

## **Tinjauan Revitalisasi Pelayanan Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam di Kantor Urusan Agama**

Kwarnanto Rohmawan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Respati Indonesia, Jakarta  
Email : antorohmawan@gmail.com

### **ABSTAK**

Revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan merupakan program prioritas Kementerian Agama 2021–2024 dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik keagamaan dan penguatan good governance. KUA, yang selama ini dikenal masyarakat hanya sebagai penyedia layanan pernikahan, kini diarahkan menjadi pusat layanan keagamaan yang prima, kredibel, inklusif, dan moderat, dengan cakupan layanan lebih luas, termasuk bimbingan perkawinan, zakat, wakaf, hingga kegiatan lintas agama.

Kajian ini bertujuan menelaah bagaimana kondisi pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan, sekaligus mengidentifikasi faktor pendukung, hambatan, dan kebutuhan revitalisasi.

Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui studi literatur, wawancara mendalam, focus group discussion (FGD), serta observasi langsung di sejumlah KUA terpilih. Hasil kajian menunjukkan bahwa revitalisasi telah memberi dampak positif berupa peningkatan indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan KUA, dari 77,28% (2019) menjadi 83,23% (2023).

Revitalisasi dilakukan melalui dua pendekatan: (1) peningkatan kualitas fisik berupa pembangunan dan rehabilitasi gedung serta digitalisasi layanan, dan (2) peningkatan kualitas non-fisik berupa penguatan kelembagaan, tata kelola, serta kompetensi SDM. Namun demikian, sejumlah kendala masih dihadapi, antara lain keterbatasan anggaran, ketimpangan distribusi KUA di daerah, minimnya SDM muda dengan kompetensi memadai, serta lemahnya koordinasi antara KUA dengan pemerintah daerah terkait kepemilikan aset lahan dan sinergi pelayanan.

Kesimpulannya, revitalisasi KUA terbukti meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan publik, tetapi keberlanjutannya memerlukan penguatan pada aspek SDM, pemetaan layanan yang realistis sesuai kebutuhan masyarakat, serta dukungan infrastruktur yang merata. Optimalisasi KUA sebagai pusat layanan keagamaan lintas agama akan menjadi kunci dalam menjaga kerukunan umat beragama dan memperkuat peran negara dalam penyediaan pelayanan publik.

**Keywords :** Revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA), Pelayanan Publik Keagamaan, Tata Kelola Kelembagaan

### **ABSTRACT**

The revitalization of the District Office of Religious Affairs (KUA) is a priority program of the Ministry of Religious Affairs for 2021–2024, aimed at improving the quality of religious public services and strengthening good governance. Traditionally perceived only as an institution providing marriage registration, KUA is now being transformed into a center for comprehensive religious services that are excellent, credible, inclusive, and moderate. These services extend beyond Islamic marriage registration to include premarital guidance, zakat and waqf management, mosque development, and potentially interfaith activities. This study seeks to examine regulations, policies, institutional conditions, facilities, and human resources (HR) within KUAs, while identifying supporting factors, challenges, and needs for revitalization. A

qualitative approach was applied through literature review, in-depth interviews, focus group discussions (FGDs), and field observations in selected KUAs. Findings reveal that revitalization has had a positive impact, as reflected in the steady increase of public satisfaction with KUA services from 77.28% in 2019 to 83.23% in 2023. Revitalization efforts involve two main dimensions: (1) physical improvements such as office renovation, construction, and digitalization of services, and (2) non-physical improvements including institutional strengthening, governance reform, and capacity building for staff. Nevertheless, several challenges remain, such as limited budget allocations, unequal distribution of KUAs across districts, shortage of young and skilled staff, and weak coordination with local governments regarding land ownership and integrated service delivery. In conclusion, KUA revitalization has demonstrably improved service quality and public trust. However, its sustainability requires further strengthening of human resources, realistic mapping of services according to community needs, and equitable infrastructure support. Optimizing KUA as a center of interfaith religious services is key to promoting social harmony and reinforcing the role of the state in providing quality public services.

Keywords : Revitalization of the Office of Religious Affairs (KUA), Religious Public Service Delivery, Institutional Governance

## PENDAHULUAN

Meningkatkan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang menjadi salah satu tujuan good governance menjadi suatu upaya yang sangat penting dan strategis karena perlu melibatkan masyarakat di dalamnya. Beberapa hal yang menjadi alasan pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan good governance di Indonesia, salah satunya adalah dalam proses pelayanan publik melibatkan semua unsur dan lapisan dalam pemerintahan. Sebagai representasi negara, pemerintah, masyarakat dan mekanisme pasar memiliki kepentingan serta keterlibatan tinggi dalam domain ini. Pemerintah sebagai aktor utama penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan peraturan yang berlaku.

Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam, Rencana Strategis 2020-2024. Dalam menjalankan peran transformasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik, khususnya pelayanan kegiatan keagamaan, Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam melakukan

program revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA). Revitalisasi institusi KUA sangat penting dilakukan untuk meningkatkan fungsi pelayanan dan kepercayaan masyarakat.

Pada Naskah akademik Perubahan Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama, Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam 2023, menjelaskan Kantor Urusan Agama yang lebih dikenal masyarakat dengan singkatan KUA merupakan unit pelaksana teknis pada Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam yang berada disetiap wilayah kecamatan di seluruh Indonesia. Umumnya KUA hanya dikenal masyarakat sebagai Unit Teknis di bawah Kementerian Agama yang memberikan layanan pernikahan kepada masyarakat<sup>1</sup>.

Saat ini Ditjen Bimas Islam melakukan upaya revitalisasi KUA melalui perluasan penyediaan layanan dan penguatan tata kelola KUA menjadi lebih baik dan terukur dalam melayani masyarakat.

Revitalisasi KUA mencita-citakan KUA menjadi pusat layanan keagamaan utama, memiliki kredibel tinggi serta moderat untuk meningkatkan kualitas kehidupan umat beragama. Setiap pelayanan yang diberikan KUA harus berpegang pada prinsip moderat, inklusif, mudah diakses semua masyarakat, handal, kredibel serta transparan. Revitalisasi KUA menjadi penting terlaksana karena menjadi layanan Kementerian Agama paling terdepan dan bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah layanan keagamaan yang KUA berikan.

Atas dasar inilah program Revitalisasi KUA ditetapkan sebagai salah satu dari tujuh kebijakan prioritas Kementerian Agama. Dimana penerapan revitalisasi ini, pelayanan yang dapat diberikan KUA Kecamatan juga bisa mengakomodir layanan keagamaan tidak hanya Islam tetapi juga Agama lain, misalnya, penyuluhan agama, bimbingan perkawinan, atau kegiatan-kegiatan keagamaan yang lain dari semua agama sehingga dapat meningkatkan kerukunan umat beragama.

Achmad Saogi (2022), Selama ini masyarakat sebatas hanya tahu bahwa KUA adalah kantor yang melayani urusan pernikahan dan perceraian saja. Padahal KUA memiliki layanan lainnya seperti wakaf, zakat, waris dan bimbingan haji, serta masih banyak lagi. Kondisi ini tidak dipahami oleh masyarakat. Oleh sebab itu, proses revitalisasi KUA menjadi hal yang penting dan mendesak untuk dilakukan agar KUA dapat menjadi menjadi kantor layanan keagamaan di tingkat kecamatan.

Sebagai bagian dari instansi pemerintah, kelembagaan KUA harus terus dievaluasi agar tetap kompatibel dengan makna dasar fungsi dan peran kehadiran pemerintah di tengah masyarakat. Alih-alih menyediakan pelayanan bagi masyarakat, jika tidak sesuai dengan dinamika sosial yang bergerak

cepat, maka KUA tidak dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Bahkan KUA yang tidak mengevaluasi diri atas service delivery yang mereka berikan akan kehilangan kepercayaan publik di tengah ekosistem birokrasi pada wilayah kerjanya

Dalam melakukan perbaikan tentu saja dibutuhkan sebuah gambaran yang objektif dan aktual tentang bagaimana kinerja sebuah lembaga penyedia layanan publik dalam hal ini KUA. Hal ini menjadi sangat penting mengingat KUA adalah garda terdepan pelayanan publik yang dimiliki Kementerian Agama.

Melalui kajian ini diharapkan bisa mendapatkan potret tentang kondisi aktual KUA sebagai masukan pendukung dalam upaya revitalisasi KUA. Dari gambaran ini kelak bisa didapatkan tentang apa saja kebutuhan dan perbaikan yang perlu dilakukan oleh KUA yang berada di bawah Ditjen Bimas Islam, demi terciptanya optimalisasi pelayanan public yang baik dan berkualitas bagi masyarakat sesuai Undang undang Pelayanan Publik, serta sebagai pusat layanan keagamaan yang prima, kredibel dan moderat dalam rangka meningkatkan kualitas kehidupan umat beragama.

Untuk membatasi pembahasan yang dikaji, maka kajian ini didasarkan pada beberapa permasalahan yang dibahas secara komprehensif sesuai hasil analisa dari data dan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber.

Permasalahan Kajian :

1. Bagaimana upaya revitalisasi yang dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan
2. Bagaimana kondisi faktual pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan setelah revitalisasi

3. Bagaimana kondisi dan tantangan sumber daya manusia pengelola Kantor Urusan Agama

## METODE

Kajian dilakukan melalui pengumpulan data dan informasi dengan metode kualitatif antara lain menggunakan studi literasi terkait regulasi dan kebijakan, indepth interview dan focus group discussion dengan narasumber utama yakni Ditjen Bimas Islam Kementerian Agama, Bina Kelembagaan KUA di tingkat pusat, Kanwil dan KUA.

Metode kualitatif digunakan untuk mengetahui persepsi dengan penjelasan yang menekankan deskripsi, dimana data dan informasi yang diperoleh diolah melalui analisis argumentatif sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih menggambarkan kondisi yang terjadi.

1. **Studi literasi** dilakukan dalam kajian ini untuk mendapatkan gambaran awal mengenai regulasi dan bagaimana permasalahan dan kebutuhan yang ingin dicapai terkait revitalisasi layanan KUA oleh Ditjen Bimas Islam Kementerian Agama, sehingga ditemukan gap atau masalah antara peraturan yang ada dengan penerapan pelayanan yang telah dilakukan KUA pada masyarakat.
2. **Indepth interview** dilakukan untuk mendapatkan masukan, saran dan kritik yang lebih mendalam mendalam terkait bagaimana dan kebutuhan yang ingin dicapai terkait layanan KUA oleh Ditjen Bimas Islam Kementerian Agama. Sehingga akan dapat kita ketahui pula bagaimana kondisi faktual Kantor Urusan Agama dan apa saja permasalahan yang dihadapi dan seberapa jauh penerapan aturan oleh KUA dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat. Tahap ini dilakukan melalui dua cara yakni :
  - **Focus group discussion** dengan Direktorat Bina Kelembagaan

Kemenag, dan beberapa Kantor Wilayah Kementerian Agama.

- **Pengamatan dan interview langsung** di beberapa Kantor Wilayah Kementerian Agama dan KUA terpilih dan terjangkau

Pengamatan langsung atau observasi juga dilakukan terhadap beberapa Kantor Urusan Agama Kecamatan yang terpilih. Adapun pemilihan KUA Kecamatan yang menjadi sasaran observasi dilakukan dengan cara Purposive Sampling atau pemilihan sampel dengan pertimbangan tertentu yang mewakili cakupan penelitian yaitu KUA dalam wilayah geographis tertentu, KUA dalam kondisi sosial, ekonomi dan budaya tertentu

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pada Keputusan Menteri Agama No 758 Tahun 2021 dijelaskan bahwa untuk peningkatan layanan keagamaan bagi masyarakat dan meningkatkan kualitas kehidupan umat beragama, perlu dilakukan revitalisasi kantor urusan agama kecamatan dan menetapkan sebagai program prioritas Kementerian Agama tahun 2021-2024. Adapun revitalisasi Kantor Urusan Agama dilakukan dengan beberapa tujuan, yakni :

- Peningkatan kualitas umat beragama
- Penguatan fungsi KUA dalam mengelola kehidupan keberagamaan
- Penguatan program dan layanan keagamaan
- Peningkatan kapasitas kelembagaan KUA sebagai pusat layanan keagamaan
- Upaya revitalisasi KUA yang dilakukan Kementerian Agama dilaksanakan dengan beberapa strategi, yakni :
  - Peningkatan kapasitas kelembagaan
  - Penyempurnaan standar pelayanan
  - Transformasi digital layanan
  - Peningkatan kualitas sumber daya manusia

- Penguatan regulasi dan integrasi data

Menurut Peraturan Menteri Agama No 11 Tahun 2020, kategori Kantor Urusan Agama dibuat sesuai kriteria KUA pada sebuah Kecamatan dengan didasarkan pada banyaknya jumlah peristiwa nikah pada pertahun. Selain itu ada tipologi KUA Kecamatan yang ada tidak hanya berdasarkan pada jumlah peristiwa nikah pertahun tapi juga sesuai kondisi geografis daerah tertinggal, terdepan, terluar, dan kepulauan KUA tersebut.

Swasono (2019), Pengertian revitalisasi adalah “menghidupkan dan menggiatkan (kembali) faktor-faktor pembangunan seperti tanah, tenaga kerja, modal, ketrampilan dan kewirausahaan, ditambah kelembagaan keuangan, birokrasi, serta didukung sarana/prasarana fisik dan para pelaku pembangunan dalam mengakomodasikan secara struktural dan fungsional tantangan dan kebutuhan baru”

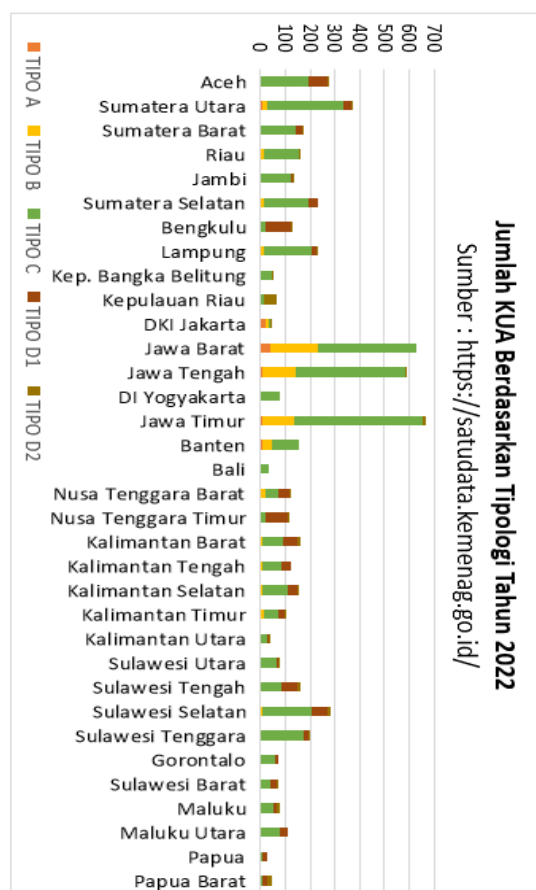
Tipologi A adalah KUA dengan jumlah peristiwa nikah diatas 100 layanan per bulan, tipologi B KUA dengan jumlah layanan nikah antara 51 sampai 100 peristiwa per bulan, tipologi C adalah KUA dengan jumlah layanan nikah di bawah 50 peristiwa perbulan, tipologi D1 yakni KUA yang berada di daerah terluar, terdalam, dan perbatasan daratan, tipologi D2 KUA pada daerah terluar, terdalam, dan perbatasan daratan

Menurut data Kementerian desa tahun 2024, ada 6.592 Kecamatan di seluruh Indonesia . Dari keseluruhan wilayah di Indonesia, maka bila dibandingkan dengan keberadaan Kantor Urusan Agama Kecamatan yang telah berdiri tahun 2022 berjumlah 5.972 maka masih ada sekitar 620 Kecamatan yang belum memiliki KUA untuk memberikan pelayanan keagamaan bagi masyarakat.

Hasil Monitoring Evaluasi Standar Pelayanan Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam tahun 2024 diperoleh sejumlah catatan antara lain jumlah KUA Kecamatan yang ada saat ini berjumlah 5.972, dan 1.200 KUA Kecamatan yang sudah masuk Surat Berharga Syariah Negara (SBSN).

Setiap tahun ada usulan pembentukan KUA baru yang disebabkan oleh kebijakan pemekaran wilayah hingga tahun 2024 ada 1.116 pengajuan KUA baru, namun demikian realisasi pembentukan KUA baru tersebut masih terhambat masalah anggaran yang masih terbatas. Disisi lain justru adanya penutupan KUA pada wilayah tertentu karena kekurangan SDM dan sedikit masyarakat yang memanfaatkan layanan serta cakupan wilayah yang luas, sulit dijangkau oleh masyarakat bahkan dengan kendaraan.

Sebagai garda terdepan Kementerian Agama yang langsung berinteraksi dan



<b>Fungsi Semula</b>	<b>Fungsi Baru</b>
Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan NR	Pelayanan, pencatatan pernikahan, dan pelaporan NR
Penyusunan statistik layanan dan bimas islam	Pelayanan bimbingan perkawinan
Pengelolaan dokumentasi dan SIMAK KUA	Pelayanan bimbingan keluarga Sakinah
Pelayanan bimbingan keluarga sakinah	Pengembangan dan pemberdayaan kemasjidan
Pelayanan bimbingan masjid	Penyediaan layanan konsultasi syariah
Pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syariah	Pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam
Pelayanan bimbingan dan penerangan	Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf
pelayanan bimbingan zakat dan wakaf	Pengembangan dan pemberdayaan ekon
Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtangga KUA	Penguatan moderasi beragama dan deteksi persoalan
Dapat melaksanakan fungsi layanan manasik haji Reguler.	Pengelolaan data keagamaan dan sistem informasi
Pelaksanaan ketatausahaan KUA	
Layanan manasik haji reguler	
Layanan agama secara khusus Bimas Islam	

memberikan layanan pada masyarakat, KUA mengemban fungsi Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam. Untuk itu peningkatan fungsi pelayanan juga menjadi salah satu bagian penting dari revitalisasi yang dicanangkan.

Berdasarkan penelitian atau Survey Indeks Pelayanan Kantor Urusan Agama tahun 2020, didapatkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan KUA khususnya pernikahan sangat tinggi dengan skor indeks 78 % dari sekitar 880 responden.

Pada Indeks kepuasan layanan KUA tahun 2021 terdapat peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan KUA sebanyak 78,90%, pada tahun ini bertepatan dengan dimulainya program revitalisasi KUA .

Sedangkan menurut hasil Survey Indeks Kepuasan Layanan KUA tahun 2022 yang dilakukan terhadap 1958 responden yang ditemui di KUA, yang terdiri dari 740 lelaki dan 858 perempuan menyatakan tingkat kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan Kantor Urusan Agama di seluruh Indonesia secara deskriptif tergolong tinggi sebesar 83,28% khususnya pada layanan nikah.

Hasil FGD 6 - 8 Mei 2024 dalam acara Monitoring Evaluasi Standar Pelayanan Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam di Jakarta diperoleh catatan proses pelayanan KUA masih sering terkendala dikarenakan keterbatasan SDM KUA

Kecamatan baik secara kualitas maupun kuantitas. KUA membutuhkan lebih banyak personel yang secara usia lebih muda dan masih memiliki peluang meniti karir dan kepangkatan. Hal ini erat kaitannya dengan program program upgrading skills bagi SDM KUA dalam menyediakan layanan yang lebih berkualitas bagi masyarakat.

Kondisi Sumber Daya Manusia KUA sebagai pengelola unit pelayanan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat, Kantor Urusan Agama sesuai dengan PMA 34 tahun 2016 mempunyai struktural organisasi yang dikepalai oleh seorang

Kepala Kantor dengan dibantu oleh beberapa orang Fungsional dan Petugas Tata Usaha.



Menurut satu data Kemenag tahun 2022 jumlah total penghulu sebanyak 9.143 dalam 3 tingkat jabatan, yaitu Pertama sebanyak 1,761 atau 19%, Muda sebanyak 3,982 atau 44% dan Madya sebanyak 3,400 atau 37%. Artinya sampai saat ini jenjang utama untuk penghulu dalam jabatannya belum mencukupi, padahal KUA Kecamatan sangat membutuhkan penghulu yang juga ahli dalam berbagai hal pelayanan. Salah satunya adalah hambatan usia jabatan fungsional penghulu yang sudah mendekati usia pensiun sehingga peluang mengupgrade kemampuan tidak sejalan dengan proses pelayanan dan berdampak pada kenaikan tunjangan

Revitalisasi KUA telah dilaksanakan sejak tahun 2021 dengan merenovasi 106 KUA, pada Tahun 2021 dan 400 KUA pada Tahun 2022. Revitalisasi KUA dilakukan dengan dua pola besa, yakni peningkatan kualitas fisik seperti rehabilitas fisik bangunan gedung KUA serta penyediaan alat pengolah data untuk mendukung pelaksanaan dan percepatan layanan publik. Sementara kualitas non-fisik yang dilakukan mengarah pada peningkatan kapasitas kelembagaan, kompetensi SDM, dan kualitas tata kelola.

Di awal tahun 2021 revitalisasi dimulai dari 6 KUA yang menjadi pilot project pembenahan yakni KUA Banjarnegara, KUA

Sidoarjo, KUA Ciawi Gebang, KUA Biringkanaya, KUA Gunung Sugih, dan KUA Sewon. Secara bertahap masih terus dilakukan program revitalisasi terhadap seluruh KUA Kecamatan.

## PEMBAHASAN

Pada Keputusan Menteri Agama No 758 Tahun 2021 dijelaskan bahwa untuk upaya peningkatan layanan keagamaan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas kehidupan umat beragama, perlu dilakukan revitalisasi kantor urusan agama kecamatan dan menetapkan sebagai program prioritas Kementerian Agama tahun 2021-2024.

Dari segi revitalisasi Kantor Urusan Agama perlu dilakukan penguatan terutama terkait jumlah Kantor Urusan Agama yang seharusnya menjadi Kantor Layanan di tiap Kecamatan.

Namun demikian revitalisasi tidak hanya sebatas membangun atau merenovasi KUA pada bangunan secara fisik saja, akan tetapi sesuai Keputusan Menteri Agama No 758 Tahun 2021 dijelaskan bahwa dalam meningkatkan layanan keagamaan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas kehidupan umat beragama, perlu dilakukan revitalisasi kantor urusan agama kecamatan dan menetapkan sebagai program prioritas Kementerian Agama tahun 2021-2024.

Upaya revitalisasi KUA yang dilakukan Kementerian Agama dilaksanakan dengan beberapa strategi, yakni :

1. Meningkatkan kapasitas kelembagaan
2. Menyempurnakan standar pelayanan
3. Transformasi digital layanan
4. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia
5. Memperkuat regulasi
6. Memperkuat integrasi data

Dari segi pelayanan, program revitalisasi dianggap masih belum optimal. Hal ini

diketahui dari hasil mobitoring dan evaluasi Ditjen Bimas Islam terutama terkait proses pelayanan KUA yang masih sering terkendala. Disamping itu masyarakat masih mengenal KUA hanya sebatas layanan pernikahan saja, program layanan KUA lainnya masih belum banyak diketahui masyarakat. Artinya banyak program layanan KUA yang belum diketahui dan dimanfaatkan masyarakat.

Dari hasil observasi langsung dengan pengurus di 6 KUA serta FGD diketahui bahwa kendala pelayanan yang umumnya dihadapi KUA antara lain :

1. Masih kurangnya publikasi program layanan KUA di daerah, terutama di daerah terpencil dan terluar
2. Masih kurangnya sumber daya manusia dalam mengelola dan memberikan pelayanan. Hal ini tidak saja terkait jumlah sumber daya manusia seperti penghulu, penyuluh dan tenaga administrasi lain, akan tetapi juga masih kurangnya kompetensi dan skills yang diperlukan untuk menunjang pelayanan KUA
3. Masih kurangnya dukungan teknologi informasi untuk memudahkan akses pelayanan dan mempercepat proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

Dari segi sumber daya manusia, upaya penguatan sumber daya manusia untuk pengelolaan dan pelayanan di Kantor Urusan Agama memang sudah dilakukan, akan tetapi masih belum optimal.

Setelah revitalisasi fisik dan fungsi bangunan KUA sudah dilakukan menjadi lebih baik tentu perlu sumber daya manusia untuk mengelola fasilitas tersebut termasuk memberikan pelayanan terbaik sesuai fungsi layanan yang sudah ditingkatkan.

## KESIMPULAN

Sesuai Peta Jalan Revitalisasi KUA 2021-2024 dijelaskan Proram peningkatan layanan keagamaan di Kantor Urusan Agama Kecamatan bagi masyarakat dilakukan dengan menerapkan prosedur standar operasional, peningkatan kapasitas kelembagaan, peningkatan layanan transformasi digital dan penguatan integrasi data, sebagai pusat data keagamaan dengan sistem deteksi dan respon dini terhadap konflik keagamaan , menjadi rumah moderasi beragama dan pusat pemberdayaan ekonomi umat.

Salah satu fokus utama dari program Revitalisasi KUA Kecamatan yang mulai dicanangkan tahun 2021 adalah meningkatkan pelayanan publik keagamaan yang baik, kredibel, dan moderat, serta mengakomodir perkembangan teknologi sesuai perkembangan zaman hingga meningkatkan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang tersedia.

Dikarenakan keterbatasan SDM KUA Kecamatan baik secara kualitas maupun kuantitas. KUA membutuhkan lebih banyak personel yang secara usia lebih muda dan masih memiliki peluang meniti karir dan kepangkatan. Hal ini erat kaitannya dengan program program upgrading skills bagi SDM KUA dalam menyediakan layanan yang lebih berkualitas bagi masyarakat

## SARAN

Revitalisasi Kantor Urusan Agama harus dilakukan tidak hanya merenovasi atau membangun Kantor Urusan Agama di tiap Kecamatan, akan tetapi juga fokus pada hal-hal lainnya, yakni :

1. Transformasi pertama adalah mengubah kondisi layanan KUA yang selama ini hanya bersifat dokumentasi dan administrasi menjadi lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat berupa bimbingan, layanan,

- konsultasi serta pendampingan persoalan keluarga dan keagamaan.
2. Transformasi kedua adalah perubahan sistem pelayanan bersifat aktif dan lebih responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas KUA harus mampu melakukan jemput bola saat memberikan melayani dan tidak hanya menunggu.
  3. Transformasi ketiga adalah KUA melalui para petugas pelayanan diharapkan terdepan dalam mendeteksi dan mengetahui berbagai persoalan yang dihadapi masyarakat serta mampu memberikan solusi atas permasalahan tersebut.
  4. Transformasi keempat adalah KUA harus berorientasi pada hasil saat memberikan pelayanan, petugas KUA harus melaksanakan tugas sepenuh hati dan tidak asal bekerja
  5. Transformasi Kelima adalah KUA mampu menjadi leading sector dalam pembangunan keluarga. KUA memimpin jejaring di tingkat kecamatan dalam membangun ketahanan keluarga dan masyarakat.

## **PENUTUP**

Kajian Tinjauan Revitalisasi Pelayanan Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam di Kantor Urusan Agama ini dilakukan dalam rangka Rencana Kerja tahun 2024 dan sebagai upaya mendapatkan feedback berupa masukan faktual dan komprehensif untuk meningkatkan standar kualitas pelayanan Ditjen Bimas Islam sebagai bagian dari program revitalisasi KUA Kecamatan yang telah dilaksanakan mulai tahun 2021.

Sesuai dengan Surat Undangan Evaluasi dari Dirjen Bimas Islam Kemenag No B.381/Set.III.3/OT.01/01/2024 dalam acara Evaluasi Standar Pelayanan Dirjen Bimas Islam di KUA Kecamatan pada 6-8 Mei 2024.

Ucapan penghargaan dan terima kasih atas dukungan penuh diberikan jajaran Sekretariat Jenderal Bimas Islam, Direktorat Bina KUA, Asosiasi Penghulu Republik Indonesia, serta para pengurus KUA Banjarnegara, KUA Sidoarjo, KUA Ciawi Gebang, KUA Biringkanaya, KUA Gunung Sugih, dan KUA Sewon yang telah memberikan data dan informasi sebagai masukan kajian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Achmad Saogi (2022), Strategi Revitalisasi Kantor  
    Urusan Agama Keamatan Mundu dan Kedawung Kabupaten Cirebon, Jurnal Ilmiah Gema Perencana Volume 1, Nomor 2, September-Desember 2022,
- Swasono Sri Edi dalam Sudarwani Eni, Laporan  
    Penelitian: Revitalisasi Kawasan Benteng Somba Opu Sebagai Kawasan Bersejarah Peninggalan Kerajaan Gowa Sulawesi Selatan (2019)
- Kementerian Agama, Rencana Strategis Tahun  
    2020-2024
- Kementerian Agama, Outlook Kementerian Agama 2024, “Makin Digital Makin Menjangkau Umat”, Tahun 2023
- Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam,  
    Rencana Strategis 2020-2024
- Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam,  
    Naskah akademik Perubahan Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama, 2023

Puslitbang Bimas Agama dan Layanan  
Keagamaan, KUA Berbenah,  
Kementerian Agama RI Tahun 2023

<https://kuakecamatanantaliwang.blogspot.com/2018/05/struktur-organisasi-kua-kecamatan.html>

Survey Indeks Pelayanan Keagamaan  
Melalui  
Kantor Urusan Agama Tahun 2020

<https://bengkulu.kemenag.go.id/page/struktur-organisasi-kantor-urusan-agama-kua>

<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-kalsel-sudah-saatnya-pelayanan-kua-di-revitaliasasi>

<https://riau.kemenag.go.id/berita/565346/Kemenag-Rancang-40-Layanan-KUA-untuk-Semua-Agama-Ini-Daftarnya>

<https://pddi.kemendesa.go.id/>

<https://kemenag.go.id/nasional/dua-tahun-berjalan-kemenag-revitalisasi-506-kua-z3s1qa>

<https://kemenag.go.id/nasional/serba-serbi-layanan-digital-kua-model-biringkanaya-makassar-i4qfqm>

<https://kemenag.go.id/nasional/revitalisasi-kua-ini-lima-hal-yang-ditransformasi-m4le1d>

<https://kuasewon.org/>

<https://www.kemenkopmk.go.id/pemerintah-mulai-gencarkan-revitalisasi-kua-di-indonesia>

<https://www.nu.or.id/nasional/survei-indeks-kepuasan-layanan-kua-2022-sasar-ribuan-responden-iKsZU>

<https://khazanah.republika.co.id/berita/s11nav451/kemenag-tingkatkan-kualitas-pelayanan-kua>

<https://www.infopublik.id/kategori/nusantara/635534/revitalisasi-kua-diharapkan-berdampak-positif-untuk-pelayanan-publik?show=>

<https://www.antaranews.com/berita/3991833/dirjen-ham-revitalisasi-kua-layani-semua-agama-permudah-pelayanan-publik>