

### **BAB III**

## **GAMBARAN UMUM KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) DI KOTA BENGKULU**

#### **A. Kantor Urusan Agama (KUA)**

Kantor Urusan Agama (KUA) berkedudukan di wilayah kecamatan dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu yang di koordinasikan oleh Kepala Seksi Urusan Agama Islam.

##### **1. Tugas Pokok KUA**

Melakukan Sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu di bidang Urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan (KMA. Nomor 571 Tahun 2001 pasal 1 dan 2)

##### **2. Fungsi KUA**

- a. Menyelenggarakan statistic dan dokumen
- b. Menyelenggarakan surat menyurat, pengurusan surat dan kearsipan
- c. Pengetikan dan rumah tangga Kantor Urusan Agama Kecamatan
- d. Melaksanakan pencatatan nikah dan rujuk, membina masjid, zakat dan wakaf, baitul maal dan penyelenggaraan haji, ibadah sosial, kependudukan, pengembangan Sakinah sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh dirjen bimas islam dan penyelenggara haji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Di Kota Bengkulu terdapat 9 (Sembilan) Kantor Urusan Agama (KUA) yaitu :

1. KUA Selebar
2. KUA Ratu Samban
3. KUA Ratu Agung

4. KUA Muara Bangkahulu
5. KUA Gading Cempaka
6. KUA Kampung Melayu
7. KUA Teluk Segara
8. KUA Sungai Serut
9. KUA Singgaran Pati

Untuk mempersingkat waktu dan situasi dan kondisi yang tidak mendukung maka penulis memilih 3 KUA sebagai sampel, Peneliti melakukan observasi dan wawancara di KUA Singgaran Pati, KUA Gading Cempaka dan KUA Selebar. Berikut adalah profil 3 Kantor Urusan Agama (KUA) Di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu :

1. KUA Singgaran Pati

- b. Sejarah Singkat Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Singgaran Pati

Secara Administrasi Kecamatan Singgaran Pati merupakan pemekaran dari Kecamatan Gading Cempaka, Kantor Urusan Agama Kecamatan Singgaran Pati Kota Bengkulu yang ditempati saat ini adalah dibangun pada tahun 2007 dengan dana DIPA Kanwil Departemen Agama Provinsi Bengkulu tahun 2007 yang bangunanya berukuran 8 X 10 M2. Adapun jumlah kelurahan Kecamatan Singgaran Pati terdiri dari 6 (enam)kelurahan. Kecamatan Singgaran Pati terletak antara 3 derajat lintang Selatan dan 102 derajat Bujur Timur dengan ketinggian berkisar 0 - 100 M dari permukaan laut. Kecamatan Singgaran Pati kota Bengkulu terletak diantara Kecamatan Ratu Agung, Kecamatan Selebar dan kecamatan Gading Cempaka.<sup>56</sup>

- c. Kepala Kantor

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Singgaran Pati di kepalai oleh Marlius Putra, S.Ag, M.H.I

---

<sup>56</sup> Sumber data: Buku Profil Kantor Urusan Agama(KUA) Singgaran Pati tahun 2024

d. Visi dan Misi KUA Singgaran Pati

*Visi :*

Kantor Urusan Agama Kecamatan Singara Pati mempunyai Visi “Terwujudnya Masyarakat Indonesia Yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, dan sejahtera Lahir dan Batin dalam Rangka Mewujudkan Indonesia yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong” (KMA No. 39 tahun 2015)

*Misi:*

1. Meningkatkan Pemahaman Dan Pengalaman Ajaran Islam Agama
2. Memantapkan Kerukunan Intra dan Antar Umat Beragama
3. Menyediakan Pelayanan Kehidupan Beragama yang Merata dan Berkualitas
4. Meningkatkan Pemanfaatan dan kualitas Pengelolaan Potensi Ekonomi Keagamaan
5. Mewujudkan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh yang berkualitas dan Akuntabel
6. Meningkatkan Akses dan Kualitas Pendidikan Umum Berciri Agama, Pendidikan Agama Pada Satuan Pendidikan Umum dan Pendidikan Keagamaan
7. Mewujudkan Tata Kelola Pemerintah Yang bersih, Akuntabel, dan Terpercaya. (KM No. 39 Tahun 2015)

e. Batas wilayah

Kecamatan Singaran Pati kota Bengkulu terletak diantara Kecamatan Ratu Agung, Kecamatan Selebar dan kecamatan Gading Cempaka dengan batas-batas sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan kelurahan Surabaya kecamatan Sungai Serut.
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan kelurahan Hibrida kecamatan Gading Cempaka

3. Sebelah Timur berbatasan dengan kelurahan Sumur Dewa Kecamatan Selebar.
4. Sebelah Barat Berbatasan dengan kelurahan Tebengkecamatan Ratu Agung.

Secara Administrasi Kecamatan Singaran Pati merupakan pemekaran dari Kecamatan Gading Cempaka, Adapun jumlah kelurahan Kecamatan Singaran Pati terdiri dari 6 (enam)kelurahan. Kecamatan Singaran Pati terletak antara 3 derajat lintang Selatan dan 102 derajat Bujur Timur dengan ketinggian berkisar 0 - 100 M dari permukaan laut.

f. Pemerintahan

Kantor Urusan Agama Kecamatan Singaran Pati terletak di Jalan Timur Indah Raya RT.06 Kelurahan Timur Indah Ke. Singaran Pati, yang berdiri diatas tanah pemerintah Kota Bengkulu dengan ukuran sebagai berikut : Luas Tanah : 30 X 60 M<sup>2</sup> ( 1800 M<sup>2</sup> ), Luas Bangunan : 8 X 10 M<sup>2</sup> ( 80 M<sup>2</sup> ) Tahun Dibangun 2007. Kecamatan Singaran Pati merupakan pemekaran dari Kecamatan Gading Cempaka, Adapun jumlah kelurahan Kecamatan Singaran Pati terdiri dari 6 (enam)kelurahan. Kecamatan Singaran Pati terletak antara 3 derajat lintang Selatan dan 102 derajat Bujur Timur dengan ketinggian berkisar 0 - 100 M dari permukaan laut.

g. Jumlah Penduduk

Wilayah Kecamatan Selebar terdiri dari 6 Kelurahan, jumlah penduduk kecamatan singaran pati secara keseluruhan adalah 40.974 jiwa dengan 12.714 kepala keluarga yang terdiri dari 20.460 penduduk laki-laki dan 40.974 penduduk perempuan, berikut tabel jumlah penduduk kecamatan Singaran Pati.

**Tabel 3.1 Kependudukan**

Desa/Kelurahan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Kepala Keluarga
Jembatan Kecil	1.617	1.611	3.228	974
Panorama	6.944	6.824	13.768	4.248
Lingkar Timur	2.399	2.481	4.880	1.521
Timur Indah	2.018	2.040	4.058	1.228
Padang Nangka	3.629	3.626	7.255	2.299
Dusun Besar	3.907	3.878	7.785	2.444
Singaran Pati	20.514	20.460	40.974	12.714

#### h. Data Pegawai

Pada hakekatnya pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Singaran Pati merupakan pegawai negeri sipil Kementerian Agama RI yang ditugaskan dilingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu yang ditempatkan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Singaran Pati untuk membantu sebagian tugas pokok dan Fungsi Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Singaran Pati. Untuk menciptakan kinerja yang optimal, pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Singaran Pati diberikan uraian tugas sebagai acuan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sehari-hari dalam ikatan dinas.

**Tabel 3.2 Kepegawaian**

No	Nama	NIP	Pddk	Ket.
1.	Marlius Putra, M.H.I	S.Ag, 1978525 2005011008	S2	Kepala KUA

2.	Rika Feru Suriyanto,S.H.I	198102102009011008	S1	Penghulu
3.	Zulhamdi, S.H.I	198211252009121003	S1	Penghulu
4.	Beni Hutagalung, S.Ag	197611022002121006	S1	Penghulu
5.	Hj. Widesia Haryani, S.Ag	197306112009101001	S1	Penyuluh
6.	Hj. Elly A., S.Sos.I, M.TPd	198408092011012007	S2	Penyuluh
7.	Hendra, S.Ag, M.H	197810162003122003	S2	Penyuluh
8.	Mardhatillah,S.Ag	197201022007012035	S1	Penyuluh
9.	Ekowan Saputra Irawan, S.HI	199208272023211022	S1	Penyuluh
10.	Sirwanto, S.Kom.I	197003072023211004	S1	Penyuluh
11.	Rita Saleha, S.Sos.I	198309172023212027	S1	Penyuluh
12.	Siti Qomariyah, S.HI	199407272023212065	S1	Penyuluh
13.	Ekhwan Manadi, S.Ag	197311292023211001	S1	Penyuluh
14.	Yanwarini, A.Md. Keb	198701162017042005	D3	JFU
15.	Ili Zarwati, S.H.I	198210042011012017	S1	JFU
16.	Yusni Lelawati	197311122000032002	SLTA	JFU
17.	Minharto	196902102007011049	SLTA	JFU
18.	Dra. Heri Denti	196709171990022002	S1	JFU
19.	Siti Halina, S.Pd.I, M.Pd	197203011997032002	S2	JFU
20.	Hasan Rahmat, SH	198007272006041003	S1	JFU

Di KUA Singaran Pati terdapat 6 orang pegawai KUA yang sudah berumur sekitar 50 tahun lebih yang masih sangat membutuhkan bimbingan tentang teknologi.

i. Tugas dan Wewenang

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Singaran Pati merupakan satuan unit terkecil dari birokrasi Kementerian Agama RI yang berada dibawah kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu. Kantor Urusan Agama sebagai ujung tombak kementerian Agama yang memiliki masing-masing tugas dan fungsi di bidang urusan agama islam.

Fungsi yang dijalankan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) meliputi fungsi administrasi, fungsi pelyanan, fungsi pembinaan, Fungsi penerangan dan Fungsi pelayanan, fungsi pembinaan, Fungsi penyuluhan. Kantor Urusan Agama juga sebagai koordinator pelaksana kegiatan pengawas madrasah dan pendidikan agama islam serta kegiatan penyuluh agama islam. Disamping itu KUA Kecamatan Singaran Pati juga memiliki badan penasehat Pembinaan Pelaksanaan Pelestarian Perkawinan (BP4), Penyuluhan Agama Honorar (PAH), Pemantu Pengulu (P2) serta kelompok keluarga Sakinah dan mengurus zakat wakaf serta ibadah sosial.

2. KUA Selebar

a. Sejarah Singkat Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Selebar

KUA Kecamatan Selebar merupakan salah satu KUA di Kota Bengkulu. Pada tahun 1988, KUA Kecamatan Selebar menjadi KUA definitif yang mewilayahi selebar dan Kampung Melayu (Sekarang). Pada awalnya KUA Kecamatan Selebar berkantor di rumah Bapak Salim Taher yang terletak di Jalan Raya Pagar Dewa, selanjutnya pindah ke Lapangan Pagar Dewa menempati gedung Kantor Lurah sekarang, kemudian pindah ke gedung

sendiri di Jalan Telaga Dewa Baru dengan luas tanah 35 x 70 M2 yang merupakan tanah milik STAIN Bengkulu<sup>57</sup>

b. Kepala Kantor

Kantor Urusan Agama Kecamatan Selebar berdiri pada tahun 1988 dan telah mengalami beberapa kali pergantian kepala kantor. Adapun nama-nama yang pernah menjabat sebagai Kepala KUA Kecamatan Selebar adalah sebagai berikut :

1. M. Ali. Z. Arifin Tahun 1988 s.d 1989
2. Salim Taher Tahun 1990
3. Sarifudin, BA Tahun 1990 s.d 1995
4. Drs. Saidina Aksar Tahun 1995 s.d 1996
5. Drs. M. Toha Tahun 1996 s.d 1999
6. Drs. Zainal Abidin Tahun 1999 s.d 2003
7. Arifin Adi, S. Ag Tahun 2003 s.d 2006
8. Drs. Ismail Tahun 2007
9. H. Husnan Talib, S. Ag Tahun 2007 s.d 2008
10. Irawadi, S. Ag Tahun 2009
11. Masyhuri, S. Ag., M. Hi Tahun 2009 s.d 2016
12. Hafiz, M. H. I Tahun 2016 s.d 2018
13. Sayuti Haryono, S. H. I Tahun 2018 s.d 2021
14. Mukmin Nuryadin, M. H. I Tahun 2021 s.d Sekarang

c. Visi dan Misi KUA Selebar

*Visi :*

Kantor Urusan Agama Kecamatan Selebar Kota Bengkulu Mempunyai Visi “Terwujudnya Masyarakat Kecamatan Selebar yang taat ber Agama, Berakhlakul Karimah, Mandiri,Cerdas. Sejahtera lahir batin”.

*Misi :*

1. Meningkatkan kualitas kehidupan Umat beragama.
2. Meningkatkan kualitas kerukunan umat beragama.

---

<sup>57</sup> Sumber data: Buku Profil Kantor Urusan Agama(KUA) Selebar tahun 2024

3. Meningkatkan kualitas Pendidikan Agama dan keagamaan.
4. Meningkatkan kualitas Bimbingan Calon Jamaah Haji.
5. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa

d. Batas wilayah

Wilayah KUA Kecamatan Selebar terletak di Kota Bengkulu adalah salah satu dari 8 kecamatan yang berada di wilayah Kota Bengkulu. KUA Kecamatan Selebar sebelum dimekarkan mewilayahi 2 Kecamatan yaitu Kecamatan Selebar dan Kecamatan Kampung Melayu. Adapun batas wilayah Kecamatan Selebar adalah sebagai berikut:

- 1) Sebelah Utara Berbatasan Dengan Kecamatan Gading Cempaka.
- 2) Sebelah Timur Berbatasan Dengan Kecamatan Talang Empat.
- 3) Sebelah Selatan Berbatasan Dengan Kabupaten Seluma.
- 4) Sebelah Barat Berbatasan Dengan Kecamatan Kampung Melayu.

e. Pemerintahan

Kecamatan Selebar dengan luas 52222 H dengan bentuk wilayah 40% datar sampai berombak, 35% berombak sampai berbukit, dan 25% berbukit dan persawahan dengan curah hujan 3000 MM/Th. Masyarakat kecamatan Selebar pada umumnya Pegawai Negeri/Swasta, berdagang, dan bertani, dll. Diwilayah Kecamatan terdapat 6 Kelurahan sebagai berikut :

1. Kelurahan Pagar Dewa
2. Kelurahan Sumur Dewa
3. Kelurahan Bumi Ayu
4. Kelurahan Sukarami

5. Kelurahan Pekan Sabtu
  6. Kelurahan Betungan
- f. Jumlah Penduduk

Wilayah Kecamatan Selebar terdiri dari 6 Kelurahan, jumlah penduduk kecamatan selebar secara keseluruhan adalah 86.103 jiwa dengan 25.469 kepala keluarga yang terdiri dari 43.513 penduduk laki-laki dan 42.590 penduduk perempuan, berikut table jumlah penduduk kecamatan selebar.

**Tabel 3.3 Kependudukan**

Desa/Kelurahan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Kepala Keluarga
Betungan	8.180	7.907	16.087	4.726
Pekan Sabtu	5.464	5.347	10.811	3.195
Sukarami	7.319	7.086	14.405	4.238
Pagar Dewa	10.971	10.857	21.828	6.519
Bumi Ayu	6.311	6.196	12.507	3.753
Sumur Dewa	5.268	5.197	10.465	3.038
Selebar	43.513	42.590	86.103	25.469

- g. Data Pegawai

**Tabel 3.4 Kepegawaian**

No	Nama	NIP	Pddk	Ket.
1.	Mukmin Nuryadin, M.H.I	198409122009121002	S2	Kepala KUA
2.	Abdul Basyir,S.H.I.,M.H.I	196201061990011001	S2	Penghulu
3.	Jaudi	197609132003121006	S2	Penghulu

	Hartono,S.Ag.,M.H.I			
4.	Dasri,S.Ag.,M.H.I	197109152005011006	S2	Penghulu
5.	Noprizon N.,S.Sos.I.,M.H.I	198111112009121003	S2	Penghulu
6.	M.Sururi,S.Th.I.,M.H.I	198506102009121007	S2	Penghulu
7.	H.Hardi,S.Ag	196901022002121001	S1	Penyuluh
8.	Yurda Hetti,S.Ag.,M.H	197212142007012020	S2	Penyuluh
9.	Yurlan Hamidi,S.Pd.,M.PdI	198311122007011009	S2	Penyuluh
10.	Bainudin,S.Pd.I	197603182007101003	S1	Penyuluh
11.	Mursyidah HS,S.H.I	198001162011012002	S1	JFU
12.	Beti Sofia,S.pd	197201081992032002	S1	JFU
13.	Fitriati,Amd	196611251991032002	D3	JFU
14.	Beti Herlina,S.E.,M.Ak	198702152019032017	S2	JFU
15.	Roziana,S.Pd.I	198011052009012004	S1	JFU

Di KUA Selebar terdapat 7 orang pegawai KUA yang sudah berumur sekitar 50 tahun lebih yang masih sangat membutuhkan bimbingan tentang teknologi.

#### h. Tugas dan Wewenang

Kantor urusan Agama (KUA) merupakan instansi yang mempunyai peran cukup strategis dalam melakukan pemberdayaan dan transformasi sosial. Oleh karena itu, KUA dituntut tidak hanya melakukan tugas-tugas formal saja, tetapi juga harus mampu menunjukkan eksestensinya sebagai sebuah instansi perpanjangan tangan Kementerian Agama dalam melaksanakan pelayanan publik dibidang usaha agama Islam,

sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Agama (KMA) No. 517 tahun 2001, pasal 2.

Kantor Urusan Agama (KUA) mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan agama islam diwilaya Kecamatan. KUA sebagaiman tercermin dalam KMA tersebut tidak hanya melayani masalah Nikah dan Rujuk (NR), tetapi juga melaksanakan tugastugas dalam bidang perwakafan, zakat, kemasjidan, pembinaan tilawatil Qur'an, kehidupan keagamaan, pembinaan haji dan pembinaan keluarga sakinah.

Disamping tugas tersebut, KUA juga mempunyai tugas mengkoordinasi kegiatan-kegiatan dan melaksanakan kegiatan sectoral maupun lintas sektor diwilaya Kecamatan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana di atas, KUA Kecamatan Berfungsi :

- 1) Menyelenggarakan statistik, dokumentasi, surat-menyurat dan pengurusan;
- 2) Surat, kearsipan, pengetikan dan rumah tangga kantor urusan agama (KUA);
- 3) Menyelenggarakan pelaksanaan pencatatan nikah dan rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, manasik haji, dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah sesuai dengan kebijakan yang di tetapkan oleh direktur jenderal bimbingan masyarakat islam berdasarkan peraturan undang-undang yang berlaku.

### 3. KUA Gading Cempaka

#### a. Sejarah singkat KUA Gading Cempaka

Kantor Urusan Agama Kecamatan Gading Cempaka berdiri pada tahun 1975 yang awalnya dinamakan dengan Kantor Urusan Agama Kecamatan Kota Bengkulu, kemudian diganti dengan nama Kantor Urusan Agama

Kecamatan Gading Cempaka, sampai sekarang sudah 12 kali pergantian pemimpin Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Gading Cempaka. Kantor Urusan Agama Kecamatan Gading Cempaka Kota.

Bengkulu yang ditempati saat ini adalah dibangun pada tahun 2007 dengan dana DIPA Kanwil Departemen Agama Provinsi Bengkulu tahun 2007 yang pada mulanya Kantor Urusan Agama Kecamatan Gading Cempaka terletak di Kelurahan Nusa Indah Kota Bengkulu. Namun semenjak pemekaran wilayah Kecamatan, Kecamatan Gading Cempaka terdiri dari Kecamatan Ratu Agung, Kecamatan Ratu Samban dan Kecamatan Gading Cempaka. Semenjak tahun 2008 Kantor Urusan Agama sudah menempati Kantor yang baru yang terletak di Kelurahan Timur Indah Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu yang bangunannya berukuran 8 X 10 M<sup>2</sup><sup>58</sup>

b. Letak Geografis

Kecamatan Gading Cempaka kota Bengkulu terletak diantara Kecamatan Ratu Agung dan Kecamatan Selebar dengan batas-batas sebagai berikut :

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Kebun Tebeng Kecamatan Ratu Agung
- 2) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Pagar Dewa Kecamatan Selebar
- 3) Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Surabaya Kecamatan Sungai Serut.
- 4) Sebelah Barat Berbatasan dengan Kelurahan Lempuing Kecamatan Ratu Samban.

Secara Administrasi Kecamatan Gading Cempaka telah dimekarkan menjadi tiga Kecamatan yaitu Kecamatan Gading Cempaka, Kecamatan Ratu Agung dan Kecamatan

---

<sup>58</sup> Sumber data: Buku Profil Kantor Urusan Agama(KUA) Gading Cempaka tahun 2024

Ratu Samban. Masing-masing Kecamatan tersebut juga telah memiliki Kantor Urusan Agama. Adapun jumlah kelurahan Kecamatan Gading Cempaka terdiri dari 11 Kelurahan. Kecamatan Gading Cempaka terletak antara 3 derajat lintang Selatan dan 102 derajat Bujur Timur dengan ketinggian berkisar 0 - 100 M dari permukaan laut.

c. Penduduk

Wilayah Kecamatan Selebar terdiri dari 5 Kelurahan, jumlah penduduk kecamatan gading cempaka secara keseluruhan adalah 38.571 jiwa dengan 11.756 kepala keluarga yang terdiri dari 19.295 penduduk laki-laki dan 19.276 penduduk perempuan, berikut table jumlah penduduk kecamatan gading cempaka.

**Tabel 3.5 Kependudukan**

Desa/Kelurahan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Kepala Keluarga
Sidomulyo	6.266	6.175	12.441	3.797
Jalan Gedang	3.042	3.006	6.048	1.839
Padang Harapan	2.503	2.564	5.067	1.581
Lingkar Barat	4.611	4.676	9.287	2.803
Cempaka Permai	2.873	2.855	5.728	1.736
Gading Cempaka	19.295	19.276	38.571	11.756

d. Lokasi Kantor

Kantor Urusan Agama Kecamatan Gading Cempaka terletak di jalan Timur Indah Kelurahan Timur Indah yang berdiri diatas tanah pemerintah Kota Bengkulu dengan ukuran luas tanah 30 X 60 M 2 ( 1800 M ), luas

bangunan 8 X 10 M<sup>2</sup> ( 80 M ) dan di bangun pada tahun 2007. Kantor Urusan Agama Kecamatan Gading Cempaka sebelah Utara berdampingan dengan Kantor Lurah Timur Indah, sebelah Selatan berbatasan dengan Tanah Pemda, sebelah Timur dengan Jalan dan sebelah Barat berbatasan dengan SD Negeri No 61 Kota Bengkulu.

Sejak berdirinya Kantor Urusan Agama Kecamatan Gading Cempaka tahun 1975 yang awalnya dinamakan dengan Kantor Urusan Agama Kecamatan Kota Bengkulu, kemudian diganti dengan nama Kantor Urusan Agama Kecamatan Gading Cempaka, sampai sekarang sudah 12 kali pergantian pemimpin Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Gading Cempaka

e. Keadaan Bangunan dan Prasarana

Kantor Urusan Agama Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu yang ditempati saat ini adalah dibangun pada tahun 2007 dengan dana DIPA Kanwil Departemen Agama Provinsi Bengkulu tahun 2007 yang pada mulanya Kantor Urusan Agama Kecamatan Gading Cempaka terletak di Kelurahan Nusa Indah Kota Bengkulu. Namun semenjak pemekaran wilayah Kecamatan, Kecamatan Gading Cempaka terdiri dari Kecamatan Ratu Agung, Kecamatan Ratu Samban dan Kecamatan Gading Cempaka.

Semenjak tahun 2008 Kantor Urusan Agama sudah menempati Kantor yang baru yang terletak di Kelurahan Timur Indah Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu yang bangunanya berukuran 8 X 10 M<sup>2</sup>.

f. Struktur Organisasi dan Tata Kerja

Struktur organisasi dan tata kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu berpedoman pada Keputusan Menteri Agama Nomor 517 tahun 2001 tentang Tugas pokok dan Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan adalah melaksanakan sebagian tugas

pemerintah dibidang agama Islam dalam wilayah Kecamatan dan fungsinya adalah

- Bidang Tata Usaha (TU)
- Bidang kepenghuluan
- Bidang Ibadah Sosial
- Bidang Zakat dan Wakaf
- Bidang Kemitraan Umat
- Bidang Keluarga sakinah
- Bidang Prudok Halal dan
- Pembinaan manasik Haji

Dalam operasional tugas, semuanya mengacu kepada rincian tugas yan sudah diberikan kepada masing-masing personil dan dikoordinir langsung oleh Kepala KUA Wilayah Kecamatan Gading Cempaka yang terdiri dari 11 kelurahan, maka dalam urusan kepenghuluan / Nikah dilaksanakan oleh 4 orang penghulu dan dibantu oleh beberapa orang pembantu penghulu di kelurahan

g. Data Pegawai

**Tabel 3.6 Kepegawaian**

No	Nama	Pddk	Ket.
1.	Hanafi,S.Sos.I	S1	Kepala KUA
2.	Ardiansyah,M.HI	S2	Penghulu
3.	Jamhir,S.Ag,MA	S2	Penghulu
4.	Memori Susandi,Lc	S1	Penghulu
5.	Abd.Rozag,S.Ag.,M.HI	S2	Penyuluh
6.	Muhidin,S.E	S1	Penyuluh
7.	Ilona Hazli J.S.HI.,M.H	S2	Penyuluh
8.	H.Romli,Lc.,MH	S2	Penyuluh

9.	Yuni Hendriani,S.Sos.I	S1	Penyuluh
10.	Niasmawati,S.Ag	S1	Penyuluh
11.1	Sutri,S.Ag	S1	Penyuluh
12.	Masdina Sinaga,S.Ag	S1	Penyuluh
13.	Eni Rahmiyati,S.HI	S1	Penyuluh
14.	Nizar	SLTA	JFU
15.	Yesita Komala,S.Pd.I	S1	JFU
16.	Beti Sofia,S.Pd	S1	JFU
17.	Muharni,S.Pd	S1	JFU
18.	Hj.Nurlela I.S.S.HI.,MM	Maharani S2	JFU
19.	Novti Mizrianti,M.Pd	S2	JFU

Di KUA Gading Cempaka terdapat 4 orang pegawai KUA yang sudah berumur sekitar 50 tahun lebih yang masih sangat membutuhkan bimbingan tentang teknologi.

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## **A. Analisis Implementasi Program Revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA) Dalam Peningkatan Layanan Keagamaan Di Kota Bengkulu**

### **1. Implementasi Program Revitalisasi KUA di Kota Bengkulu**

Program ini diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan profesional. Tahapan Pelaksanaan Program Revitalisasi:

#### **a. Peningkatan Sarana dan Prasarana**

Peningkatan fisik menjadi Langkah strategis awal dalam revitalisasi KUA, hasil wawancara bapak Marlius Putra, S.Ag., M.H.I peningkatan sarana dan prasarana yang pertama di KUA di mulai dari renovasi Gedung, gedung KUA Singaran Pati sudah mulai diperbaiki, seperti penggantian atap, pengecatan dinding, dan perbaikan plafon.<sup>59</sup> Tujuan renovasi ini adalah menciptakan lingkungan kerja dan pelayanan yang lebih nyaman serta rapi bagi masyarakat.

Peningkatan sarana dan prasarana yang kedua yakni penambahan fasilitas seperti penambahan ruang balai nikah yang nyaman, dapur, dan ruang pelayanan yang lebih terorganisir merupakan bagian dari revitalisasi fisik. Ruang tunggu dilengkapi dengan tempat duduk yang memadai dan pendingin ruangan untuk memberikan kenyamanan lebih bagi masyarakat.

Peningkatan sarana dan prasarana yang ketiga yaitu perlengkapan kantor seperti pengadaan peralatan baru seperti laptop, printer, dan perangkat lainnya juga menjadi fokus. Peralatan ini bertujuan

---

<sup>59</sup> Hasil wawancara dengan Marlius Putra, S.Ag., M.H.I selaku kepala KUA Singaran Pati pada tanggal 5 November 2024

mempercepat proses administrasi serta mengurangi ketergantungan pegawai terhadap perangkat pribadi.

Hasil wawancara dengan bapak Abdul Basyir,S.H.I.,M.H.I menyatakan bahwa KUA Selebar merupakan KUA dengan Gedung SBSN (Surat Berharga Syariah Negara) pada tahun 2023, program ini menggunakan dana yang berasal dari penerbitan Surat Berharga Syariah Negara (SBSN)<sup>60</sup>, yaitu instrumen pembiayaan syariah yang dikeluarkan oleh pemerintah tujuannya adalah untuk membangun gedung KUA baru atau mengganti gedung lama yang sudah tidak layak, fokusnya lebih kepada pembangunan infrastruktur fisik KUA yang baru dengan standar yang ditentukan oleh Kementerian Agama yang mana program ini di tujukan untuk menunjang program revitalisasi ke depannya nanti, fasilitas KUA Selebar cukup memadai, gedung yang layak, ruangan yang luas, parkir yang luas serta dilengkapi dengan fasilitas seperti AC, laptop dan printer yang memadai.

Hasil wawancara dengan bapak Jamhir,S.Ag,MA menyatakan bahwa KUA Gading Cempaka merupakan KUA yang belum revitalisasi, fasilitas dan sarana prasarana yang ada di KUA Gading Cempaka belum memadai, KUA ini membutuhkan gedung yang lebih layak serta sarana prasarana yang memadai seperti laptop, printer yang lebih banyak.<sup>61</sup>

#### b. Penggunaan Teknologi dalam Pelayanan

---

<sup>60</sup> Hasil wawancara dengan bapak Abdul Basyir,S.H.I.,M.H.I selaku penghulu KUA Selebar pada tanggal 18 November 2024

<sup>61</sup> Hasil wawancara dengan bapak Jamhir,S.Ag,MA selaku penghulu KUA Gading Cempaka pada tanggal 7 November 2024

- 1) Penggunaan teknologi dalam pelayanan pada sistem digital pencatatan nikah yakni system informasi manajemen nikah (SIMKAH), SIMKAH adalah sistem digital yang digunakan untuk mengelola data pernikahan di seluruh KUA. Hasil wawancara dengan bapak Abdul Basyir menyatakan bahwa dengan SIMKAH, proses pendaftaran nikah, pencatatan, hingga penerbitan buku nikah dapat dilakukan secara digital, sistem ini memungkinkan pendaftaran nikah secara online, pengecekan jadwal nikah, serta pencatatan data calon pengantin dalam database nasional, SIMKAH juga memudahkan petugas KUA dalam melacak dan mengelola dokumen pernikahan serta mengurangi risiko dokumen fisik hilang atau rusak. Beberapa KUA di Kota Bengkulu sudah mulai menerapkan sistem pencatatan nikah berbasis digital untuk mempercepat proses registrasi. Sistem ini memungkinkan data pencatatan nikah dapat diakses dengan lebih cepat dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan.<sup>62</sup>
- 2) sistem informasi masjid (SIMAS) adalah sistem online yang digunakan untuk mendata masjid dan musala di Indonesia. SIMAS dapat diakses untuk mengetahui data masjid dan musala.
- 3) Sistem informasi manajemen pendaftaran wakaf (SIMPAW), SIMPAW adalah sistem yang digunakan untuk memudahkan masyarakat dalam mendaftarkan wakaf mereka secara online. Melalui sistem ini, masyarakat dapat melaporkan

---

<sup>62</sup> Hasil wawancara dengan bapak Abdul Basyir selaku penghulu KUA Selebar pada tanggal 11 November 2024

tanah atau harta yang akan diwakafkan untuk tujuan sosial, pendidikan, atau agama. Proses pendaftaran dan verifikasi menjadi lebih transparan dan cepat.

- 4) SILAH (Sistem Informasi Layanan Haji) atau system informasi dan pendaftaran haji terpadu (SISKOHAT) adalah sistem digital untuk mengelola administrasi terkait ibadah haji. Sistem ini mencakup pendaftaran haji, pembayaran biaya, dan pengaturan keberangkatan calon jemaah haji.
- 5) Penggunaan teknologi dalam pelayanan pada aplikasi layanan keagamaan, implementasi aplikasi berbasis web juga mulai diterapkan untuk layanan keagamaan lain, seperti konsultasi dan bimbingan perkawinan. sistem informasi bimbingan perkawinan (SIBIMA) yaitu platform digital yang digunakan untuk mengelola bimbingan perkawinan bagi calon pengantin. Sistem ini menyediakan materi bimbingan dalam bentuk modul, video, dan panduan digital. KUA Gading Cempaka memanfaatkan media sosial seperti you tube untuk memberikan materi untuk persiapan calon pengantin.

Calon pengantin dapat mengikuti bimbingan secara online melalui platform ini, sehingga tidak perlu hadir secara fisik ke kantor KUA. Materi yang disediakan mencakup persiapan pernikahan, pengetahuan tentang hak dan kewajiban suami-istri, serta tips membangun keluarga harmonis. Meskipun belum merata, aplikasi ini dirancang untuk memudahkan

masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor KUA.

- 6) SIMPONI (Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak Online) adalah layanan digital yang diimplementasikan secara nasional oleh Kementerian Agama untuk memfasilitasi pembayaran biaya nikah yang dilakukan di luar kantor KUA. Layanan ini membantu dalam memastikan pembayaran PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) dilakukan secara transparan dan mudah diakses oleh masyarakat.
  - 7) Siharka (Sistem Informasi Halal dan Rekomendasi KUA Layanan: Informasi terkait dengan produk halal dan rekomendasi yang dikeluarkan oleh KUA.
  - 8) Sistem informasi pencatatan talak, rujuk, dan perceraian (SIPTAKARU), SIPTAKARU adalah sistem untuk mengelola pencatatan talak, perceraian, dan rujuk, yang sangat penting untuk keabsahan hukum di mata agama dan negara.
  - 9) Kemudian penggunaan teknologi dalam pelayanan pada manajemen data elektronik, data keagamaan, seperti arsip pernikahan dan data penduduk yang membutuhkan layanan keagamaan, kini mulai didigitalkan. Langkah ini mempermudah pencarian data serta memberikan akses yang lebih cepat bagi pegawai KUA.
- c. Peningkatan Kompetensi SDM (Capacity Building)

Hasil wawancara dengan bapak Marlius Putra, S.Ag., M.H.I menyatakan bahwa peningkatan kompetensi SDM (Capacity Building) dimulai dari pelatihan pegawai, yang mana program pelatihan untuk pegawai ini dilaksanakan secara bertahap.

Dengan mengikuti pelatihan kepemimpinan, penyuluhan, administrasi dan operator, fokus pelatihan ini adalah peningkatan keterampilan dalam menggunakan teknologi baru, serta peningkatan kemampuan dalam etika pelayanan publik. Peningkatan kompetensi SDM (Capacity Building) yang kedua yakni penanaman etika kerja dan profesionalisme, pegawai didorong untuk memahami nilai-nilai profesionalisme dalam pelayanan masyarakat, seperti pentingnya ketepatan waktu, sikap ramah, dan kesigapan dalam merespons kebutuhan masyarakat.<sup>63</sup>

Kemudian peningkatan kompetensi SDM (Capacity Building) yang terakhir yaitu penyesuaian terhadap perubahan teknologi, pegawai yang lebih senior diberikan pelatihan khusus untuk memudahkan adaptasi mereka terhadap teknologi baru. Langkah ini dilakukan untuk mengurangi hambatan dalam penggunaan perangkat digital sehari-hari di KUA.

Berikut beberapa contoh pembinaan atau pelatihan penghulu dan penyuluh KUA yang pernah dilakukan:

1. Pelatihan penyuluh dengan judul "Penyuluh era digital, cara membuat quote islami" pada tanggal 23 November 2023 KUA Singaran Pati
2. Pelatihan dan pengembangan penghulu pada tanggal 1 Oktober 2024 KUA Singaran Pati
3. Pelatihan penyuluh dengan judul "penyuluh multitalent, pelatihan penyelenggaraan jenazah" pada tanggal 14 februari 2023 KUA Singaran Pati

---

<sup>63</sup> Hasil wawancara dengan bapak Marlius Putra, S.Ag., M.H.I selaku kepala KUA Singaran Pati pada tanggal 5 November 2024

4. Pelatihan penyuluh dengan judul "penyuluh multitalent, sabar dengan menghadapi cobaan" pada tanggal 28 Desember 2023 KUA Singaran Pati
5. Pemetaan wawasan kebangsaan pemahaman keagamaan penyuluh agama PNS dan non PNS pada tanggal 03 November 2023 KUA Singaran Pati, KUA Selebar, KUA Gading Cempaka
6. Pelatihan penyuluh dengan judul "penyuluh multitalent, belajar dasar-dasar pertukangan" pada tanggal 13 September 2023 KUA Singaran Pati
7. Pembinaan penghulu dengan judul "penghulu harus paham adat" pada tanggal 3 September 2024 KUA Selebar
8. Pembinaan fotografi penyuluh pada tanggal 10 Agustus 2024 KUA Singaran Pati
9. Pelatihan digital penyuluh dan penghulu pada tanggal 12 Agustus 2023 KUA Gading Cempaka
10. Pelatihan penyuluh dengan judul "penyuluh melek digital" pada tanggal 14 Agustus 2023 KUA Singaran Pati
11. Pelatihan dan pengembangan penghulu pada tanggal 2 Juli 2024 KUA Gading Cempaka
12. Rapat koordinasi evaluasi program kerja penyuluh pada tanggal 03 Agustus 2024 KUA Singaran Pati
13. Pembinaan dan himbauan kepada penyuluh pada tanggal 10 Juli 2024 KUA Gading Cempaka
14. Pembinaan penyuluh PAI non PNS pada tanggal 22 April 2023 KUA Gading Cempaka

15. Pembinaan penyuluh dengan judul " peran vital penyuluh"pada tanggal 14 Oktober 2024 KUA Selebar
16. Pembinaan penyuluh se-kota Bengkulu pada tanggal 15 Agustus 2024
17. Pelatihan online mooc pintar pada tanggal 31 juli 2024 KUA Singaran Pati
18. Pembinaan terhadap kedisiplinan ASN terhadap pelayanan publik ke masyarakat pada tanggal 10 juli 2024 KUA Selebar
19. Pembinaan ASN pada tanggal 04 Juli 2024 KUA Singaran Pati
20. Pembinaan kompetensi penghulu pada tanggal 5 juli 2024
21. Pelatihan online bimbingan perkawinan 15 juli 2024

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terkait implementasi program revitalisasi di KUA Kota Bengkulu, beberapa upaya dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan keagamaan. Langkah-langkah yang ditempuh dalam implementasi revitalisasi ini mencakup perbaikan fasilitas, penerapan teknologi, dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM), program revitalisasi pada KUA Singaran Pati kini sudah mulai berjalan dimulai dari perbaikan fisik pada gedung KUA. Penelitian ini mengungkap bahwa revitalisasi memberikan upaya signifikan dan dampak positif terhadap kualitas layanan keagamaan, meskipun terdapat kendala dalam pelaksanaannya.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Program Revitalisasi KUA di Kota Bengkulu**

Faktor Pendukung:

1. Dukungan Anggaran Pemerintah

Program revitalisasi di KUA Singaran Pati Kota Bengkulu mendapat alokasi dana dari pemerintah pusat maupun daerah. Dana ini dialokasikan untuk renovasi gedung, pengadaan perangkat teknologi, serta biaya pelatihan bagi pegawai KUA. Dengan adanya dukungan dana ini, revitalisasi dapat berjalan dengan baik dan berbagai kebutuhan fasilitas serta perlengkapan dapat terpenuhi.

2. Dukungan dari Pimpinan KUA dan Partisipasi Masyarakat

Pimpinan KUA Singaran Pati secara aktif mendukung program revitalisasi dan mendorong seluruh pegawai untuk berpartisipasi dalam pelaksanaan program. Pimpinan juga berperan dalam menjembatani kebutuhan KUA dengan pihak terkait di pemerintah. Partisipasi masyarakat juga sangat membantu dalam implementasi program ini. Masyarakat memberikan masukan terkait kebutuhan pelayanan yang mereka inginkan serta merespon positif terhadap perubahan yang diterapkan oleh KUA.

3. SDM yang Kompeten

Hasil wawancara dengan bapak Marlius Putra, S.Ag., M.H.I menyatakan bahwa Di KUA Kota Bengkulu terdapat beberapa pegawai yang memiliki kompetensi baik dan pengalaman yang memadai dalam pelayanan publik. Sebagai contoh ialah salah satu pegawai KUA Singaran Pati yakni Ibu Elly Agustina, S.Sos.I sebagai penyuluh agama terbaik ke 1 dalam Tingkat nasional atas dedikasinya dalam bidang keagamaan. Pegawai yang kompeten ini

memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan KUA.<sup>64</sup>

Faktor Penghambat:

1. Birokrasi yang Panjang

Pengadaan fasilitas dan pengelolaan anggaran sering kali terhambat oleh birokrasi yang panjang. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam implementasi program revitalisasi. Misalnya, pengadaan perangkat teknologi dan renovasi gedung membutuhkan waktu yang cukup lama untuk proses persetujuan.

2. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi

Beberapa KUA di Kota Bengkulu belum sepenuhnya dilengkapi dengan infrastruktur teknologi yang memadai. Keterbatasan ini menyebabkan implementasi sistem digital tidak merata di semua KUA, sehingga pelayanan masih banyak dilakukan secara manual, hasil wawancara dengan bapak Hanafi,S.Sos.I menyatakan bahwa di KUA Singaran Pati dan KUA Gading Cempaka Infrastruktur teknologi masih sangat kurang, masih banyak pegawai yang membawa laptop pribadi untuk melakukan pekerjaan dikantor. Pada KUA yang belum revitalisasi mempunyai tantang tersendiri karena tidak mempunyai insfrastuktur ternologi yang memadai semua layanan masih dilakukan secara manual dan terkadang informasi itu tidak sampai ke Masyarakat ,hal ini menyebabkan semua layanan menjadi terhambat dan sulit. <sup>65</sup>

---

<sup>64</sup> Hasil wawancara dengan bapak Marlius Putra,S.Ag.,M.H.I selaku kepala KUA Singaran Pati pada tanggal 5 November 2024

<sup>65</sup> Hasil wawancara dengan bapak Hanafi,S.Sos.I selaku kepala KUA Gading Cempaka pada tanggal 7 November 2024

Masalah ini berdampak pada efisiensi pelayanan yang masih rendah dan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan KUA.

### 3. Resistensi Pegawai terhadap Perubahan

Pegawai yang lebih senior sering kali menghadapi kesulitan dalam beradaptasi dengan teknologi baru. Sebagian pegawai masih belum terbiasa dengan perangkat digital dan sistem yang digunakan, sehingga diperlukan waktu untuk pelatihan dan adaptasi.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung pelaksanaan program revitalisasi KUA kota Bengkulu meliputi dukungan anggaran pemerintah, peran aktif pimpinan KUA, dan SDM yang berkompeten sedangkan factor penghambatnya ialah birokrasi yang Panjang, keterbatasan teknologi dan resistensi pegawai terhadap perubahan, kendala ini dapat memperlambat implementasi program revitalisasi dan mengurangi efektivitas penggunaan teknologi dalam pelayanan.

### 3. Dampak Program Revitalisasi Terhadap Peningkatan Layanan Keagamaan di kota Bengkulu

Program revitalisasi KUA di Kota Bengkulu membawa sejumlah dampak positif terhadap layanan keagamaan yang dirasakan masyarakat. Dampak dari program ini meliputi peningkatan efisiensi pelayanan, kenyamanan masyarakat, peningkatan profesionalisme pegawai, serta perluasan akses layanan keagamaan melalui teknologi.

#### 1. Peningkatan Efisiensi Pelayanan

Hasil wawancara dengan bapak Mukmin Nuryadin, M.H.I menyatakan bahwa dengan adanya

sistem digital, proses administrasi di KUA menjadi lebih cepat dan efisien. Contohnya, pencatatan nikah yang sebelumnya membutuhkan waktu cukup lama kini dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat.<sup>66</sup>

Teknologi juga membantu pegawai dalam memproses data dan arsip keagamaan dengan lebih mudah, sehingga mengurangi waktu tunggu masyarakat yang membutuhkan layanan.

## 2. Kenyamanan dan Kepuasan Masyarakat

Fasilitas ruang tunggu yang nyaman serta kebersihan gedung yang terjaga membuat masyarakat merasa lebih dihargai dan terlayani dengan baik. Masyarakat merasakan peningkatan kualitas dalam lingkungan pelayanan di KUA.

Kepuasan masyarakat ini meningkatkan tingkat kepercayaan mereka terhadap KUA, yang berimplikasi pada citra KUA yang semakin baik di masyarakat.

## 3. Meningkatkan Profesionalisme Pegawai

Melalui program pelatihan, pegawai KUA mendapatkan pengetahuan baru dalam etika pelayanan publik dan penggunaan teknologi dalam pekerjaan sehari-hari. Mereka menjadi lebih profesional dalam melayani masyarakat dan lebih siap menghadapi kebutuhan pelayanan yang beragam.

Pegawai juga lebih memahami pentingnya ketepatan waktu, kecepatan dalam merespon kebutuhan masyarakat, dan sikap ramah, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan.

---

<sup>66</sup> Hasil wawancara dengan bapak Mukmin Nuryadin, M.H.I selaku penghulu KUA Selebar pada tanggal 8 November 2024

#### 4. Perluasan Akses Layanan Melalui Teknologi

Masyarakat kini dapat mengakses layanan KUA, seperti informasi pencatatan nikah atau konsultasi keagamaan, melalui aplikasi berbasis web. Ini mengurangi kebutuhan masyarakat untuk datang langsung ke KUA dan memungkinkan layanan jarak jauh.

Meskipun belum sepenuhnya optimal, inovasi ini memperluas jangkauan layanan KUA dan memberikan kemudahan bagi masyarakat yang berada di wilayah jauh atau yang memiliki keterbatasan mobilitas.

Pada KUA Yang belum revitalisasi yakni KUA Gading Cempaka terdapat kendala yakni berupa gedung yang belum memadai atau kurang layak, infrastruktur teknologi yang belum memadai dan sebagian layanan masih dilakukan secara manual dan terkadang informasi itu tidak sampai ke masyarakat ,hal ini menyebabkan semua layanan menjadi terhambat dan sulit. Hasil wawancara dengan bapak Mukmin Nuryadin,M.H.I menyatakan bahwa pada KUA Kecamatan Selebar tidak terdapat kendala mengenai gedung dan fasilitas seperti kipas angin, AC, laptop dan lain-lain karena KUA Selebar merupakan KUA yang mendapat SBSN (Surat Berharga Syariah Negara) pada tahun 2023, program ini menggunakan dana yang berasal dari penerbitan Surat Berharga Syariah Negara (SBSN), yaitu instrumen pembiayaan syariah yang dikeluarkan oleh pemerintah tujuannya adalah untuk membangun gedung KUA baru atau mengganti gedung lama yang sudah tidak layak, fokusnya lebih kepada pembangunan infrastruktur fisik KUA yang baru dengan standar yang ditentukan oleh Kementerian

Agama. KUA Selebar juga merupakan KUA Pusaka, program yang digagas oleh Ditjen Bimas Islam Kemenag untuk mentransformasikan Kantor Urusan Agama (KUA) menjadi Pusat Layanan Keluarga (PUSAKA). Program ini bertujuan untuk menjaga, memelihara, dan menguatkan ketahanan keluarga.<sup>67</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas program revitalisasi membawa sejumlah dampak positif terhadap layanan keagamaan yang dirasakan masyarakat. Dampak dari program ini meliputi peningkatan efisiensi pelayanan, kenyamanan masyarakat, peningkatan profesionalisme pegawai, serta perluasan akses layanan keagamaan melalui teknologi

#### **B. Implementasi Program Revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA) Dalam Peningkatan Layanan Keagamaan Di Kota Bengkulu Perspektif *Fathu Dzari'ah***

Perspektif *fath al-dzari'ah* (membuka sarana menuju kemaslahatan atau mencegah kemudaratatan) menjadi pendekatan utama dalam memahami implementasi program revitalisasi KUA.<sup>68</sup> Satu dari sekian tujuan Islam adalah menghindari kerusakan (mafsadah) dan mewujudkan kemaslahatan, maka jika suatu perbuatan diduga kuat akan menjadi sarana terjadinya perbuatan lain yang baik, maka diperintahkanlah suatu perbuatan yang menjadi sarana tersebut (*fath al-dzari'ah*). Perspektif ini lebih menekankan pada aspek keberlanjutan, kesejahteraan, dan kemaslahatan umat dalam proses revitalisasi KUA, serta bagaimana setiap komponen program revitalisasi tersebut dapat memberi dampak positif terhadap masyarakat, sesuai dengan tujuan *Fathu Dzari'ah*. Dalam konteks ini, revitalisasi KUA bertujuan

---

<sup>67</sup> Hasil wawancara dengan bapak Mukmin Nuryadin, M.H.I selaku Penghulu KUA Selebar pada tanggal 7 November 2024

<sup>68</sup> Juhaya S. Praja, Ilmu Ushul Fiqih, Pustaka Setia, 1999, h.132

untuk menciptakan mekanisme yang memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan keagamaan secara syar'i, praktis, dan efisien, serta mencegah kesulitan yang dapat menjadi hambatan.<sup>69</sup>

## **1. Implementasi Program Revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA) Dalam Peningkatan Layanan Keagamaan Di Kota Bengkulu**

### **a. Peningkatan Sarana dan Prasarana**

Peningkatan sarana dan prasarana di KUA, seperti renovasi gedung dan penambahan fasilitas, menciptakan lingkungan yang lebih nyaman dan kondusif bagi masyarakat. *Fathu Dzari'ah* melihat hal ini sebagai langkah penting dalam membangun kemaslahatan bersama. Ketika KUA menyediakan fasilitas yang lebih baik seperti ruang tunggu yang nyaman, fasilitas untuk pernikahan yang lebih memadai, dan perlengkapan kantor yang efisien, maka KUA dapat memberikan layanan yang lebih profesional dan ramah kepada masyarakat.

Renovasi Gedung dan Perbaikan Fisik KUA, pembukaan jalan kebaikan dalam perspektif *Fathu Dzari'ah* tercermin dari bagaimana fasilitas fisik yang lebih baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada umat. Renovasi gedung yang dimulai dari KUA Singaran Pati, dengan peningkatan atap, dinding, plafon, serta fasilitas yang lebih nyaman, memberikan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat dalam melakukan urusan keagamaan mereka. Hal ini memperlancar aktivitas ibadah serta administrasi keagamaan yang lebih efisien.

---

<sup>69</sup> al-Qarafi, al-Furuq (Beirut: Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah, 2002), h. 181-184.

Pengadaan Fasilitas Baru, penambahan ruang balai nikah yang nyaman, ruang tunggu yang dilengkapi dengan pendingin ruangan, serta perangkat kantor yang lebih modern seperti laptop dan printer, juga sejalan dengan prinsip *Fathu Dzari'ah* yang mendorong peningkatan kualitas hidup masyarakat.<sup>70</sup> Peningkatan sarana prasarana memang membutuhkan biaya yang besar atau anggaran yang tidak sedikit serta membutuhkan waktu yang cukup lama tetapi manfaatnya sangat lah banyak, pengadaan fasilitas ini memungkinkan pelayanan yang lebih cepat dan efektif, serta memberikan kenyamanan bagi umat yang datang ke KUA untuk berbagai layanan keagamaan, hal ini menunjukkan kemuslahaannya terpenuhi dimana sarana prasarana ini digunakan untuk menciptakan lingkungan yang lebih nyaman dan kondusif bagi pegawai KUA dan masyarakat. Dilihat dari *fathu dzariahnya* diperbolehkan mengalihkan dana yang besar untuk peningkatan sarana prasarana dengan tujuan mendapatkan manfaat yang besar. *Fathu Dzari'ah* mendorong pembukaan jalan yang dapat mengarah kepada perbuatan baik dan kemudahan, yang tercermin dari upaya KUA dalam menyediakan fasilitas yang lebih baik untuk masyarakat, meskipun memerlukan biaya yang cukup besar. Menurut al-Qarafi, ini adalah contoh dari "membuka jalan menuju kebaikan" yang memberi manfaat lebih besar bagi umat.

b. Penggunaan Teknologi dalam Pelayanan

Penggunaan teknologi dalam pelayanan keagamaan, yang termasuk dalam digitalisasi layanan

---

<sup>70</sup> Yusuf al-Qaradawi, *Fatawa al-Mu'asarah* (Cairo: Dar al-Shuruq, 2006), h. 50-53.

di KUA, memberikan dampak yang besar terhadap efisiensi pelayanan dan aksesibilitas layanan keagamaan. *Fathu Dzari'ah* menilai bahwa implementasi teknologi yang tepat dan relevan membuka jalan bagi kemudahan umat dalam mengakses layanan keagamaan dengan lebih transparan, cepat, dan mudah, meskipun penggunaan teknologi dalam pelayanan membutuhkan daya yang kuat seperti wifi, Listrik, computer yang memadai serta membutuhkan waktu dan biaya yang lebih tapi manfaatnya sangat bagus hal ini digunakan untuk menggambarkan tingkat kemaslahan layanan di KUA.

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), Implementasi sistem SIMKAH, yang memungkinkan proses pendaftaran dan pencatatan nikah dilakukan secara digital, memberikan kemudahan dan efisiensi bagi calon pengantin. Dengan adanya sistem ini, masyarakat dapat mendaftar secara online, yang mengurangi kesalahan pencatatan dan mempercepat proses administrasi. Dalam perspektif *Fathu Dzari'ah*, ini membuka jalan bagi kemaslahatan umat dengan mengurangi kerumitan birokrasi dan mempercepat proses pelayanan.

Sistem Layanan Haji dan Wakaf, Implementasi sistem informasi seperti SISKOHAT untuk layanan haji dan SIMPAW untuk wakaf memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan melakukan pendaftaran secara online. Teknologi ini mendukung transparansi dan kecepatan pelayanan, yang pada akhirnya mendorong tercapainya tujuan *Fathu Dzari'ah* dalam meningkatkan kesejahteraan sosial umat Islam, dengan memastikan bahwa layanan

ini dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa batasan jarak atau waktu.<sup>71</sup>

Layanan Keagamaan, Penggunaan aplikasi berbasis web untuk bimbingan perkawinan, konsultasi, dan layanan keagamaan lainnya mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi keagamaan. Hal ini membuka pintu bagi masyarakat yang tidak dapat hadir langsung ke KUA, baik karena keterbatasan jarak, waktu, atau alasan lainnya. Hal ini merupakan implementasi prinsip *Fathu Dzari'ah* dalam memperluas akses dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi umat.

*Fathu Dzari'ah* melihat penggunaan teknologi sebagai pembukaan jalan menuju kemaslahatan umat. Digitalisasi pelayanan di KUA mempermudah akses masyarakat, mengurangi birokrasi, dan mempercepat proses pelayanan. Dalam konteks ini, teknologi berfungsi sebagai sarana untuk mempermudah akses layanan keagamaan, yang sangat relevan dengan prinsip *Fathu Dzari'ah* yang mendorong segala bentuk kemudahan dan kebaikan bagi umat. Dalam hal ini, penggunaan sistem online untuk pendaftaran nikah dan konsultasi keagamaan mengurangi hambatan bagi masyarakat dan mempercepat proses administrasi yang lebih efisien dan transparan, yang pada gilirannya mengarah kepada tercapainya kemaslahatan bagi umat.

c. Peningkatan Kompetensi SDM (Capacity Building)

Peningkatan kapasitas SDM di KUA Kota Bengkulu, melalui pelatihan dan pengembangan profesionalisme, merupakan bagian dari upaya untuk

---

<sup>71</sup> al-Ghazali, *Ihya' Ulum al-Din* (Beirut: Dar al-Maktabah al-'Ilmiyyah, 2000), Juz II, h. 321-325.

memaksimalkan kualitas pelayanan yang berbasis pada etika, kompetensi, dan keahlian. Dalam konteks *Fathu Dzari'ah*, peningkatan SDM ini membuka jalan untuk pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan standar yang diharapkan oleh masyarakat serta agama. Ketika pegawai KUA memiliki keterampilan yang lebih baik dan pemahaman yang lebih mendalam tentang tugas mereka, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih efisien dan profesional.<sup>72</sup> Sebagaimana dinyatakan oleh al-Qarafi, *Fathu Dzari'ah* bukan hanya terbatas pada hal-hal yang bersifat fisik, tetapi juga mencakup pengembangan SDM yang dapat membuka jalan menuju pelayanan yang lebih baik dan lebih bermanfaat bagi masyarakat. Pelatihan ini, baik dalam aspek teknis maupun etika kerja, meningkatkan kualitas pelayanan dan mengurangi kesulitan yang dihadapi masyarakat.

Pelatihan Pegawai KUA, Pelatihan yang dilakukan untuk penghulu dan penyuluh agama seperti pelatihan tentang cara membuat konten digital islami dan penyuluhan multitalent menunjukkan adanya perhatian untuk meningkatkan keterampilan pegawai KUA dalam memberikan pelayanan yang lebih profesional. Dalam perspektif *Fathu Dzari'ah*, hal ini adalah bentuk pembukaan jalan untuk memberikan layanan yang lebih maksimal, efisien, dan beretika, yang pada gilirannya akan menguntungkan masyarakat.

---

<sup>72</sup> Muhammad bin Ahmad al-Syawkani, *al-Sail al-Jarrar* (Beirut: Dar al-Fikr, 1996), h. 412-415.

Penanaman Etika Kerja dan Profesionalisme, Selain keterampilan teknis, pelatihan tentang etika kerja dan profesionalisme di lingkungan KUA memberikan dampak yang besar dalam kualitas pelayanan. Dengan meningkatkan pemahaman tentang sikap ramah, ketepatan waktu, dan kesigapan pegawai KUA, maka pelayanan kepada masyarakat akan lebih baik. Hal ini sejalan dengan tujuan *Fathu Dzari'ah* untuk menciptakan layanan yang memudahkan umat dan memberikan kebaikan bagi masyarakat.

Penyesuaian terhadap Teknologi, Proses pelatihan yang dilakukan untuk membantu pegawai senior beradaptasi dengan teknologi baru memperlihatkan komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan keagamaan secara keseluruhan. Teknologi yang semakin berkembang memberikan kemudahan bagi pegawai dalam melayani masyarakat dengan lebih cepat dan efisien. *Fathu Dzari'ah* memandang ini sebagai upaya untuk membuka jalan bagi pelayanan yang lebih modern dan sesuai dengan perkembangan zaman, serta memperkecil jarak antara kebutuhan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh KUA.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Program Revitalisasi KUA di Kota Bengkulu**

Dalam perspektif *Fathu Dzari'ah*, beberapa faktor pendukung seperti dukungan anggaran pemerintah, partisipasi masyarakat, dan SDM yang kompeten sangat penting dalam memastikan keberhasilan program revitalisasi. Adanya dana yang cukup dan sumber daya

manusia yang berkualitas memudahkan implementasi program revitalisasi dan meningkatkan kualitas pelayanan keagamaan.

Namun, faktor penghambat seperti birokrasi yang panjang, keterbatasan infrastruktur teknologi, dan resistensi pegawai terhadap perubahan juga dapat menghambat kelancaran implementasi program. Dalam hal ini, *Fathu Dzari'ah* mendorong adanya solusi untuk membuka jalan bagi pengurangan hambatan tersebut, dengan memberikan pelatihan dan penyuluhan yang lebih intensif serta mempercepat pengadaan fasilitas yang diperlukan.<sup>73</sup>

*Fathu Dzari'ah* mengajarkan untuk membuka jalan bagi kemaslahatan umat, sekaligus menutup jalan yang dapat menyebabkan kemudharatan. Dalam konteks ini, hambatan seperti birokrasi yang panjang harus diatasi untuk menghindari kemudharatan yang menghambat tercapainya kemaslahatan. Upaya untuk mempercepat pengadaan fasilitas dan pelatihan untuk pegawai merupakan langkah untuk mengurangi hambatan tersebut, dan dalam pandangan *Fathu Dzari'ah*, hal ini adalah langkah untuk membuka jalan menuju pelayanan yang lebih baik dan lebih efektif.

### **3. Dampak Program Revitalisasi Terhadap Peningkatan Layanan Keagamaan di Kota Bengkulu**

Program revitalisasi KUA di Kota Bengkulu memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan layanan keagamaan. Dampak positif yang terlihat antara lain peningkatan efisiensi pelayanan, kenyamanan masyarakat, peningkatan profesionalisme pegawai, serta perluasan akses layanan keagamaan.

---

<sup>73</sup> Fathi Yakan, *Islamic Perspectives on Administration* (Jeddah: Islamic Research Institute, 1992), h. 88-90.

Dalam perspektif *Fathu Dzari'ah*, dampak ini adalah hasil dari upaya yang dilakukan untuk membuka jalan-jalan kebaikan bagi masyarakat, melalui peningkatan kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas yang lebih baik.<sup>74</sup> Dampak positif ini menunjukkan bagaimana program revitalisasi KUA membuka jalan menuju kemaslahatan umat. Dengan meningkatkan fasilitas fisik, mengadopsi teknologi, dan mengembangkan SDM, KUA dapat memberikan layanan yang lebih efisien, cepat, dan lebih mudah diakses oleh masyarakat. Dalam perspektif *Fathu Dzari'ah*, hal ini adalah bentuk pembukaan jalan menuju kebaikan, di mana program ini mengarah pada kemaslahatan umat Islam dengan menghilangkan hambatan yang menghalangi mereka dalam memenuhi kewajiban keagamaan mereka.<sup>75</sup> Program ini juga berhasil mencegah kerusakan (mafsadah), seperti penundaan atau kesalahan administrasi yang sebelumnya sering terjadi.

Dengan demikian, program revitalisasi KUA di Kota Bengkulu, yang mencakup peningkatan sarana prasarana, penggunaan teknologi, dan peningkatan kompetensi SDM, sejalan dengan prinsip *Fathu Dzari'ah* yang berfokus pada kemaslahatan umat dan pembukaan jalan menuju kebaikan bagi masyarakat. Program revitalisasi KUA menghadirkan berbagai inovasi untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan keagamaan. Sebelum revitalisasi, proses pengurusan layanan sering kali dianggap lambat dan kurang efektif. Dengan digitalisasi, layanan seperti Bimbingan Perkawinan (BIMWIN) Online, pencatatan nikah digital,

---

<sup>74</sup> Ahmad Syafi'i al-Bantani, *Fikih Sosial dan Ekonomi Islam* (Jakarta: Mizan, 2003), h. 72-75.

<sup>75</sup> Muhammad Abdul-Rahman al-'Araj, *Islamic Ethics and Public Administration* (Damascus: Dar al-Fikr, 2001), h. 110-112.

hingga konsultasi agama berbasis aplikasi dapat diakses lebih cepat dan mudah.

Program revitalisasi KUA juga dirancang untuk mencegah kemudharatan (*mafsadah*) yang mungkin timbul akibat birokrasi yang lambat dan tidak efisien. Sebelum revitalisasi, masyarakat sering menghadapi: Prosedur berbelit-belit yang memicu frustrasi, kurangnya transparansi, yang dapat membuka peluang penyimpangan administratif.

Dalam perspektif *fath al-dzari'ah*, penguatan fungsi ini adalah bentuk nyata dari usaha membuka sarana menuju kemaslahatan umat. Dengan layanan yang lebih holistik, masyarakat tidak hanya mendapatkan akses administratif, tetapi juga pendampingan spiritual dan edukasi agama yang lebih baik.

Dengan menghubungkan hasil penelitian dengan teori, implementasi program revitalisasi KUA di Kota Bengkulu menunjukkan kemajuan signifikan, meskipun masih terdapat kendala yang memerlukan perhatian lebih untuk memastikan keberhasilan kebijakan di seluruh KUA. Dengan demikian secara keseluruhan, implementasi program revitalisasi KUA di Kota Bengkulu telah membawa banyak manfaat, sejalan dengan prinsip *fath al-dzari'ah* yang membuka jalan bagi tercapainya kemaslahatan umat sekaligus mencegah kemudharatan. Layanan keagamaan menjadi lebih modern, efisien, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat saat ini.