengambil alih pekerjaan rekan yang cuti. Hal ini berisiko memengaruhi keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi.

Meskipun demikian, solidaritas tim yang tinggi di KUA Mijen berfungsi sebagai mekanisme optimalisasi yang menopang pegawai di tengah tekanan ini. Adanya rapat evaluasi rutin juga memberikan ruang bagi pegawai untuk menyampaikan kendala beban kerja, yang dapat menjadi dasar bagi pimpinan untuk melakukan penyesuaian atau distribusi ulang tugas. Harapan KUA Kecamatan Mijen akan penambahan formasi pegawai atau perekrutan penyuluh tambahan di masa mendatang juga menunjukkan kesadaran akan pentingnya menjaga keseimbangan beban kerja untuk mempertahankan kualitas pelayanan tetap optimal dan berkelanjutan. Optimalisasi di sini adalah upaya menjaga kesejahteraan pegawai agar mereka dapat terus memberikan *responsiveness* dan *empathy* yang konsisten, tanpa mengalami kelelahan berlebihan yang dapat menurunkan kualitas layanan.

Untuk keseimbangan kehidupan pribadi para pegawai KUA sudah bisa menempatkan diri di mana mereka berada, jika berada di kantor mereka fokus pada pekerjaan. Namun, Pegawai KUA memiliki tugas rutin seperti pencatatan nikah, penyuluhan pra-nikah, pencatatan agama, dan layanan kepegawaian. Jumlah penerima layanan dan urgensi dokumen, kejadian mendadak seperti nikah di luar kantor, kebanyakan masyarakat memilih nikah di hari libur dapat menyebabkan jam kerja tidak fleksibel.

BAB V
OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN MIJEN KOTA SEMARANG

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dan optimalisasi kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mijen Kota Semarang. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai KUA Kecamatan Mijen dalam memberikan pelayanan publik secara umum berada pada kategori sangat baik Kinerja pegawai KUA Kecamatan Mijen secara umum telah menunjukkan dedikasi dan tanggung jawab yang baik dalam melayani masyarakat. dilihat dari indikator kinerja, pegawai KUA Kecamatan Mijen sudah bekerja dengan sebaik mungkin. Hal ini tercermin dari cara pegawai melayani dengan ramah, sigap, serta profesional, baik dalam pelayanan nikah, pengelolaan wakaf, maupun penyuluhan keagamaan. Sikap kooperatif antarpegawai, keterlibatan aktif penyuluh agama di masyarakat, serta dokumentasi layanan yang rapi menjadi bukti bahwa pegawai bekerja tidak hanya sekadar menggugurkan kewajiban, melainkan juga dengan semangat pengabdian. Namun, di balik semangat tersebut, mereka juga dihadapkan pada kenyataan adanya keterbatasan jumlah personel, beban kerja yang tinggi, serta fasilitas yang belum sepenuhnya ideal.
2. Optimalisasi kinerja pegawai dalam meningkatkan layanan publik di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang berfokus pada berbagai aspek optimalisasi. Dibalik itu optimalisasi kinerja pegawai di KUA Mijen telah dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan. Pimpinan memiliki peran strategis dalam mendorong peningkatan kinerja melalui berbagai strategi, seperti evaluasi rutin, pembinaan mental-spiritual, hingga pengembangan kompetensi melalui pelatihan. Penggunaan sistem

teknologi informasi seperti SIMKAH, e-KUA, dan e-Kinerja juga memperkuat profesionalisme dalam pelayanan. Lingkungan kerja yang kondusif, keterbukaan komunikasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai KUA Kecamatan Mijen bukan hanya soal memenuhi target administratif, tetapi lebih dari itu: sebagai bentuk pengabdian sosial dan ibadah yang berdampak nyata bagi masyarakat. Sedangkan optimalisasi kinerja tidak hanya soal meningkatkan efisiensi, tetapi juga menyentuh aspek kemanusiaan membangun motivasi, memperkuat kolaborasi, dan menciptakan pelayanan publik yang bermutu dan berkeadilan. Semua ini mencerminkan bahwa pelayanan keagamaan bukan hanya tugas negara, tetapi juga amanah mulia yang perlu dijalankan dengan hati yang tulus.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian ini, beberapa saran diajukan untuk optimalisasi kinerja pegawai dan peningkatan kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Mijen Kota Semarang:

1. **Bagi KUA Kecamatan Mijen**
   a. Lanjutkan program pembinaan dan evaluasi internal secara rutin.
   b. Prioritaskan peningkatan keterampilan komunikasi dan pelayanan humanis pegawai.
   c. Maksimalkan pengembangan dan pemanfaatan sistem digital pelayanan.
   d. Terus upayakan penambahan formasi pegawai kepada Kemenag Kota/Pusat.
2. **Bagi Pegawai**
   a. Jaga dan tingkatkan komitmen pada nilai-nilai kerja serta integritas.
   b. Proaktif dalam belajar dan memperbarui kompetensi secara mandiri.
   c. Pertahankan sikap responsif, ramah, dan empati dalam melayani.
3. **Bagi Peneliti Selanjutnya**

a. Lakukan studi komparatif antar KUA di wilayah berbeda.
b. Fokus pada dampak kebijakan SDM (formasi & pelatihan) dari Kemenag.
c. Evaluasi spesifik efektivitas inovasi digital dan kolaborasi KUA.

C. Penutup

Alhamdulillah, peneliti bersyukur kepada Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini. Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam karya ini, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi penulis dan para pembaca. Terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, semoga Allah SWT melimpahkan pahala atas segala kebaikan mereka. Amin ya Rabbal Alamin.

DAFTAR PUSTAKA

Aditya Rifki, Hamidah Nayati Utami, Ika Ruhana. "PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KOMPETENSI DAN KINERJA KARYAWAN (Studi Pada Karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang)." *Profit* 09, no. 02 (2015): 1–8. https://doi.org/10.21776/ub.profit.2015.009.02.1.

Ananda, D R, and M Malik. "Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Bandar Lampung." *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial* 03, no. 04 (2024).

Andari, I. Gusti Ayu Rani Dewi, et al. "Optimalisasi Pengelolaan Pendapatan Asli Desa Untuk Meningkatkan Pembangunan Perekonomian Desa Kabupaten Buleleng." *Jurnal Ilmiah Mahasisawa Akutansi* 7 (2017).

Azizah, Putri Hidayatul, and Denas Hasman Nugraha. "Etos Kerja Dalam Manajemen Pendidikan Islam Menurut Tafsir Al-Wahidi (Kitab Al-Basit) Terhadap Surat At-Taubah Ayat 105." *Al-Idaroh: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan Islam* 8, no. 1 (2024): 119–32. https://doi.org/10.54437/alidaroh.v8i1.1518.

Badan Kepegawaian Negara. "Tata Cara Penilaian Kinerja Pegawai Negri Sipil," 2014.

Bayu Nurrohman. "Optimalisasi Pelayanan E-KTP Guna Meningkatkan Validitas Data Kependudukan Di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang." 10 (2017).

Budi Widadi, Fania Mutiara Savitri. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA KARYAWAN (Studi Kasus Pada PT. Bank XYZ (Persero) Tbk. Area Tegal)." *Journal ILMIAH SOLUSI* 17, no. 2 (2019): 17–44.

Departemen Agama RI. "Al-Qur'an Dan Terjemah." Jakarta: Pustaka AlKautsar, 2020.

Dwi, Rany, Rika Sari, Universitas Kiai, Haji Achmad, and Siddiq Jember. "Strategi Kepemimpinan Kepala Kua Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Semboro Kabupaten." *Journal of Advanced Da'wah Management Research* 1, no. 1 (2022): 1–16.

Fadlurahman, Falah Gia, Ida Jalilah Fitria, Universitas Teknologi Digital, Keterbatasan Sumber, and Daya Manusia. "Analisis Keterbatasan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pada Rumah Bumn Bandung," n.d., 208–16.

Handoko, T. Hani. *Manajemen*. Edisi Kedu. Yogyakarta: Liberty, 2013.

Hardiansyah. *"Kualitas Pelayanan."* Edited by Gava Media. Edisi Revi. Yogyakarta, 2018.

Haris Herdiansyah. "Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial: Perspektif Konvensional Dan Kontemporer.," Hlm.110-135. Jakarta: Salemba

Humanika, n.d.

KANWIL Kemenag DKI Jakarta. “Sejarah Perkembangan Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi DKI Jakarta,” n.d.

Karunia. “PERATURAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIANOMOR 34TAHUN 2016” 4, no. June (2016): 2016.

Mahmud. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Setia., 2011.

Mangkunegara, Anwar Prabu. *“Manajemen Kinerja.”* Bandung: PT Refika Aditama, 2009.

Mangkunegara., Anwar Prabu. “Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.,” 2017.

Matte B.Milles & A. Michael Huberman. *Analisis Data Kualitatif.* Jakarta: Universitas Indonesia, 1992.

MENPAN. “Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.” *Ombudsman*, 2003.

Moeleong., Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edited by PT Remaja Rosda Karya. Edisi Revi. Bandung, 2006.

Moenir, Ari Soenanda. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.

Novia Tumilantouw, Martinhus Mandagi, and Wilson Bogar. “Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan.” *Jurnal Mirai Management* 4, no. 2 (2019): 122–36.

Pradiyo, Johar, Bambang Winardi, and Agung Nugroh. “Evaluasi Dan Optimasi Sistem Off Grid Pembangkit Listrik Tenaga Hybrid (Plth) Bayu Baru, Bantul, D.I. Yogyakarta.” *Transient* TRANSIENT, no. 03 (2015): 557–64.

Puryana, Pulze Pulung, and Alta Okta L. “Kualitas Sumber Daya Manusia Sebagai Faktor Pendorong Kinerja Karyawan Pada Kantor Desa Cibiuk Kabupaten Cianjur.” *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)* 6681, no. 4 (2022): 430–38. https://doi.org/10.55916/frima.v0i4.400.

Ratminto dan Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

RI, Kemenag. “Sejarah KUA Dari Lemnaga Kepenghuluan Pra Kemerdekaan Sampai Kantor Urusan Agama.” KURNIAWAN, 2021.

Sedarmayanti, H. *Manajemen Sumber Daya Manusia; Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil.* Reflika Aditama., 2018.

Sinambela, L. P. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi.* Jakarta: Bumi Aksara, n.d.

Sinollah, and Masruro. “Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen).” *Jurnal Dialektika* 4, no. 1 (2019): 45–64.

Sugeng, Sugeng, and Uswatun Niswah. “Pengaruh Dukungan Organisasi Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* 3, no. 1 (2023): 219–36. https://doi.org/10.36908/jimpa.v3i1.169.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D).* Bandung: Alfabeta, 2016.

sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D).* Bandung: Alfabeta, 2016.

Suryani, Intan, and Dery Firmansyah. “Pengaruh Pelatihan Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Kerja Karyawan PT Primadaya Plastisindo Unit PPIC (Planing Production And Inventory Control).” *Jurnal Mahasiswa Manajemen* 2, no. 3 (2021): 44–64.

Sutrisno, Edy. “Meningkatkan Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia.” *Kencana Prenada Media Group*, 2021.

Turmudi, Imam. “Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.” *Al-Isyraq: Jurnal Bimbingan, Penyuluhan, Dan Konseling Islam* 6, no. 3 (2023): 543–58.

UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. “UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.” *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta* 2003, no. 1 (2009): 20–28.

“Wawancara Dengan Ahmad Karsidin Pegawai KUA Mijen, Pada Tanggal 21 Mei 2025 Pukul 10.00 WIB.,” n.d.

“Wawancara Dengan Andriyani Pegawai KUA Mijen, Pada Tanggal 21 Mei 2025 Pukul 12.00 WIB.,” n.d.

“Wawancara Dengan Arif Penerima Layanan KUA Mijen, Pada Tanggal 28 Mei 2025 Pukul 10.00 WIB.,” n.d.

“Wawancara Dengan M. Azmi Ahsan Kepala KUA Mijen, Pada Tanggal 04 Maret 2025 Pukul 09.00 WIB.,” n.d.

“Wawancara Dengan Supartinah Pegawai KUA Mijen, Pada Tanggal 21 Mei 2025 Pukul 12.00 WIB.,” n.d.

“Wawancara Dengan Swandi Penerima Layanan KUA Mijen, Pada Tanggal 28 Mei 2025 Pukul 10.00 WIB.,” n.d.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 – *Draf Wawancara*

A. Wawancara kepala kantor

1. Apa saja kendala yang dihadapi kepala kantor dalam optimalisasi kinerja pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
2. Bagaimana kepala kantor meningkatkan kinerja pegawai dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama?
3. Apa peran kepala kantor dalam pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen?
4. Bagaimana kepala kantor memastikan distribusi tugas yang efektif untuk meningkatkan efisiensi pelayanan?
5. Apa upaya kepala kantor dalam membangun budaya kerja yang mendukung pelayanan berkualitas di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen?
6. Bagaimana kepala kantor memanfaatkan teknologi dalam mendukung pelayanan di kantor?
7. Apa indikator keberhasilan yang digunakan kepala kantor untuk mengukur kualitas pelayanan setelah dilakukan optimalisasi kinerja pegawai?
8. Bagaimana kepala kantor melibatkan pegawai dalam pengambilan keputusan terkait peningkatan kualitas pelayanan?
9. Apa harapan kepala kantor terhadap perubahan kualitas pelayanan setelah diterapkannya optimalisasi kinerja pegawai?
10. Apakah KUA sudah menyediakan bentuk motivasi intrinsik dan ekstrinsik yang tepat?
11. Apakah pegawai merasa memiliki keseimbangan antara tugas dan kehidupan pribadi? Apakah ini memengaruhi performa mereka?

B. Wawancara pegawai KUA

1. Apakah kantor memiliki program pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi pegawai? Jika ada, bagaimana efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen?
3. Bagaimana kualitas yang dimiliki pegawai dilihat dari intregitas dan kerjasama?
4. Apakah pegawai memiliki motivasi yang cukup?
5. Bagaimana tingkat kedisiplinan pegawai saat ini?
6. Apakah sudah ada regulasi internal yang ditegakkan dengan konsisten?
7. Apakah pegawai telah diberikan pelatihan dan pengembangan kapasitas?
8. Apakah mereka mampu mengikuti dinamika layanan publik?
9. Apakah penilaian kinerja dilakukan secara berkala dan objektif?
10. Apakah ada SKP dan feedback?
11. lingkungan kerja sudah nyaman, memadai, dan mendukung kerja?

C. Wawancara pengunjung KUA

1. Bagaimana pengalaman bapak/ibu selama mendapatkan pelayanan di KUA Mijen?
2. Apakah pelayanan yang diberikan pegawai KUA memenuhi harapan Anda?
3. Apakah Anda merasa pegawai KUA melayani dengan ramah dan profesional?
4. Bagaimana menurut bapak/ibu kecepatan pelayanan di KUA ini?
5. Apakah ada hal yang menurut Bapak/Ibu perlu diperbaiki atau ditingkatkan dari pelayanan KUA Mijen?
6. Apakah menurut bapak/ibu merasa ada fasilitas atau sumber daya yang kurang memadai di sini?
7. Menurut Anda, bagaimana kinerja pegawai dalam membantu masyarakat?
8. Apakah bapak/ibu merasa pegawai memiliki kompetensi yang cukup untuk menyelesaikan kebutuhan pelayanan?
9. Apa saran bapak/ibu untuk meningkatkan kualitas pelayanan di KUA Mijen?

10. Apa harapan Bapak/Ibu terhadap pelayanan yang diberikan oleh KUA di masa depan?

Narasumber 1 : Muhammad Azmi Ahsan

Jabatan : kepala KUA

Lokasi : Ruang kepala KUA

Hari/tanggal : 15 Januari 2025

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana bapak sebagai kepala KUA dalam menilai kinerja pegawai saat ini?	Secara umum saya menilai kinerja pegawai kami cukup baik, mereka telah melaksanakan tugas sesuai dengan topuksi. Kami juga terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan dan evaluasi rutin.
2	Apasaja tantangan utama yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di KUA?	Tantangan yang dihadapi biasanya berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas. Kadang juga muncul dari masyarakat seperti kurangnya pemahan mengenai prosedur yang berlaku.
3	Dalam pandangan bapak, seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima layanan dari KUA?	Kalau dari pandangan saya sangat besar, karena kinerja peagawai menjadi wajah utama dari institusi, jika pegwai bekerja dengan baik maka masyarakat akan merasa puas dan percaya kepada KUA.

Narasumber 2 : Andriani

Jabatan : pegawai

Lokasi : Aula KUA

Hari/tanggal : 4 Maret 2025

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana ibu menilai kinerja pegawai di KUA selama ini?	Dari beberapa pendapat yang dikemukakan diatas, maka sintesis dari kinerja pegawai adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun

		kuantitas yang dicapai sumber daya manusia per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadannya
2	Jenis pelayanan apasaja yang ada di KUA ini?	Jenis layanan yang di berikan oleh kua mengenai pelayanan pernikahan, konsultasi keagamaan, dan administrasi keagamaan lainnya.
3	Bgaimana peran pemimpin dalam mendorong optimalisasi kinerja pegawai?	Menurut saya bapak kepala KUA sangat berperan aktif, beliau memberikan arahan, mengadakan evaluasi rutin, dan juga memfasilitasi kebutuhan pegawai agar dapat bekerja dengan maksimal
4	Menurut ibu bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan KUA mijen ?	Menurut saya respon masyarakat cukup puas. Kami juga menerima kritik saran sebagai bahan evaluasi untuk terua meningkatkan kulitas pelayanan

Lampiran 1. 2 ***: catatan pengamatan hasil lapangan***

Lokasi :Kantor Urusan Agama kecamatan Mijen Kota Semarang

Waktu pengamatan: 4 maret 2025

1. Kondisi Umum Kantor

   Kantor Urusan Agama Kecamatan Mijen terletak di lingkungan yang cukup strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Fasilitas kantor cukup memadai, meskipun terdapat beberapa ruang kerja yang kurang terorganisir dengan baik.

2. Kinerja Pegawai

   Selama proses pengamatan, mayoritas pegawai memiliki sikap profesional dan ramah dalam melayani masyarakat, khususnya dalam pelayanan pencatatan nikah, konsultasi keagamaan, dan pelayanan administrasi keagamaan lainnya. Namun, masih ada beberapa momen pegawai terlihat kurang responsif, terutama saat jam istirahat atau ketika ada keterbatasan SDM yang bertugas. Beberapa pegawai juga terlihat melakukan tugas-tugas ganda karena kekurangan tenaga.

3. Sistem Pelayanan

   Pelayanan di KUA Mijen sebagian besar sudah menggunakan system online akan tetapi masih banyak yang dilakukan secara manual. Karena banyak masyarkat yang kurang faham terkait hal tersebut. Masyarakat harus datang langsung untuk mengurus dokumen atau berkonsultasi. Penggunaan teknologi informasi belum dimanfaatkan secara optimal.

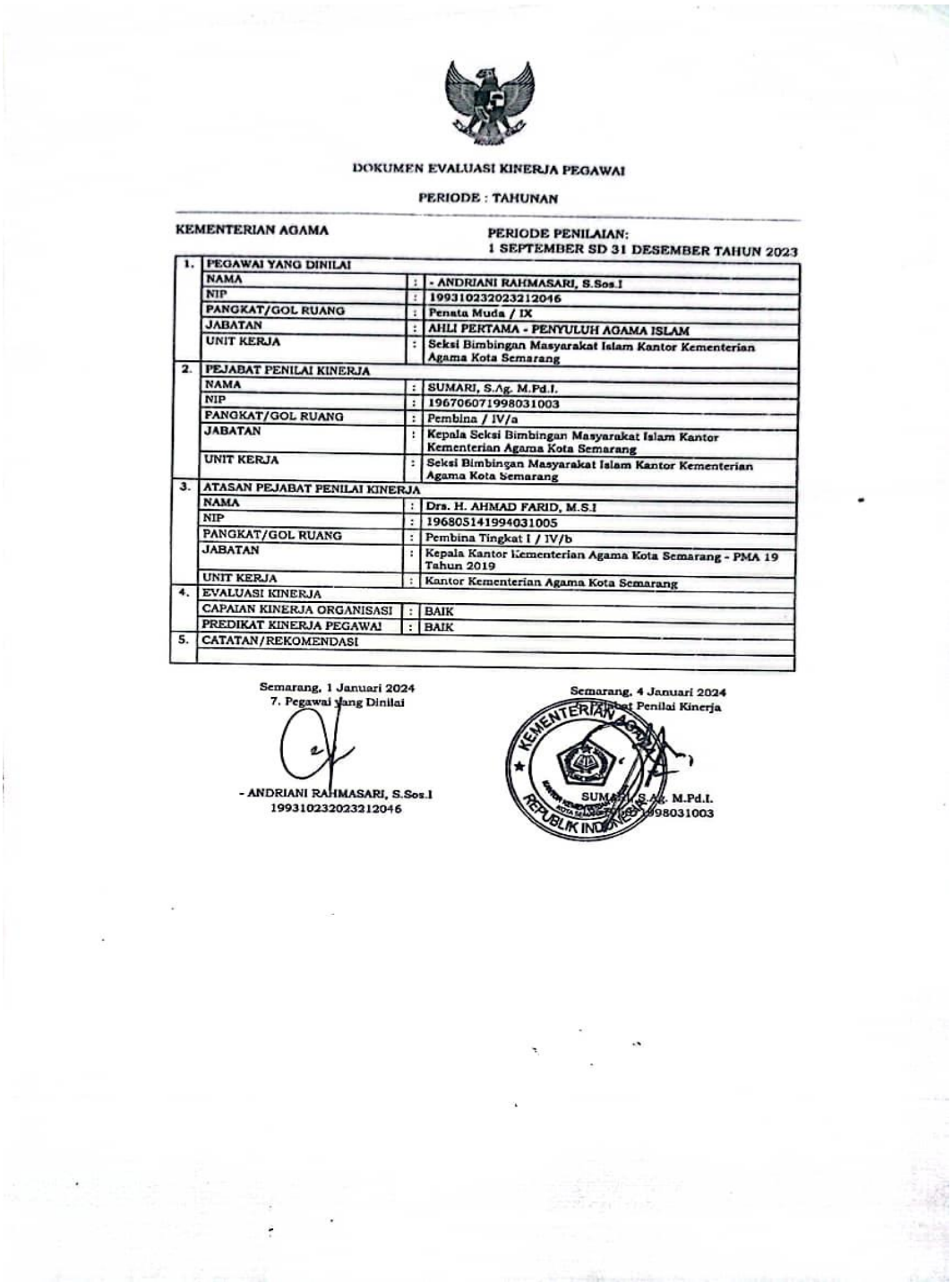
4. Upaya Optimalisasi

   Dari hasil wawancara dan observasi, terdapat beberapa upaya yang dilakukan oleh pimpinan KUA untuk meningkatkan kinerja pegawai, antara lain: Adanya pembagian tugas yang lebih terstruktur.Pelaksanaan briefing mingguan untuk evaluasi kerja, Penyuluhan dan pelatihan internal terkait peningkatan kualitas pelayanan.

5. Kendala yang Dihadapi Beberapa kendala yang teridentifikasi antara lain: Kekurangan tenaga pegawai tetap, Kurangnya pelatihan untuk pengembangan kompetensi, Terbatasnya pemanfaatan teknologi untuk pelayanan publik.

Lampiran 1. 3- ***Dokumentasi***

Gambar 1 1 Dokumen SKP



DOKUMEN EVALUASI KINERJA PEGAWAI

PERIODE : TAHUNAN

KEMENTERIAN AGAMA

PERIODE PENILAIAN:
1 SEPTEMBER SD 31 DESEMBER TAHUN 2023

1.	PEGAWAI YANG DINILAI		
	NAMA	:	- ANDRIANI RAHMASARI, S.Sos.I
	NIP	:	199310232023212046
	PANGKAT/GOL RUANG	:	Penata Muda / IX
	JABATAN	:	AHLI PERTAMA - PENYULUH AGAMA ISLAM
	UNIT KERJA	:	Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kota Semarang
2.	PEJABAT PENILAI KINERJA		
	NAMA	:	SUMARI, S.Ag. M.Pd.I.
	NIP	:	196706071998031003
	PANGKAT/GOL RUANG	:	Pembina / IV/a
	JABATAN	:	Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kota Semarang
	UNIT KERJA	:	Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kota Semarang
3.	ATASAN PEJABAT PENILAI KINERJA		
	NAMA	:	Drs. H. AHMAD FARID, M.S.I
	NIP	:	196805141994031005
	PANGKAT/GOL RUANG	:	Pembina Tingkat I / IV/b
	JABATAN	:	Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Semarang - PMA 19 Tahun 2019
	UNIT KERJA	:	Kantor Kementerian Agama Kota Semarang
4.	EVALUASI KINERJA		
	CAPAIAN KINERJA ORGANISASI	:	BAIK
	PREDIKAT KINERJA PEGAWAI	:	BAIK
5.	CATATAN/REKOMENDASI		

Semarang, 1 Januari 2024
7. Pegawai yang Dinilai

- ANDRIANI RAHMASARI, S.Sos.I
199310232023212046

Semarang, 4 Januari 2024
Pejabat Penilai Kinerja

SUMARI, S.Ag. M.Pd.I.
196706071998031003

Wawancara kepada PLH



Wawancara dengan bu Andriyani pegawai KUA



Wawancara dengan Pak Karsidin pegawai KUA bidang kemasjidan dan wakaf



Wawancara dengan ibu Supartinah pegawai KUA bidang tata usaha



wawancara dengan bu Nisa pegawai dalam bidang penyuluhan



wawancara dengan salah satu catin



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185
Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7606405, Website : www.fakdakom.walisongo.ac.id

Nomor : 351/Un.10.4/K/KM.05.01/05/2025 Semarang, 19/05/2025
Hal : ***Permohonan Ijin Riset***

Kepada Yth.
Kepala KUA
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama	:	Milta Fadzilatul Hikmah
NIM	:	2101036129
Jurusan	:	Manajemen Dakwah
Lokasi Penelitian	:	KUA MIJEN KOTA SEMARANG
Judul Skripsi	:	Optimalisasi kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan oleh Kantor Urusan Agama Mijen Kota Semarang

Bermaksud melakukan Riset penggalian data di tempat penelitian pada instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Sehubungan dengan itu kami mohonkan ijin bagi yang bersangkutan untuk melakukan kegiatan dimaksud.

Demikian atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An. Dekan,
Kepala Bagian Tata Usaha

MUNTOHA

Tembusan Yth. :
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang

Surat ini dicetak secara elektronik oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA SEMARANG
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN MIJEN
Jl. Hadi Soebeno Tambangan Mijen Telp. 024- 76672800 Semarang 50218
Email : balainikahmijen@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 225/Kua.11. 33.07 / PW.01 / V / 2025

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : H.M. Hasan Bari., M.H
NIP : 197707162006041015
Jabatan : Kepala KUA Kecamatan Mijen

Dengan ini memberikan ijin riset kepada :

Nama : Milta Fadhilatul Hikmah
NIM : 2101036129
Alamat : Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang

Untuk melakukan riset penelitian " Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh Kantor Urusan Agama Mijen" .

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Semarang
28 Mei 2025
Kepala,

H. M. Hasan Basri., S.H.M.H
NIP. 197707162006041015

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama	: Milta Fadzilatul Hikmah
Tempat, Tanggal Lahir	: Batang, 02 Oktober 2002
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Alamat	: Desa Sentul Rt 02, Rw 01
	Kec. Gringsing, Kab. Batang, Jawa Tengah
No. Hp	: 085643696315
Email	: miltafadzila@gmail.com

1. MI Salafiyah Sentul : 2009 - 2015
2. MTS Nur Anom : 2015 - 2018
3. MA Sunan Katong 03 Kaliwungu : 2018 - 2021
4. UIN Walisongo Semarang : 2021 - Sekarang

Riwayat Pendidikan NonFormal

1. Pondok Pesantren Arrida Kaliwungu
2. Pondok Pesantren Al- Furqon