

## **EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN TANJUNG REDEB KABUPATEN BERAU**

**Ardie Gunawan<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Penelitian ini menganalisis efektivitas kerja pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau dari segi kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja, dan kepuasan kerja. Kemampuan menyesuaikan diri sendiri dilihat dari 3 indikator yaitu situasi, komunikasi, dan kerjasama. Selanjutnya prestasi kerja ditinjau dari keterampilan, kedisiplinan, dan kerjasama. Sedangkan kepuasan kerja diukur melalui pembagian tugas, organisasi dan manajemen, kesempatan untuk maju, dan gaji.*

*Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan studi kepustakaan dan studi lapangan.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya efektivitas kerja pegawai di KUA Kecamatan Tanjung Redeb dapat diraih. Kemampuan menyesuaikan diri pegawai sangat baik, dengan kondusifnya kondisi kantor, baiknya komunikasi antar pegawai, dan kerjasama yang baik. Dilihat dari segi prestasi kerja pun sudah baik dibuktikan dengan baiknya tingkat kedisiplinan dan tanggung jawab terhadap pekerjaan, namun dilihat dari segi kemampuan/keterampilan dapat dikatakan sedang. Selanjutnya dari segi kepuasan kerja dapat diraih karena para pegawai mendapatkan pembagian tugas yang jelas, organisasi dan manajemen yang baik, serta selalu diberikan kesempatan untuk maju. Namun, dari segi gaji pegawai mengaku belum cukup jika dibandingkan dengan beban pekerjaan yang dipikul. Dalam rangka mencapai efektivitas kerja ini juga dipengaruhi oleh faktor penghambat dan pendukung. Faktor penghambatnya merupakan masalah teknis seperti masalah kelistrikan. Sedangkan faktor pendukung ialah rasa tanggung jawab yang tinggi dari para pegawai serta pengawasan yang ketat dari pimpinan.*

*Kata Kunci: efektivitas, pelayanan publik, kantor urusan agama, Kabupaten Berau*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ardie.gunawan156@gmail.com

## **PENDAHULUAN**

Untuk mewujudkan konsep desentralisasi yang diinginkan pada masa runtuhnya rezim orde baru, maka lahir UU Otonomi Daerah Nomor 22 Tahun 1999. Berdasarkan ketentuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa otonomi daerah memberikan kewenangan kepada kepala daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan. Meskipun kemudian diberlakukannya UU Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagian kewenangan ditarik dan selanjutnya disempurnakan dalam UU Nomor 23 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, akan tetapi tanggung jawab dan kewenangan Pemerintah Daerah tetap masih sangat besar dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Secara teoritis otonomi daerah memang akan meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun temuan empiris di beberapa kabupaten/kota menunjukkan bahwa pelaksanaan otonomi daerah belum dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik karena beberapa alasan. Salah satunya adalah efektivitas kerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan.

KUA Kecamatan Tanjung Redeb memiliki pegawai yang karakternya berbeda-beda, sehingga akan menimbulkan perbedaan kemampuan para pegawai dalam hal melaksanakan tugasnya. Oleh karena itu, berdasarkan pengamatan sementara yang penulis lakukan, maka ditemui permasalahan yaitu:

- 1) Tugas yang ada tidak dapat dikerjakan dengan efektif karena beberapa alasan, yaitu: terkendala masalah teknis dan masih kurangnya sarana penunjang dalam rangka penyelesaian pekerjaan;
- 2) Masih kurangnya tingkat pencapaian target/tujuan dalam penyelesaian pekerjaan, sehingga prestasi kerja yang ada masih sedikit sulit dicapai;
- 3) Masih kurangnya tenaga yang mengerti pengeoperasian komputer secara maksimal;
- 4) Kepuasan kerja yang diraih masih kurang maksimal. Hal ini dikarenakan jumlah kompensasi atau gaji yang diterima masih dirasa kurang apabila dibandingkan dengan beban kerja yang harus dipertanggungjawabkan

### ***Rumusan Masalah***

1. Bagaimana efektivitas kerja pegawai dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau?
2. Apakah yang menjadi faktor penghambat dan faktor pendukung dalam mencapai efektivitas kerja pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau?

### ***Tujuan Penelitian***

1. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas kerja pegawai dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat dan faktor pendukung dalam mencapai efektivitas kerja pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Efektivitas Kerja***

Dalam pelaksanaan kerja untuk mencapai cara kerja yang efektif, maka harus dicari cara yang tepat tanpa mengurangi hasil kerja yang diharapkan dan merupakan cara yang termudah dari segi pikiran, ruang, dan tenaga, tercepat dari segi waktu, terpendek dari segi jarak (ruang), dan cara termurah dari segi biaya. Hal inilah yang diungkapkan oleh Siagian (1997:51), ia mengemukakan bahwa efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya yang telah ditetapkan. Artinya, pelaksanaan suatu pekerjaan dinyatakan baik atau tidak tergantung bilamana tugas itu diselesaikan, dan tidak terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara menyelesaikan, melaksanakan, dan berapa biaya yang harus dikeluarkan untuk itu.

Serupa dengan pendapat Siagian, Schein (1983: 273) mengatakan bahwa efektivitas kerja adalah sejauhmana cepat, murah dan efisiensinya kemajuan ke arah itu. Disini terkandung arti bahwa kerja dikatakan efektif apabila kerja itu dicapai dengan waktu dan target sesuai dengan yang telah direncanakan.

### ***Alat Ukur Efektivitas Kerja***

Ada beberapa hal yang dapat diperhatikan dalam mengukur efektivitas kerja pegawai. Hal-hal tersebut ialah:

1. Kemampuan menyesuaikan diri.
  - a. Situasi, artinya dengan adanya situasi baik di dalam kantor maupun di luar maka dapat menimbulkan rasa nyaman bagi para pegawai untuk melaksanakan tugasnya.
  - b. Komunikasi, dengan adanya komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen ibanyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi pegawainya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.
  - c. Kerjasama, artinya saling bekerja sama antar pegawai dapat menjadikan pekerjaan semakin mudah.dalam hal ini setiap pegawai mampu bekerjasama dengan baik dengan sesamanya sehingga tujuan organisasi dapat terwujud.
2. Prestasi Kerja.
  - 1) Keterampilan, kemampuan, dan keahlian. Dapat menyelesaikan tugas tepat waktu, mampu mengoperasikan komputer dengan baik, dan menguasai salah satu bahasa asing.

- 2) Kedisiplinan. Penilai menilai disiplin pegawai dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada dan melakukan pekerjaannya dengan instruksi yang diberikan kepadanya.
  - 3) Tanggung jawab. Adanya kesediaan pegawai dalam mempertanggungjawabkan kebijaksanaannya, pekerjaannya, dan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang dipergunakannya, serta perilaku kerjanya.
3. Kepuasan Kerja.
- a. Pembagian tugas: Keadilan dalam kompetensi penugasan managerial oleh pimpinan.
  - b. Organisasi dan manajemen: Mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil.
  - c. Kesempatan untuk maju: Dalam hal ini setiap pegawai diberikan kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.
  - d. Gaji dan finansial lainnya: Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

### ***Pegawai Negeri***

Keberadaan pegawai sangat diperlukan, karena pegawai merupakan penggerak untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan demi pencapaian yang ditentukan oleh organisasi. Musanef (1984: 5) memberikan definisi pegawai sebagai pekerja atau *worker*. Mereka yang secara langsung digerakkan oleh seorang manajer untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Pegawai merupakan sebuah modal utama, jika dalam sebuah organisasi tidak ada pegawai yang menggerakkannya maka organisasi tersebut tidak akan berjalan sama sekali. Pegawai merupakan tenaga kerja jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi), (Widjaja. 2006: 116).

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Lovelock (dalam Waluyo, 2007: 127) menyebutkan bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap sesuatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan (*servise is those thing which when added to a product, increase its utility of value to the costumer*).

Pelayanan harus memiliki kualitas yang baik karena pelayanan merupakan pemenuhan hak terhadap publik. Setiap orang dalam organisasi harus berorientasi pada kualitas demi keberlangsungan organisasi tersebut. Negara dalam sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, maka peningkatan kualitas pelayanan (*quality of service*) akan semakin penting, sebab manajemen publik sejak tahun 1980-an telah berubah oleh fenomena internasional, yang antara lain lahirnya kompetisi tingkat global (*global competitiveness*) dalam sektor pelayanan (Silalahi, 1992: 5).

### ***Asas Pelayanan Publik***

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

1. **Transparansi**, artinya bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, artinya dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. **Partisipatif**, artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**, artinya tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, artinya pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### ***Kelompok Pelayanan Publik***

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 membedakan jenis pelayanan menjadi 4 (empat) kelompok. Adapun 4 (empat) kelompok tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Kelompok pelayanan administratif**, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini anatara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

2. Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

### ***Kantor Urusan Agama***

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah kantor yang melaksanakan sebagian tugas kantor Kementerian Agama Indonesia di kabupaten dan kotamadya di bidang urusan agama Islam dalam wilayah kecamatan (wikipedia.org).

Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan merupakan unit kerja Kementerian Agama yang secara institusional berada paling depan dan menjadi ujung tombak dalam pelaksanaan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat di bidang keagamaan. Secara historis, KUA adalah unit kerja Kementerian Agama yang memiliki rentang usia cukup panjang. Menurut seorang ahli di bidang ke-Islaman Karel Steenbrink, bahwa KUA Kecamatan secara kelembagaan telah ada sebelum Departemen Agama itu sendiri ada.

### ***Pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA)***

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama No. 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan, tugas KUA adalah melaksanakan sebagian tugas Kantor Departemen Agama Kabupaten dan Kota dibidang Urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan. Dalam melaksanakan tugasnya tersebut, maka KUA melaksanakan fungsi:

- 1) Menyelenggarakan statistik dan dokumentasi,
- 2) Menyelenggarakan surat menyurat, kearsipan, pengetikan, dan rumah tangga KUA Kecamatan; dan
- 3) Melaksanakan pencatatan nikah, rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Dirjen Bimas Islam berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selanjutnya dalam PMA Nomor 39 Tahun 2012 Bab I Pasal 2 dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud KUA menyelenggarakan fungsi:

- 1) Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk
- 2) Penyusunan statistik, dokumentasi dan pengelolaan sistem informasi manajemen KUA
- 3) Pelaksanaan tata usaha dan rumah tangga KUA
- 4) Pelayanan bimbingan keluarga sakinah
- 5) Pelayanan bimbingan kemasjidan
- 6) Pelayanan bimbingan pembinaan syari'ah, serta

- 7) Penyelenggaraan fungsi lain di bidang agama Islam yang ditugaskan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

### ***Definisi Konseptual***

Efektivitas kerja pegawai dalam upaya peningkatan pelayanan publik adalah penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah melalui aparatnya dengan mengedepankan kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja, dan kepuasan kerja dari aparatur tersebut sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya sesuai dengan peraturan yang berlaku dan hingga pada akhirnya dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau.

## **METODELOGI PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Jenis penelitian skripsi ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk membedah suatu fenomena di lapangan, seperti yang dikemukakan oleh Atherton & Klemmack (dalam Soehartono, 1995: 35). Alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif adalah karena masalah yang diteliti dinamis dan penuh makna sehingga tidak mungkin pada situasi sosial dinamis dan belum jelas akar masalahnya tersebut dijaring dengan metode kuantitatif. Selain itu dengan penggunaan metode ini dimaksudkan agar peneliti memahami secara mendalam mengenai persoalan pelaksanaan birokrasi yang baik dan benar di sebuah organisasi agar efektivitas dapat tercapai untuk mewujudkan pelayanan publik yang optimal.

### ***Fokus Penelitian***

1. Efektivitas kerja pegawai KUA Kecamatan Tanjung Redeb yang terdiri dari:
  - a. Kemampuan menyesuaikan diri, yang ditinjau dari: situasi, komunikasi, dan kerjasama.
  - b. Prestasi kerja, yang ditinjau dari: kemampuan/keahlian, kedisiplinan, dan tanggung jawab.
  - c. Kepuasan kerja, yang ditinjau dari: pembagian tugas, organisasi dan manajemen, kesempatan untuk maju, dan gaji.
2. Faktor penghambat dan pendukung dalam mencapai efektivitas kerja pegawai.

### ***Sumber Data***

Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data dalam penelitian skripsi ini, yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data primer diambil melalui *key informan* dan *informan*. Pemilihan *key informan* menggunakan teknik *purposive sampling*, dalam hal ini yang menjadi *key informan* adalah Kepala KUA serta beberapa staf. Sedangkan pemilihan *informan* menggunakan

teknik *aksidental sampling*, dan yang menjadi informan adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari KUA. Selanjutnya sumber data sekunder dapat diperoleh dari catatan, laporan historis maupun arsip.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Dalam pengumpulan data-data, diperlukan sejumlah teknik. Untuk itu, penulis menggunakan 2 (dua) teknik pengumpulan data dalam skripsi ini. Teknik-teknik tersebut ialah dengan menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan. Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data yang diperoleh melalui pengumpulan teori yang digunakan sebagai pendukung dalam penelitian ini, sedangkan studi lapangan, yaitu pengumpulan data secara langsung pada obyek penelitian di lapangan, dengan menggunakan beberapa teknik antara lain observasi, wawancara, dan analisis dokumen

### ***Teknik Analisis Data***

Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah teknik analisis data yang dikemukakan oleh Milles, Huberman, dan Saldana (2014: 31) dengan tahapan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Kecamatan Tanjung Redeb merupakan ibukota Kabupaten Berau, dengan luas wilayah sebesar 24,46 Km<sup>2</sup>. Secara astronomis Kecamatan Tanjung Redeb terletak antara 116° BT, 119° BT, dan 233° LU, 1° BT. Secara geografis Kecamatan Tanjung Redeb berbatasan dengan:

- a) Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Teluk Bayur.
- b) Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Gunung Tabur.
- c) Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Sambaliung.
- d) Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Sambaliung.

Berdasarkan data statistik 2013 jumlah penduduk di Kecamatan Tanjung Redeb sebanyak 82.857 orang dengan kepadatan penduduk sebesar 26.661 jiwa/Km<sup>2</sup>.

Berdasarkan angka statistik, hampir 90% pemeluk agama masyarakat Kecamatan Tanjung Redeb mayoritas beragama Islam, selanjutnya diikuti dengan agama Protestas, Katholik, Budha, Hindu, lalu Konghucu. Selanjutnya dari berbagai etnis suku yang menghiasi keragaman suku di Kecamatan Tanjung Redeb, terdiri dari Suku Banjar, Jawa, Bugis, Toraja, Timur, Dayak, dan Banua. Dari keragaman suku etnis pada masyarakat tersebut menghasilkan tujuan dan nilai yang sama dalam ikut serta terlibat langsung dalam proses pembangunan disegala bidang.



## **Efektivitas Kerja Pegawai di KUA Kecamatan Tanjung Redeb**

### **1. Kemampuan Menyesuaikan Diri**

Setiap orang yang masuk atau bekerja dalam sebuah organisasi dituntut untuk menyesuaikan diri, baik dengan sesama pekerja maupun dengan pekerjaan di organisasi tersebut. Hal ini dikarenakan apabila kemampuan menyesuaikan diri tersebut dapat dilaksanakan maka tujuan dari organisasi tersebut dapat tercapai pula. Untuk mengukur kemampuan pegawai dalam menyesuaikan diri dapat diperhatikan beberapa hal, yaitu situasi, komunikasi, dan kerjasama. Secara keseluruhan kemampuan menyesuaikan diri pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Tanjung Redeb dapat dikatakan sudah sangat baik dalam rangka tercapainya efektivitas kerja pegawai di kantor tersebut. Hal ini dibuktikan dengan kondusifnya situasi kantor, komunikasi yang baik antar pegawai, dan kerjasama yang solid.

### **2. Prestasi Kerja**

Sebuah tolak ukur tercapainya efektivitas kerja pegawai adalah dengan melihat tingkat prestasi kerja mereka, karena prestasi kerja merupakan hasil yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan setiap pekerjaannya. Prestasi kerja pegawai di KUA Kecamatan Tanjung Redeb tergolong masih kurang. Walaupun sejumlah pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik, namun ada beberapa kendala yang dikatakan bisa menghambat pekerjaan mereka. Selain itu, ada beberapa staf yang masih kurang dalam menguasai komputer. Namun disamping kekurangan-kekurangan tersebut, yang paling penting adalah pegawai-pegawai tersebut sangat bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang mereka emban, inilah yang menjadi kunci dapat diselesaikannya pekerjaan yang mereka hadapi walaupun harus dihadapkan dengan berbagai kendala.

### **3. Kepuasan Kerja**

Tingkat kepuasan kerja pegawai sangat dipengaruhi oleh pembagian tugas, organisasi dan manajemen yang baik, diberikannya kesempatan untuk maju, serta upah atau gaji yang sebanding. Kepuasan kerja pegawai di KUA Kecamatan Tanjung Redeb dari segi pembagian tugas dan sistem manajemen kantor dapat dikatakan baik. Apalagi pimpinan dan pegawainya selalu diberikan kesempatan untuk maju dengan diberikannya diklat ataupun *workshop*. Namun dari segi gaji yang mereka terima, mereka berpendapat bahwa itu belum cukup. Hal ini dikarenakan beban pekerjaan yang mereka pikul cukup berat, belum lagi dihadapkan dengan angka kebutuhan hidup yang semakin meroket.

## **Faktor Penghambat dan Pendukung Efektivitas Kerja di KUA Kecamatan Tanjung Redeb**

### **1. Faktor Penghambat**

Faktor penghambat dalam mencapai efektivitas pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tanjung Redeb adalah masalah teknis, yaitu

pemadaman lampu bergilir menjadi kendala mereka dalam penyelesaian pekerjaan sehingga pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan hari ini juga, malah harus ditunda hingga keesokan hari atau sampai listrik hidup kembali.

## 2. *Faktor Pendukung*

Seluruh pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tanjung Redeb sangat bertanggung jawab terhadap seluruh pekerjaan mereka. Pegawai yang ada tidak ingin menunda pekerjaannya sehingga harus diselesaikan dengan tepat waktu. Disamping itu, KUA Kecamatan Tanjung Redeb memiliki kepala yang sangat kritis yang tidak akan segan menegur bawahannya jika melakukan kesalahan. Seluruh pegawai beserta pekerjaan yang mereka lakukan selalu diawasi dan diberikan evaluasi.

## **PENUTUP**

### *Kesimpulan*

1. Efektivitas kerja pegawai di Kantor Urusan Pegawai (KUA) Kecamatan Tanjung Redeb, dapat dilihat dari:
  - a. Kemampuan pegawai dalam menyesuaikan diri di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tanjung Redeb terbilang sangat baik. Hal tersebut dibuktikan dengan situasi kantor yang cukup kondusif, komunikasi antar pegawai yang lancar, serta kerjasama antar pegawai yang lumayan solid.
  - b. Prestasi kerja pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tanjung Redeb dalam level sedang. Karena dilihat dari segi kemampuan penguasaan komputer secara maksimal, kantor ini hanya memiliki seorang pegawai yang memiliki kriteria tersebut. Selain itu tingkat kedisiplinan yang baik meningkat diakibatkan karena tuntutan sistem absen *online* yang mengharuskan para pegawai datang dan pulang tepat waktu, namun ketika pada jam istirahat telah selesai sejumlah pegawai tidak datang tepat waktu atau tidak berada ditempat. Selanjutnya dilihat dari rasa tanggung jawab, para pegawai di kantor ini dapat dikatakan sangat baik.
  - c. Kepuasan kerja pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tanjung Redeb dapat diraih karena mereka mendapatkan pembagian tugas yang jelas, organisasi dan manajemen yang baik, serta selalu diberikan kesempatan untuk maju. Namun, dari segi gaji para pegawai mengatakan belum sebanding jika dibandingkan dengan beban pekerjaan yang harus dipikul.
2. Faktor penghambat dan pendukung tercapainya efektivitas kerja pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tanjung Redeb, yaitu:
  - a. Faktor penghambat dalam mencapai efektivitas kerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tanjung Redeb adalah adanya masalah teknis seperti pemadaman bergilir dan kerusakan komputer yang membuat penyelesaian pekerjaan harus tertunda.

- b. Faktor pendukung dalam mencapai efektivitas kerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tanjung Redeb adalah seluruh pegawai di kantor tersebut memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan mereka. Selain itu, pengawasan atasan yang cukup ketat menjadi faktor yang mendukung efektivitas kerja di kantor ini dapat diraih.

### **Saran**

1. Oleh karena hanya ada 1 (satu) pegawai yang dapat menguasai komputer secara maksimal, maka sebaiknya seluruh pegawai yang ada diberikan pelatihan komputer secara rutin. Agar jika salah seorang pegawai berhalangan hadir, maka pekerjaannya dapat digantikan oleh pegawai yang lain sehingga pekerjaan tidak akan tertunda.
2. Mengingat tidak adanya sarana penunjang dalam tenaga listrik, maka sebaiknya diusulkan pengadaan listrik cadangan (*genset*) sehingga jika mendapat giliran pemadaman listrik, pegawai tidak perlu menunda pekerjaan lagi karena telah memiliki tenaga listrik cadangan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anonim, PKP2 LAN. 2005. *Peningkatan Efektivitas Penyelenggaraan Daerah Otonomi Kab/Kota di Kalimantan Timur*. Samarinda
- Gibson, L. James, Ivancevics, M. John, JR. Donnelly, H. James. 1996. *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Erlangga
- Halim, Abdul. 2001. *Statistik Deskriptif*. Yogyakarta: Ekonosia
- Hasibuan, Malayu S.P. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedua. Jakarta: Gunung Agung
- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Mahmudi, YKPN. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Pencetakan Akademi Manajemen Perusahaan.
- Miles, Mathew B. A. Michael Huberman and Jhonny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. Third Edition*. Sage Publication S, Inc
- Moenir. H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Pramutadi, S. 1995. *Panduan Penyelenggaraan Evaluasi Diri di Perguruan Tinggi*. Jakarta: Dikti Depdikbud
- Ridwan, Juniarso & Achmad S. Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa

- Siagian, Sondang. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siagian, Sondang P. 2003. *Filsafat Administrasi: Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siagian, Sondang. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Silalahi, Gabriel. 2003. *Metode Penelitian dan Studi Kasus*. Sidoarjo: Citra Media
- Silalahi, Ulbert. 1992. *Studi tentang Ilmu Administrasi: Konsep, Teori, dan Dimensi*. Bandung: Sinar Baru.
- Soehartono, Irawan. 1995. *Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Steers, Richard M. 1980. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik: Konsep, Aplikasi, dan Impelementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju
- Widjaja, A.W. 2002. *Pemerintahan Desa dan Administrasi Desa*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

### **Dokumen**

- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Agama Nomor 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan
- PMA Nomor 39 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama