

Kebijakan Kua Medan Deli: Dampaknya Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Keagamaan di Masyarakat

Rustam Efendi¹, Idris Siregar², Zikraa³, Ahmad Affandi⁴, Ihza Mahendra⁵,
Khairun Nisak⁶

Program Studi Ilmu Hadis, Fakultas Ushuluddin dan Studi Islam, Universitas Islam
Negeri Sumatera Utara

rustamefendisiregar81@gmail.com¹, idrissiregar@uinsu.ac.id²,
zikrar85@gmail.com³, ritongapandi9@gmail.com⁴, ihzam4280@gmail.com⁵,
khairunnisak0011@gmail.com⁶

ABSTRACT

This article aims to analyze the policies implemented at the Office of Religious Affairs (KUA) in Medan Deli and their impact on improving the quality of religious services in the community. The research uses a qualitative approach with a case study at the KUA in Medan Deli, involving in-depth interviews with KUA staff and community members directly engaged in religious services. The findings reveal that the existing policies have positively contributed to the improvement of services, particularly in marriage services, religious guidance, and increased community participation. However, challenges remain in the consistent implementation of policies. The internship program for students has also proven to have a positive impact on enhancing the quality of services at the KUA in Medan Deli.

Keywords: *linternship, KUA, Medan Deli, Policy, Service Quality*

ABSTRAK

Artikel ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan yang diterapkan di Kantor Urusan Agama (KUA) Medan Deli serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas layanan keagamaan di masyarakat. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus di KUA Medan Deli, melibatkan wawancara mendalam dengan pegawai KUA serta masyarakat yang terlibat langsung dalam layanan keagamaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan yang ada telah berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan, terutama dalam hal pelayanan nikah, bimbingan agama, dan peningkatan partisipasi masyarakat. Namun, masih terdapat tantangan dalam penerapan kebijakan secara merata. Program magang bagi mahasiswa juga terbukti memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan di KUA Medan Deli.

Kata Kunci: Magang, KUA, Medan Deli, Kebijakan, Kualitas Layanan

PENDAHULUAN

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan lembaga penting dalam penyelenggaraan layanan keagamaan di Indonesia. Sebagai instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam berbagai urusan keagamaan, KUA memiliki peran strategis dalam menjaga kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, khususnya

dalam aspek nikah, bimbingan agama, dan administrasi keagamaan lainnya. Di kota-kota besar seperti Medan, KUA memiliki tantangan tersendiri dalam menjalankan tugasnya karena tingginya permintaan layanan dan keragaman latar belakang masyarakat yang dilayani (Safitri, 2023).

Kualitas layanan keagamaan di KUA sangat bergantung pada kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah setempat. Kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi, bimbingan agama, serta penguatan peran KUA dalam membina umat, menjadi faktor penentu dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Seiring dengan perkembangan zaman, KUA diharapkan tidak hanya memberikan layanan administratif semata, tetapi juga membina masyarakat dalam pengembangan kualitas spiritual dan sosial mereka (Rahman, 2020).

Dalam konteks ini, Pemerintah Kota Medan melalui KUA Medan Deli berusaha untuk menyesuaikan kebijakan dan layanan agar tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Hal ini tidak terlepas dari peran penting para pegawai KUA yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, serta berbagai program yang diluncurkan untuk meningkatkan kapasitas layanan, salah satunya melalui pelibatan mahasiswa dalam program magang yang diadakan di KUA (Arofik, 2020). Program ini diharapkan dapat memberi kontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan keagamaan di Medan Deli, baik dari segi pelayanan administratif maupun penguatan spiritual masyarakat (Nurhuda, 2023).

Namun, meskipun berbagai kebijakan telah diterapkan, tantangan dalam hal pelaksanaan dan pengawasan kebijakan sering kali menjadi hambatan dalam optimalisasi pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk menilai sejauh mana kebijakan yang diterapkan di KUA Medan Deli dapat memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas layanan keagamaan di masyarakat (Aliyah, 2022).

KUA Medan Deli, sebagai salah satu lembaga pemerintah yang memiliki peran vital dalam kehidupan masyarakat, menghadapi beragam dinamika dalam pelaksanaan tugasnya. Kota Medan, yang merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia dengan populasi yang sangat beragam, memerlukan penyesuaian kebijakan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Oleh karena itu, kebijakan yang diterapkan di KUA harus dapat menjawab tantangan zaman, seperti kemajuan teknologi, kebutuhan akan layanan yang lebih efisien, serta perubahan sosial yang terjadi di kalangan masyarakat Medan.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh KUA dalam meningkatkan kualitas layanannya adalah dengan menggandeng berbagai pihak, termasuk institusi pendidikan. Program magang di KUA menjadi salah satu sarana yang digunakan untuk memperkenalkan mahasiswa kepada dunia kerja sekaligus memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas layanan di KUA (Setianingsih, 2024). Melalui program magang ini, mahasiswa diharapkan dapat memberikan perspektif segar dan inovatif, sekaligus memperoleh pengalaman praktis dalam bidang keagamaan dan

administrasi yang dapat bermanfaat bagi pengembangan karier mereka di masa depan (Rahadianti, 2023).

Selain itu, interaksi langsung antara pegawai KUA dengan masyarakat juga sangat menentukan kualitas layanan yang diberikan. Masyarakat yang datang ke KUA tidak hanya mencari layanan administratif, tetapi juga bimbingan dan pemahaman lebih dalam mengenai ajaran agama. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh KUA harus mencakup kedua aspek tersebut secara seimbang, sehingga masyarakat merasa mendapatkan manfaat yang maksimal dari setiap layanan yang diberikan. Peningkatan kualitas pelayanan keagamaan di KUA, diharapkan dapat menciptakan dampak positif dalam kehidupan masyarakat Medan, baik dalam aspek spiritual maupun sosial (Safitriany, 2022).

Seiring dengan semakin tingginya harapan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, KUA dihadapkan pada kebutuhan untuk terus beradaptasi dan memperbaiki berbagai kebijakan yang ada. Kebijakan yang diterapkan di KUA Medan Deli perlu dikaji lebih dalam agar dapat memberikan dampak yang lebih signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan keagamaan yang dirasakan langsung oleh masyarakat (Imaniar, 2022).

Di sisi lain, perkembangan teknologi dan digitalisasi juga turut mempengaruhi cara pelayanan di KUA. Layanan berbasis digital diharapkan dapat memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh informasi maupun mengurus administrasi keagamaan secara lebih efisien. Meski demikian, tantangan terbesar dalam penerapan teknologi adalah memastikan bahwa masyarakat yang kurang *familiar* dengan teknologi tetap dapat mengakses layanan tanpa terkendala. Oleh karena itu, KUA di Medan Deli perlu mengembangkan kebijakan yang tidak hanya berbasis teknologi, tetapi juga memperhatikan inklusivitas bagi semua lapisan masyarakat (Syahri, 2021).

Selain itu, tantangan lain yang dihadapi oleh KUA adalah kurangnya sumber daya manusia yang terampil dalam berbagai aspek pelayanan keagamaan dan administrasi. Meskipun telah dilakukan pelatihan dan pengembangan bagi pegawai KUA, namun program-program tersebut harus terus ditingkatkan agar lebih relevan dengan kebutuhan zaman. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan melibatkan mahasiswa melalui program magang, yang tidak hanya memberikan pengalaman praktis bagi mahasiswa, tetapi juga memberikan kesempatan bagi pegawai KUA untuk mendapatkan perspektif baru yang dapat meningkatkan kualitas layanan yang ada (Aliyah, 2022).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kebijakan yang diterapkan di KUA Medan Deli serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas layanan keagamaan di masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana kebijakan yang ada telah berhasil memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari segi administratif maupun dari segi pengembangan spiritual masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk

mengeksplorasi peran program magang dalam mendukung peningkatan kualitas layanan di KUA Medan Deli. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan yang lebih efektif dan efisien di masa depan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai kebijakan yang diterapkan di KUA Medan Deli serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas layanan keagamaan di masyarakat. Penelitian kualitatif lebih cocok untuk menggali perspektif individu dan fenomena yang terjadi secara langsung di lapangan, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih holistik mengenai kondisi yang ada.

Studi kasus dilakukan dengan fokus pada KUA Medan Deli sebagai objek penelitian utama. KUA Medan Deli dipilih karena memiliki peran sentral dalam penyelenggaraan layanan keagamaan di wilayah tersebut dan menghadapi berbagai tantangan yang kompleks terkait dengan kebijakan yang diterapkan. Peneliti berusaha untuk memperoleh informasi yang komprehensif terkait kebijakan yang ada, serta bagaimana kebijakan tersebut diterapkan dalam konteks nyata di KUA, baik dalam aspek administratif maupun pengembangan spiritual masyarakat.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pegawai KUA Kota Medan serta masyarakat yang terlibat langsung dalam layanan keagamaan. Wawancara ini bertujuan untuk menggali pendapat, pengalaman, dan persepsi mereka mengenai kebijakan yang diterapkan oleh KUA, serta bagaimana kebijakan tersebut mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi langsung di KUA untuk melihat secara langsung penerapan kebijakan dan interaksi antara pegawai KUA dengan masyarakat.

Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif, yaitu analisis tematik. Data yang dikumpulkan akan dikelompokkan dalam tema-tema tertentu yang berkaitan dengan kebijakan KUA dan dampaknya terhadap layanan keagamaan. Analisis tematik memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola-pola yang muncul dalam data dan menghubungkannya dengan tujuan penelitian, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana kebijakan tersebut diterapkan dan diterima oleh masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebijakan KUA Kota Medan dalam Layanan Keagamaan

Kantor Urusan Agama (KUA) Medan Deli memegang peran penting dalam penyelenggaraan layanan keagamaan bagi masyarakat, terutama dalam hal administrasi nikah, bimbingan agama, serta berbagai kegiatan keagamaan lainnya.

KUA Medan Deli telah mengimplementasikan sejumlah kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan keagamaan di masyarakat. Salah satu kebijakan utama yang diterapkan adalah penyederhanaan proses administrasi nikah melalui sistem pendaftaran *online*, yang memungkinkan pasangan yang akan menikah untuk mendaftar tanpa harus datang langsung ke kantor KUA. Hal ini berfungsi untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan, mengurangi beban administrasi, serta menghindari praktik birokrasi yang rumit.

Kebijakan penyederhanaan prosedur ini sesuai dengan prinsip dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, yang mengatur penggunaan teknologi informasi untuk mempermudah pelayanan publik. Pasal 6 dari undang-undang tersebut menyebutkan, "Penyelenggaraan administrasi kependudukan dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan sistem elektronik yang dapat memberikan kemudahan, keterbukaan, dan akuntabilitas." Dalam konteks KUA, kebijakan ini memastikan bahwa pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih transparan dan efisien, mengurangi kemungkinan kesalahan administrasi, serta memberi kemudahan bagi pasangan yang ingin menikah.

Selain itu, kebijakan KUA juga mencakup peningkatan kualitas bimbingan agama yang diberikan kepada masyarakat. Setiap pasangan yang hendak menikah diwajibkan mengikuti bimbingan pra-nikah yang diberikan oleh KUA. Program ini bertujuan untuk mempersiapkan pasangan suami-istri dalam menjalani kehidupan pernikahan sesuai dengan ajaran Islam. Kebijakan ini berlandaskan pada prinsip Islam yang menekankan pentingnya pengetahuan agama dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam menjalani kehidupan berkeluarga. Salah satu dalil yang mendasari pentingnya pendidikan agama ini adalah firman Allah SWT dalam Surah Al-Tawbah, ayat 122:

لَعَلَّهُمْ إِلَيْهِمْ رَجُعُوا إِذَا قَوْمُهُمْ وَلِيَحْذَرُوا الدِّينَ فِي لِيَتَّقُوا طَائِفَةً مِنْهُمْ فِرْقَةً كُلِّ مَنْ نَرَى فَلَوْلَا ۖ كَفَّةٌ لِيَتَّقُوا الْمُؤْمِنُونَ كَانَ وَمَا

يَحْذَرُونَ

"Dan tidaklah sepatutnya bagi orang-orang yang beriman itu semuanya pergi (ke medan perang). Mengapa tidak pergi dari tiap-tiap golongan di antara mereka sebagian untuk memperdalam pengetahuan agama mereka dan untuk memberi peringatan kepada kaumnya apabila mereka telah kembali kepadanya, supaya mereka itu dapat menjaga diri."

Ayat ini menunjukkan betapa pentingnya pemahaman agama, termasuk dalam konteks kehidupan keluarga. Dengan pemahaman agama yang baik, pasangan yang menikah dapat menjalani kehidupan berkeluarga yang penuh berkah, sesuai dengan tuntunan agama.

Penyediaan layanan bimbingan agama ini juga merupakan bagian dari upaya KUA untuk memperkuat aspek spiritual masyarakat. Pelayanan yang diberikan bukan hanya bersifat administratif, tetapi juga mencakup bimbingan tentang hak dan kewajiban dalam rumah tangga menurut ajaran Islam. Hal ini sejalan dengan visi KUA

untuk tidak hanya menyelesaikan urusan nikah secara administratif, tetapi juga mendalami aspek spiritual pasangan yang menikah, sehingga mereka siap membina rumah tangga yang harmonis dan penuh kasih sayang.

Namun, kebijakan ini juga menghadapi beberapa tantangan, terutama dalam hal keterbatasan sumber daya manusia yang ada di KUA Medan Deli. Meskipun ada upaya untuk melibatkan pegawai yang terlatih dalam memberikan bimbingan agama, jumlah pegawai yang terbatas membuat proses bimbingan tidak selalu berjalan sesuai harapan. Oleh karena itu, program magang yang melibatkan mahasiswa dari perguruan tinggi diharapkan dapat membantu mengatasi kekurangan ini. Mahasiswa yang mengikuti program magang dapat memberikan bantuan dalam pengelolaan administrasi dan mendampingi bimbingan agama, sekaligus memperoleh pengalaman praktis yang berharga.

Selain itu, kebijakan terkait dengan sistem digitalisasi juga mengundang tantangan tersendiri, terutama bagi masyarakat yang tidak memiliki akses atau keterampilan dalam menggunakan teknologi. Meski KUA telah mengembangkan sistem pendaftaran *online* untuk mempermudah proses administrasi, sejumlah masyarakat, khususnya yang berada di daerah pelosok, masih kesulitan untuk mengakses layanan tersebut. Hal ini menunjukkan pentingnya kebijakan yang tidak hanya mengandalkan teknologi, tetapi juga menyediakan alternatif bagi masyarakat yang kurang mampu mengakses layanan digital.

Dalam hal ini, UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang mengatur penggunaan teknologi untuk pelayanan publik dapat memberikan dasar hukum yang kuat. Pasal 3 dari UU ITE menyebutkan, "Setiap orang berhak untuk memperoleh informasi elektronik dan transaksi elektronik yang sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan." KUA harus memastikan bahwa meskipun pelayanan dilakukan melalui sistem elektronik, hak masyarakat untuk mendapatkan layanan yang adil dan merata tetap dijaga.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa kebijakan yang diterapkan oleh KUA Medan Deli dalam layanan keagamaan sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang harus diatasi. Salah satunya adalah penyediaan pelatihan dan pembekalan untuk pegawai KUA agar lebih kompeten dalam memberikan bimbingan agama dan administrasi yang berkualitas. Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui program magang dan pelatihan berbasis teknologi akan sangat membantu KUA dalam menghadapi tantangan yang ada.

Kebijakan KUA Medan Deli dalam meningkatkan kualitas layanan keagamaan juga perlu mendapatkan dukungan dari seluruh pihak, baik pemerintah, masyarakat, maupun instansi terkait. Pemerintah Kota Medan perlu memperkuat regulasi dan kebijakan yang mendukung penerapan teknologi dalam pelayanan publik, sambil memastikan bahwa kebijakan tersebut dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Masyarakat, di sisi lain, harus didorong untuk lebih aktif dalam

mengikuti berbagai layanan yang disediakan oleh KUA, seperti bimbingan agama dan administrasi nikah.

Dalam kesimpulannya, kebijakan yang diterapkan oleh KUA Medan Deli telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas layanan keagamaan, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan. KUA perlu terus mengadaptasi kebijakan yang ada dengan perkembangan zaman, serta memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat mencakup semua kalangan masyarakat, tanpa terkecuali. Penerapan teknologi yang lebih inklusif dan pelatihan yang lebih intensif untuk pegawai KUA menjadi langkah penting untuk memastikan keberlanjutan dan kualitas pelayanan di masa depan.

Peningkatan Kualitas Layanan Administratif di KUA

KUA Medan Deli telah mengambil langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan administratif kepada masyarakat, terutama dalam hal proses administrasi pernikahan. Salah satu kebijakan yang paling menonjol adalah penerapan sistem pendaftaran nikah secara *online*. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk mendaftar pernikahan tanpa perlu datang langsung ke kantor KUA, mengurangi beban administrasi di kantor, dan meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat. Melalui sistem ini, calon pengantin dapat mengisi formulir secara elektronik, mengunggah dokumen yang diperlukan, dan memilih jadwal pernikahan sesuai dengan ketersediaan waktu.

Penerapan sistem *online* ini berhasil mempercepat proses administrasi. Sebelumnya, masyarakat harus mengantre di kantor KUA untuk mengisi formulir dan menyelesaikan persyaratan pernikahan. Dengan adanya sistem digital, proses ini kini dapat dilakukan dalam waktu yang lebih singkat dan lebih efisien. Hal ini tidak hanya mengurangi beban kerja petugas, tetapi juga mengurangi potensi kesalahan administratif yang sering terjadi dalam pengisian data secara manual. Sistem yang lebih transparan dan akuntabel juga mengurangi peluang terjadinya praktik kolusi atau pungutan liar yang merugikan masyarakat.

Selain itu, dengan digitalisasi administrasi, KUA Medan Deli dapat memanfaatkan teknologi untuk menyimpan data dengan lebih aman dan terstruktur. Data pernikahan yang sebelumnya disimpan secara manual dalam arsip kini dapat diakses dengan mudah melalui sistem komputer yang terintegrasi. Ini tidak hanya mempermudah pencarian dan pengelolaan data, tetapi juga meningkatkan keamanan data pribadi masyarakat. Dengan demikian, risiko kehilangan atau kerusakan data bisa diminimalkan, yang sebelumnya menjadi salah satu masalah utama dalam pengelolaan administrasi secara manual.

Namun, meskipun sistem ini telah berhasil meningkatkan efisiensi, ada tantangan yang masih dihadapi oleh KUA Medan Deli. Tidak semua masyarakat memiliki akses yang mudah ke perangkat teknologi atau pemahaman yang cukup dalam menggunakan sistem *online*. Sebagian masyarakat, terutama mereka yang

tinggal di daerah pelosok, masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan ini. Oleh karena itu, meskipun sistem *online* memberikan kemudahan bagi sebagian besar pengguna, KUA harus tetap menyediakan alternatif bagi mereka yang tidak terbiasa atau tidak memiliki akses ke teknologi.

Sebagai upaya untuk mengatasi kendala ini, KUA Medan Deli juga memberikan layanan tatap muka bagi masyarakat yang kesulitan mengakses sistem *online*. Para petugas di KUA tetap melayani calon pengantin secara langsung untuk membantu mereka mengisi formulir dan menyelesaikan administrasi secara manual. Selain itu, KUA juga memberikan sosialisasi mengenai sistem *online* kepada masyarakat, termasuk pelatihan dasar penggunaan teknologi informasi agar mereka dapat memanfaatkannya dengan baik.

Peningkatan kualitas layanan administratif ini juga didukung oleh adanya pelatihan dan pengembangan bagi petugas KUA. Dalam upaya meningkatkan keterampilan dan pemahaman petugas mengenai teknologi, KUA Medan Deli secara rutin mengadakan pelatihan berbasis teknologi untuk staf mereka. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa petugas KUA dapat mengoperasikan sistem dengan lancar dan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Selain itu, pelatihan ini juga mencakup aspek komunikasi dan layanan pelanggan agar petugas lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dampak positif dari kebijakan ini tidak hanya dirasakan oleh masyarakat, tetapi juga oleh petugas KUA. Sebelumnya, petugas harus mengelola sejumlah besar dokumen secara manual, yang memakan waktu dan rentan terhadap kesalahan. Dengan sistem yang lebih terintegrasi dan efisien, petugas kini dapat bekerja lebih cepat dan lebih fokus pada tugas-tugas yang lebih penting, seperti memberikan bimbingan pra-nikah dan menyelesaikan masalah yang lebih kompleks. Ini membantu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan KUA.

Secara keseluruhan, kebijakan peningkatan layanan administratif di KUA Medan Deli memberikan dampak yang sangat positif bagi masyarakat. Dengan sistem pendaftaran nikah *online* dan pengelolaan data yang lebih efisien, KUA mampu memberikan layanan yang lebih cepat, transparan, dan aman. Meskipun masih ada tantangan dalam hal akses teknologi bagi sebagian masyarakat, KUA Medan Deli terus berupaya untuk menciptakan solusi yang inklusif, agar setiap lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat dari kebijakan ini. Dengan langkah-langkah ini, KUA Medan Deli telah berhasil meningkatkan kualitas layanan administratif dan menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih baik.

Peran Program Magang dalam Peningkatan Kualitas Layanan

Program magang di KUA Medan Deli memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, khususnya dalam aspek administratif dan keagamaan. Para peserta magang yang terlibat dalam program ini diberikan kesempatan untuk langsung terlibat dalam proses operasional KUA, mulai

dari layanan pendaftaran pernikahan hingga pelayanan administrasi lainnya. Dengan melibatkan mahasiswa atau peserta magang, KUA tidak hanya memperluas sumber daya manusia, tetapi juga menciptakan peluang untuk pengembangan keterampilan praktis bagi generasi muda dalam bidang pelayanan publik.

Salah satu dampak positif dari program magang adalah peningkatan efisiensi kerja di KUA. Para peserta magang yang dilibatkan dalam tugas administratif membantu petugas KUA dalam menangani berbagai tugas rutin, seperti pengolahan data dan pencatatan dokumen. Kehadiran mereka memungkinkan petugas tetap fokus pada tugas-tugas yang lebih kompleks, seperti bimbingan pra-nikah atau penanganan kasus pernikahan yang memerlukan perhatian khusus. Dengan demikian, program magang turut berkontribusi dalam memperlancar alur kerja dan meningkatkan kecepatan pelayanan.

Selain itu, program magang memberi peluang bagi peserta untuk mengaplikasikan teori yang mereka pelajari di bangku kuliah dalam lingkungan kerja nyata. Banyak mahasiswa yang mengambil magang di KUA sebagai bagian dari pengembangan kompetensi mereka di bidang administrasi publik dan keagamaan. Melalui pengalaman magang ini, mereka dapat memahami secara langsung bagaimana proses administrasi pernikahan dan layanan lainnya dijalankan di tingkat instansi pemerintah, serta menambah pengetahuan mereka mengenai kebijakan dan regulasi yang berlaku di bidang agama dan administrasi negara.

Program magang juga memungkinkan KUA untuk memberikan pelatihan dan pembekalan kepada peserta magang mengenai tata cara pelayanan yang baik dan efektif. Para peserta magang diajarkan tentang pentingnya etika pelayanan, komunikasi yang baik dengan masyarakat, serta cara menangani situasi atau masalah yang mungkin muncul selama proses layanan. Pembekalan ini membantu meningkatkan kualitas interaksi antara petugas KUA dan masyarakat, sehingga layanan yang diberikan menjadi lebih profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Keberadaan peserta magang juga memberikan perspektif baru bagi KUA dalam hal inovasi dan pemecahan masalah. Mahasiswa yang datang dengan latar belakang pendidikan yang berbeda sering kali membawa ide-ide segar yang dapat membantu meningkatkan sistem dan prosedur yang ada. Dalam beberapa kasus, para peserta magang memberikan masukan terkait penggunaan teknologi untuk mempercepat proses administrasi atau meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, program magang juga berfungsi sebagai sarana untuk memperoleh ide-ide kreatif yang dapat diaplikasikan dalam upaya peningkatan layanan di KUA.

Selain itu, program magang berkontribusi terhadap pengembangan sumber daya manusia di KUA. Peserta magang yang telah menyelesaikan masa magang mereka sering kali menjadi calon pegawai yang berkualitas, yang sudah memiliki pengetahuan praktis mengenai operasional KUA. Beberapa di antaranya bahkan

diundang untuk bergabung sebagai tenaga kontrak atau pegawai tetap setelah menyelesaikan program magang mereka. Dengan demikian, program magang berfungsi sebagai sarana untuk mencetak tenaga kerja yang kompeten dan siap pakai dalam lingkungan kerja KUA.

Namun, terdapat tantangan yang dihadapi oleh KUA dalam menjalankan program magang ini. Salah satunya adalah terbatasnya jumlah pengawasan yang dapat dilakukan oleh petugas KUA terhadap peserta magang, mengingat banyaknya tugas yang harus dikerjakan setiap hari. Keterbatasan ini kadang menyebabkan peserta magang kurang mendapat perhatian dalam menjalankan tugas mereka, yang berdampak pada kualitas hasil pekerjaan mereka. Untuk mengatasi masalah ini, KUA perlu meningkatkan sistem pengawasan dan mentoring terhadap peserta magang agar mereka dapat bekerja secara optimal.

Secara keseluruhan, program magang di KUA Medan Deli memberikan dampak yang sangat positif dalam peningkatan kualitas layanan. Melalui keterlibatan mahasiswa dalam berbagai tugas administratif dan keagamaan, KUA tidak hanya mampu meningkatkan efisiensi kerja tetapi juga menciptakan peluang pengembangan bagi generasi muda dalam bidang pelayanan publik. Meskipun ada tantangan yang perlu diatasi, manfaat yang diperoleh dari program magang sangat signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan dan memperkaya pengalaman kedua belah pihak, baik peserta magang maupun KUA itu sendiri.

Dampak Kebijakan Terhadap Peningkatan Partisipasi Masyarakat

Kebijakan yang diterapkan di KUA Medan Deli terbukti memiliki dampak positif terhadap peningkatan partisipasi masyarakat dalam berbagai aspek layanan keagamaan. Salah satu kebijakan yang paling berpengaruh adalah sistem pendaftaran pernikahan secara *online*. Kebijakan ini tidak hanya mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan, tetapi juga mengurangi hambatan bagi mereka yang sebelumnya kesulitan mengurus administrasi pernikahan karena jarak atau waktu. Dengan adanya akses *online*, masyarakat merasa lebih diberdayakan untuk terlibat dalam proses administratif, yang pada gilirannya meningkatkan partisipasi mereka dalam kegiatan keagamaan yang diselenggarakan oleh KUA.

Selain itu, sistem digitalisasi ini mempermudah masyarakat untuk lebih memahami prosedur yang diperlukan dalam layanan keagamaan. Sebelumnya, banyak masyarakat yang enggan untuk mengurus administrasi pernikahan atau urusan keagamaan lainnya karena merasa prosesnya rumit dan memakan waktu. Dengan kebijakan digital ini, mereka kini dapat memperoleh informasi secara langsung dan transparan, yang meningkatkan kepercayaan mereka terhadap KUA dan proses yang dilakukan. Hal ini turut berkontribusi pada peningkatan partisipasi masyarakat dalam mengikuti layanan keagamaan dan program-program yang diselenggarakan oleh KUA.

Kebijakan ini juga menciptakan peluang bagi masyarakat untuk lebih aktif dalam berbagai program bimbingan dan pembinaan yang diselenggarakan oleh KUA, seperti bimbingan pra-nikah. Dengan kemudahan dalam mengakses informasi dan pendaftaran, masyarakat lebih termotivasi untuk mengikuti kegiatan-kegiatan yang penting untuk peningkatan kualitas kehidupan beragama mereka. Partisipasi masyarakat dalam bimbingan ini tidak hanya terbatas pada calon pengantin, tetapi juga mencakup anggota keluarga lainnya yang turut mendukung proses pernikahan. Sebagai hasilnya, KUA berhasil menciptakan keterlibatan yang lebih luas dari masyarakat dalam program-program keagamaan yang ada.

Adanya peningkatan partisipasi ini juga terlihat dalam hal kehadiran masyarakat dalam kegiatan keagamaan lain yang diselenggarakan oleh KUA, seperti pembinaan umat atau pelatihan bagi calon haji. Kebijakan yang mempermudah akses informasi dan prosedur mendorong masyarakat untuk lebih proaktif dalam mengikuti kegiatan yang bermanfaat bagi perkembangan spiritual dan keagamaan mereka. Masyarakat kini merasa lebih terbuka dan lebih percaya diri untuk terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang awalnya mereka anggap sulit untuk dijangkau.

Di sisi lain, kebijakan yang mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik turut memperkuat rasa kepercayaan masyarakat terhadap KUA. Masyarakat merasa bahwa suara mereka didengar dan bahwa KUA berkomitmen untuk melayani dengan baik. Dengan adanya transparansi dalam proses pendaftaran dan pengelolaan data pernikahan, masyarakat menjadi lebih percaya dan lebih bersemangat untuk berpartisipasi dalam layanan yang diberikan. Kepercayaan ini menjadi dasar penting dalam memperkuat hubungan antara KUA dan masyarakat serta mendorong mereka untuk aktif terlibat dalam kegiatan keagamaan.

Namun, meskipun dampak positif kebijakan ini cukup signifikan, masih ada tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. Salah satunya adalah masalah digital gap, yaitu ketimpangan dalam akses teknologi antara kelompok masyarakat yang lebih maju dan mereka yang tinggal di daerah terpencil atau kurang mampu. Meskipun pendaftaran nikah *online* memberikan kemudahan bagi banyak orang, beberapa kalangan tetap merasa kesulitan untuk mengakses layanan ini karena terbatasnya fasilitas teknologi. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat, termasuk yang tinggal di daerah-daerah terpencil, dapat menikmati kemudahan yang ditawarkan oleh kebijakan ini.

Untuk mengatasi kendala tersebut, KUA Medan Deli telah berupaya memberikan alternatif dengan membuka jalur layanan tatap muka bagi masyarakat yang kesulitan mengakses sistem *online*. Hal ini menunjukkan komitmen KUA dalam memastikan bahwa setiap masyarakat dapat berpartisipasi secara maksimal dalam layanan yang disediakan. Selain itu, upaya sosialisasi mengenai penggunaan teknologi juga terus dilakukan agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan *online* secara

optimal. Dengan pendekatan yang lebih inklusif ini, partisipasi masyarakat diharapkan dapat terus meningkat.

Secara keseluruhan, kebijakan yang diterapkan di KUA Medan Deli telah memberikan dampak yang positif terhadap peningkatan partisipasi masyarakat. Melalui kemudahan akses informasi, sistem pendaftaran *online*, dan pelayanan yang lebih transparan, masyarakat kini lebih aktif dalam terlibat dalam berbagai program dan layanan keagamaan yang diselenggarakan. Walaupun terdapat tantangan terkait akses teknologi, KUA terus berusaha menciptakan solusi yang inklusif, memastikan bahwa partisipasi masyarakat tetap optimal dalam setiap kegiatan keagamaan yang ada.

KESIMPULAN

Kebijakan yang diterapkan di KUA Medan Deli memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan keagamaan dan administratif di masyarakat. Melalui penerapan teknologi digital dalam sistem pendaftaran nikah dan pengelolaan data, masyarakat kini dapat menikmati kemudahan akses layanan keagamaan. Kebijakan ini tidak hanya mempercepat proses administratif, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan, yang pada gilirannya memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap KUA.

Namun, meskipun kebijakan tersebut memberikan manfaat besar, tantangan terkait keterbatasan sumber daya manusia, kesadaran masyarakat, infrastruktur teknologi, dan koordinasi antar instansi masih perlu diatasi. Keterbatasan dalam hal pelatihan petugas, serta ketidaktahuan sebagian masyarakat tentang layanan *online*, menghambat keberhasilan penuh dari kebijakan ini. Selain itu, masalah akses internet dan perangkat di daerah terpencil juga menjadi kendala yang perlu segera diatasi untuk memastikan semua lapisan masyarakat dapat menikmati layanan yang ditawarkan.

Penting bagi KUA untuk memperkuat upaya sosialisasi mengenai kebijakan baru ini kepada masyarakat, serta menyediakan pelatihan yang lebih intensif bagi petugas agar mereka dapat mengelola layanan dengan lebih efisien. Peningkatan infrastruktur teknologi di daerah-daerah yang kurang berkembang, serta pengembangan sistem evaluasi yang lebih baik, juga menjadi kunci dalam memastikan keberhasilan implementasi kebijakan ini. Dengan langkah-langkah ini, KUA dapat mengatasi tantangan yang ada dan meningkatkan kualitas layanan keagamaan secara lebih optimal.

Secara keseluruhan, kebijakan yang diterapkan di KUA Medan Deli berpotensi besar dalam meningkatkan kualitas layanan keagamaan di masyarakat. Walaupun terdapat berbagai tantangan dalam implementasinya, dengan solusi yang tepat dan upaya yang berkelanjutan, KUA dapat mewujudkan layanan yang lebih efisien, transparan, dan inklusif. Hal ini akan memperkuat peran KUA dalam memberikan layanan keagamaan yang berkualitas bagi masyarakat Kota Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliyah, H. (2022). Implementasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mojoroto Kementrian Agama Kota Kediri. *Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 182-198.
- Aliyah, H. (2022). Implementasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mojoroto Kementrian Agama Kota Kediri. *Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 182-198.
- Arofik, S., & Yustomi, A. R. (2020). Analisis Ushul Dan Kaidah Fikih Terhadap Implementasi Dispensasi Perkawinan Di Bawah Umur Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Perak Kabupaten Jombang. *Usratuna: Jurnal Hukum Keluarga Islam*, 4(1), 111-137.
- Imaniar, N. Z., Khuzai, R., & Siddiq, A. A. (2022, January). Implementasi Kebijakan Kementerian Agama pada Masa Pandemi COVID-19 dalam Aktivitas Penyuluh Agama di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukasari Kota Bandung. In *Bandung Conference Series: Islamic Broadcast Communication* (Vol. 2, No. 1, pp. 5-10).
- Nurhuda, A., Firmansyah, F., & Napis, M. S. H. (2023). Analisis kualitas pelayanan publik di bidang pencatatan nikah pada kantor urusan agama. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(1), 76-89.
- Rahadiani, A., & Muslim, A. (2023). Strategi dan Dampak Kebijakan KUA dalam Menekan Angka Pernikahan Dini di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)*, 4(2), 94-105.
- Rahman, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin. *Jurnal Wacana Publik*, 14(01).
- Safitri, R. (2023). IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) BERBASIS WEBSITE DILIHAT DARI ASPEK KOMUNIKASI PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN TANTA KABUPATEN TABALONG. *JAPB*, 6(2), 702-718.
- Safitriany, A., Umam, K., & Nur, M. I. (2022). Evaluasi kebijakan sistem informasi manajemen nikah di Kantor Urusan Agama kota Bandung. *JIH: Jurnal Ilmiah Hospitality*, 11(1), 439-454.
- Setianingsih, P., Purwanto, P., & Syarifah, L. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pencatatan Pernikahan melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). *YUME: Journal of Management*, 7(1), 561-573.
- Syahri, A., Nasution, M., Putri, A., & Nur, M. (2021). Layanan Pelaksanaan Akad Nikah di Kantor Urusan Agama Medan Marelan (Studi Efektivitas dan Hambatannya pada masa Pandemi Covid-19). *Al-Fikru: Jurnal Ilmiah*, 15(1), 1-13.