

Optimalisasi Pelayanan Administrasi Keagamaan di KUA Limboto: Peran Mahasiswa Magang dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja

Amalia Nur Fadhila

Abstrak

Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai lembaga pelayanan keagamaan memiliki peran penting dalam memfasilitasi kebutuhan administrasi masyarakat, seperti penerbitan dokumen nikah dan kegiatan keagamaan. Namun, keterbatasan sumber daya manusia sering kali menjadi tantangan dalam menjalankan tugas-tugas tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran mahasiswa magang dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi keagamaan di KUA Limboto. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui observasi, partisipasi aktif, dan wawancara dengan staf KUA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa magang berkontribusi signifikan dalam pengelolaan dokumen administrasi, seperti surat keterangan dan legalisasi akta nikah, serta mendukung kegiatan keagamaan seperti tilawah rutin. Kendala seperti kurangnya pemahaman prosedur awal dapat diatasi melalui pendampingan intensif. Penelitian ini menegaskan bahwa kehadiran mahasiswa magang dapat menjadi solusi strategis untuk mengatasi keterbatasan sumber daya di KUA.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi, Mahasiswa Magang, KUA Limboto, Efisiensi Kerja

1. Pendahuluan

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan unit pelaksana teknis Kementerian Agama yang bertugas memberikan pelayanan administrasi keagamaan, seperti pendaftaran nikah, legalisasi dokumen, dan pembinaan kegiatan keagamaan. Namun, keterbatasan tenaga kerja sering kali menghambat efisiensi pelayanan, terutama di daerah dengan volume pelayanan tinggi seperti KUA Limboto. Mahasiswa magang, sebagai bagian dari program pengembangan kompetensi, dapat menjadi solusi untuk mengatasi tantangan ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran mahasiswa magang dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi keagamaan di KUA Limboto, dengan fokus pada tugas administrasi dan dukungan kegiatan keagamaan.

Pertanyaan penelitian meliputi: (1) Apa saja tugas mahasiswa magang di KUA Limboto? (2) Bagaimana kontribusi mahasiswa magang dalam meningkatkan efisiensi pelayanan? (3) Apa saja kendala yang dihadapi dan bagaimana cara mengatasinya? Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan tentang pentingnya magang dalam mendukung operasional KUA dan pengembangan kompetensi mahasiswa.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam peran mahasiswa magang dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi keagamaan di Kantor Urusan Agama (KUA) Limboto. Pendekatan ini dipilih karena mampu menangkap dinamika kerja nyata di lapangan, termasuk interaksi antara mahasiswa magang, staf

KUA, dan masyarakat. Penelitian dilakukan selama periode magang berlangsung, yaitu selama [masukkan durasi magang, misalnya 2 bulan] pada tahun 2025 di KUA Limboto, Kabupaten Gorontalo.

Observasi Partisipatif: Peneliti mengamati dan mencatat proses pelayanan administrasi dan kegiatan keagamaan di KUA Limboto. Observasi dilakukan setiap hari kerja, mencakup alur kerja administrasi (misalnya, pendaftaran nikah, legalisasi dokumen) dan kegiatan rutin seperti tilawah. Catatan observasi mencakup waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas, interaksi dengan masyarakat, dan dinamika kerja staf.

Partisipasi Aktif: Peneliti terlibat langsung dalam tugas-tugas seperti pembuatan surat keterangan, legalisasi Kutipan Akta Nikah, pengarsipan dokumen, penginputan data ke Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), serta membantu koordinasi kegiatan tilawah rutin. Partisipasi ini memungkinkan peneliti memahami proses kerja secara mendalam dan mengidentifikasi tantangan teknis.

Wawancara Semi-Terstruktur: Wawancara dilakukan dengan tiga staf KUA Limboto, termasuk kepala KUA dan dua staf administrasi, untuk memperoleh pandangan mereka tentang kontribusi mahasiswa magang, tantangan yang dihadapi, dan saran untuk perbaikan.

Data dianalisis secara kualitatif dengan teknik triangulasi untuk memastikan validitas. Penelitian dilakukan selama periode magang di KUA Limboto, dengan fokus pada tugas seperti pembuatan surat keterangan, legalisasi akta nikah, dan dukungan kegiatan tilawah rutin.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Tugas Mahasiswa Magang

Tugas Administrasi: Mahasiswa membantu dalam pengelolaan dokumen administrasi keagamaan, seperti pembuatan surat keterangan nikah, surat pengantar untuk pendaftaran nikah, legalisasi Kutipan Akta Nikah, dan penginputan data ke SIMKAH. Misalnya, dalam satu minggu, rata-rata mahasiswa memproses 10–15 surat keterangan nikah dan membantu legalisasi sekitar 5–7 akta nikah. Proses ini melibatkan pengecekan kelengkapan dokumen (KTP, KK, akta kelahiran), pengarsipan fisik dan digital, serta koordinasi dengan staf untuk memastikan dokumen sesuai standar Kementerian Agama.

Pelayanan Masyarakat: Mahasiswa berperan sebagai garda depan dalam memberikan informasi kepada masyarakat yang datang ke KUA. Tugas ini mencakup menjelaskan prosedur pendaftaran nikah, syarat legalisasi dokumen, dan jadwal konsultasi pranikah. Dalam sehari, mahasiswa melayani sekitar 5–10 masyarakat yang datang dengan berbagai keperluan, seperti meminta informasi atau mengurus dokumen. Interaksi ini sering kali membutuhkan kesabaran, terutama ketika masyarakat kurang memahami prosedur administratif.

Dukungan Kegiatan Keagamaan: Mahasiswa turut serta dalam kegiatan tilawah rutin yang diadakan setiap minggu, dihadiri oleh pengurus Taman Pendidikan Al-Qur'an (TPA) dan staf

KUA. Tugas mahasiswa meliputi membantu menyiapkan tempat, mencatat daftar hadir, dan mendokumentasikan kegiatan melalui foto atau video. Selain itu, mahasiswa juga membantu menyusun laporan kegiatan tilawah untuk keperluan pelaporan ke Kementerian Agama.

Pemeliharaan Lingkungan Kantor: Mahasiswa berkontribusi dalam menjaga kebersihan ruang kerja, seperti merapikan ruang arsip dan membersihkan area pelayanan. Meskipun tugas ini sederhana, hal ini membantu menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi staf dan masyarakat.

3.2 Kontribusi Mahasiswa Magang terhadap efisiensi pelayanan

Kehadiran mahasiswa magang memberikan kontribusi signifikan terhadap efisiensi pelayanan. Pertama, Sebelum kehadiran mahasiswa magang, staf KUA sering kali kewalahan menangani volume dokumen yang tinggi, terutama pada musim nikah. Dengan bantuan mahasiswa, waktu penyelesaian dokumen seperti surat keterangan nikah berkurang dari rata-rata 1 jam menjadi 30–40 menit per dokumen. Hal ini karena mahasiswa mengambil alih tugas-tugas teknis seperti pengecekan dokumen dan penginputan data, sehingga staf dapat fokus pada tugas yang memerlukan pengambilan keputusan.

Mahasiswa membantu mempercepat respons terhadap pertanyaan masyarakat. Misalnya, ketika masyarakat datang untuk menanyakan syarat nikah, mahasiswa dapat langsung memberikan penjelasan berdasarkan pedoman KUA, sehingga mengurangi waktu tunggu. Wawancara dengan staf menunjukkan bahwa kehadiran mahasiswa mengurangi antrean pelayanan hingga 20% pada hari sibuk.

Partisipasi mahasiswa dalam tilawah rutin meningkatkan keterlibatan komunitas. Dokumentasi kegiatan yang dilakukan mahasiswa membantu KUA Limboto memenuhi kewajiban pelaporan ke Kementerian Agama dengan lebih teratur. Selain itu, kehadiran mahasiswa dalam kegiatan ini memberikan kesan bahwa KUA aktif dalam membina kegiatan keagamaan, yang meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Mahasiswa magang sering kali diminta untuk menangani tugas-tugas mendadak, seperti membantu menyiapkan dokumen untuk inspeksi mendadak atau mendampingi staf ke acara keagamaan di luar kantor. Fleksibilitas ini membantu KUA menjaga kelancaran operasional meskipun jumlah staf terbatas.

3.3 Kendala dan Solusi

Meskipun memberikan kontribusi positif, mahasiswa magang menghadapi beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman prosedur administrasi pada awal magang dan kendala teknis, misalnya gangguan sistem informasi. Kendala ini diatasi melalui pendampingan intensif oleh staf KUA dan pelatihan singkat tentang penggunaan sistem. Proses evaluasi mingguan juga membantu mahasiswa memahami kesalahan dan meningkatkan kinerja.

Selain itu, Gangguan sistem SIMKAH, seperti koneksi internet yang lambat, sering kali menghambat penginputan data. Untuk mengatasi masalah ini, mahasiswa dilatih untuk mencatat data secara manual terlebih dahulu, lalu menginputnya saat sistem stabil.

Beberapa masyarakat datang dengan pemahaman yang minim tentang prosedur, sehingga mahasiswa berulang kali. Untuk meningkatkan kemampuan komunikasi, mahasiswa diberi panduan tertulis tentang prosedur pelayanan dan diajak berdiskusi dengan staf setiap minggu untuk mengevaluasi interaksi dengan masyarakat.

Pada hari-hari tertentu, seperti menjelang musim nikah, beban kerja meningkat drastis. Mahasiswa diatasi dengan pembagian tugas yang lebih terstruktur, di mana satu mahasiswa fokus pada administrasi dan yang lain pada pelayanan masyarakat.

3.4 Implikasi untuk Pengembangan Kompetensi

Berdasarkan teori pelayanan publik (Denhardt & Denhardt, 2015), efisiensi pelayanan bergantung pada ketersediaan sumber daya manusia dan sistem yang mendukung. Kehadiran mahasiswa magang di KUA Limboto sejalan dengan konsep ini, karena mahasiswa berfungsi sebagai tambahan tenaga kerja yang fleksibel. Selain itu, menurut teori pembelajaran experiential (Kolb, 2014), pengalaman langsung selama magang membantu mahasiswa mengintegrasikan teori dan praktik, yang terlihat dari peningkatan pemahaman prosedur administrasi setelah beberapa minggu. Penelitian ini juga mendukung temuan Smith et al. (2018) bahwa program magang dapat menjadi strategi untuk mengatasi keterbatasan sumber daya di lembaga publik, sekaligus memberikan manfaat pendidikan bagi peserta magang.

Magang di KUA Limboto memberikan manfaat besar bagi pengembangan kompetensi mahasiswa. Secara teknis, mahasiswa menguasai keterampilan administrasi, seperti pengelolaan dokumen dan penggunaan sistem informasi. Secara interpersonal, interaksi dengan masyarakat dan staf meningkatkan kemampuan komunikasi, kesabaran, dan empati. Secara profesional, mahasiswa belajar tentang manajemen waktu dan tanggung jawab dalam lingkungan kerja nyata. Pengalaman ini juga memberikan wawasan tentang pentingnya pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat, yang relevan untuk karir di sektor keagamaan atau administrasi publik.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa magang berperan penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi keagamaan di KUA Limboto. Kontribusi utama meliputi pengelolaan dokumen, pelayanan masyarakat, dan dukungan kegiatan keagamaan. Meskipun terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman prosedur awal, pendampingan dan evaluasi efektif dapat mengatasinya. Magang ini juga memberikan manfaat ganda, yaitu mendukung operasional KUA dan meningkatkan kompetensi mahasiswa. Untuk itu, program magang perlu diperluas dengan pelatihan awal yang lebih terstruktur untuk memaksimalkan kontribusi mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Agama RI. (2020). Pedoman Pelayanan Administrasi Keagamaan. Jakarta: Direktorat Jenderal Bimas Islam.
- Creswell, J. W. (2014). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. Sage Publications.
- Yin, R. K. (2016). Qualitative Research from Start to Finish. Guilford Press.