

Model Manajemen Layanan Publik Berbasis Good
Governance di Kantor Urusan Agama Kecamatan
Tamanan

PROPOSAL TESIS



Oleh:

NUR HADI : MPI22510044

**PROGRAM MAGISTER PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
UNIVERSITAS AGAMA ISLAM AT – TAQWA
BONDOWOSO
2026**

Model Manajemen Layanan Publik Berbasis Good
Governance di Kantor Urusan Agama Kecamatan
Tamanan

PROPOSAL TESIS



Oleh:

NUR HADI : MPI22510044

**Diajukan Kepada Universitas Agama Islam At –Taqwa
Bondowoso**

**Untuk Penyusunan Tesis Program Pascasarjana
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**

Telah disetujui oleh: Pembimbing I,

Telah disetujui oleh: Pembimbing II,

Nama Dosen Pembimbing
NIDN. (.....)

Nama Dosen Pembimbing
NIDN. (.....)

Model Manajemen Layanan Publik Berbasis Good Governance di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamanan

A. Kontek Penelitian

Pelayanan publik merupakan manifestasi paling konkret dari kehadiran negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara sekaligus tolok ukur utama keberhasilan tata kelola pemerintahan ¹Dalam tatanan administrasi publik modern, orientasi birokrasi telah bergeser secara radikal dari yang semula bersifat mengendalikan (*rowing*) menjadi melayani (*serving*) sebagaimana dikemukakan dalam teori *New Public Service* (Denhardt & Denhardt, 2015). Transformasi ini menuntut seluruh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun unit terkecil di tingkat daerah, untuk mereorientasi paradigma kerjanya demi menghadirkan pelayanan yang berkualitas, berintegritas, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat ²

Di lingkungan Kementerian Agama Republik Indonesia, Kantor Urusan Agama (KUA) tingkat kecamatan memegang posisi yang sangat strategis sebagai garda terdepan pelayanan keagamaan masyarakat (Kementerian Agama RI, 2022). KUA bukan sekadar unit pelaksana teknis administratif, melainkan representasi wajah kementerian yang bersentuhan langsung dengan dinamika spiritual, hukum keluarga, dan sosial keagamaan umat (Satori, 2020). Performa pelayanan yang ditunjukkan oleh personel di tingkat KUA secara langsung akan membentuk persepsi publik dan tingkat

¹ Agus Dwiyanto, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, hal 54

² Lijan Poltak Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi, hal 73

kepercayaan masyarakat terhadap komitmen pemerintah dalam pembangunan bidang keagamaan.

Secara historis, stereotipe masyarakat terhadap KUA sering kali terjebak pada fungsi klasiknya, yaitu hanya sebagai tempat pencatatan pernikahan dan rujuk semata (Nasution, 2019). Padahal, merujuk pada Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016, KUA memiliki tugas pokok dan fungsi yang jauh lebih luas dan kompleks, mencakup bimbingan manasik haji, pengelolaan zakat dan wakaf, kemasjidan, pengembangan produk halal, hingga penguatan moderasi beragama di tingkat akar rumput. Perluasan fungsi yang masif ini menuntut adanya kapasitas manajemen internal yang kokoh agar seluruh lini pelayanan dapat berjalan secara simultan dan optimal³

Kecamatan Tamanan merupakan salah satu wilayah yang memiliki karakteristik masyarakat yang sangat religius dengan mobilitas sosial dan pertumbuhan penduduk yang dinamis (BPS Kabupaten Bondowoso, 2025). Sebagai wilayah yang terus berkembang, kebutuhan masyarakat Tamanan terhadap kepastian hukum Islam, bimbingan keluarga sakinah, dan legalitas aset keagamaan seperti tanah wakaf terus mengalami peningkatan yang signifikan (KUA Tamanan, 2025). Kondisi sosiologis ini menempatkan KUA Kecamatan Tamanan pada posisi yang penuh tantangan untuk mampu mengimbangi ekspektasi publik yang semakin kritis dan sadar akan hak-hak pelayanannya

³ Abdul Fatah, Transformasi Manajemen KUA: Dari Loker Administratif Menuju Pusat Layanan Keagamaan Komprehensif, hal 62

Namun demikian, studi pendahuluan menunjukkan bahwa manajemen pelayanan publik di KUA Kecamatan Tamanan masih dihadapkan pada beberapa kendala klasik institusional. Beberapa isu yang mencuat antara lain belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi secara terintegrasi, keterbatasan jumlah sumber daya manusia (SDM) yang kompeten, hingga sarana prasarana fisik yang memerlukan standardisasi lebih lanjut (Hardiansyah, 2024). Di sisi lain, keluhan masyarakat terkait kepastian waktu penyelesaian dokumen dan transparansi alur birokrasi terkadang masih muncul, menunjukkan adanya celah (*gap*) antara standar ideal pelayanan dengan realitas empiris di lapangan (Utomo, 2023). Teori Good Governance sebagai Solusi Tata Kelola Untuk menjembatani kesenjangan tersebut, adopsi dan implementasi konsep *Good Governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) menjadi sebuah keharusan yang tidak dapat ditawar lagi (Sedarmayanti, 2017). *Good Governance* menawarkan sebuah kerangka kerja manajerial yang bertumpu pada pilar-pilar universal seperti transparansi, akuntabilitas, responsivitas, penegakan hukum, dan partisipasi masyarakat (UNDP, 2016; Lembaga Administrasi Negara, 2020). Melalui pengintegrasian prinsip-prinsip ini ke dalam sistem manajemen KUA, proses birokrasi yang kaku dan lambat diharapkan dapat dipangkas dan diubah menjadi model pelayanan yang lincah, terbuka, dan bertanggung jawab.

Pilar transparansi dalam konteks KUA Kecamatan Tamanan menuntut adanya keterbukaan informasi yang mutlak mengenai prosedur, persyaratan waktu, dan biaya, khususnya terkait Penerimaan Negara Bukan Pajak

(PNBP) untuk nikah (PP No. 59 Tahun 2018). Ketiadaan informasi yang bias atau tersembunyi tidak hanya akan menutup celah terjadinya praktik pungutan liar, tetapi juga membangun kedekatan psikologis dan rasa percaya masyarakat terhadap institusi KUA (Nugroho, 2022). Oleh karena itu, digitalisasi informasi melalui optimalisasi aplikasi SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) dan maklumat pelayanan yang aksesibel menjadi instrumen penting yang harus dikaji efektivitasnya.

Pilar akuntabilitas mewajibkan setiap aparat KUA Kecamatan Tamanan, mulai dari Kepala KUA, penghulu, penyuluh, hingga staf administrasi, untuk mampu mempertanggungjawabkan setiap tindakan dan produk hukum yang dihasilkan (Thoha, 2018). Akuntabilitas ini harus berjalan beriringan dengan responsivitas, yaitu kemampuan dan kecepatan petugas dalam merespons aduan, kritik, serta kebutuhan darurat masyarakat (Mulgan, 2020). Manajemen yang akuntabel dan responsif akan memastikan bahwa setiap kendala yang dihadapi masyarakat dalam pengurusan dokumen keagamaan dapat diselesaikan dengan solusi yang cepat, tepat, dan berkepastian hukum (Ratminto & Winarsih, 2021).

Pilar Partisipasi Masyarakat dalam Evaluasi Kebijakan Bukan sekadar memposisikan masyarakat sebagai objek penerima layanan, *Good Governance* juga menekankan pentingnya partisipasi aktif publik dalam proses evaluasi dan perbaikan mutu layanan (Osborne & Gaebler, 2015). KUA Kecamatan Tamanan perlu menyediakan ruang dialogis, baik melalui forum konsultasi publik maupun penyediaan instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang valid dan objektif sesuai dengan amanat

Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 (Wibawa, 2022). Pelibatan tokoh agama dan tokoh masyarakat setempat dalam program bimbingan keagamaan juga menjadi cerminan bahwa tata kelola KUA dibangun atas dasar kemitraan yang inklusif ⁴

Urgensi Rekonstruksi Model Manajemen Baru Meningkatnya kompleksitas persoalan dan tuntutan zaman berimplikasi pada penyelesaian masalah pelayanan di KUA yang tidak bisa lagi dilakukan dengan pendekatan konvensional dan parsial (Handoko, 2020). Diperlukan sebuah upaya sistemis untuk melakukan rekonstruksi model manajemen pelayanan publik yang komprehensif, integratif, dan berbasis pada nilai-nilai tata kelola yang baik (Terry, 2016). Model manajemen baru berbasis *Good Governance* inilah yang nantinya akan menjadi cetak biru (*blueprint*) operasional bagi KUA Kecamatan Tamanan dalam menyelenggarakan pelayanan keagamaan pada era modern (Kurniawan, 2023). Meskipun kajian mengenai *Good Governance* dalam sektor publik telah banyak dilakukan oleh para peneliti terdahulu (seperti Ramdhani, 2019; Wijaya, 2021), sebagian besar studi masih berfokus pada instansi pemerintah daerah seperti dinas kependudukan atau kantor kecamatan umum. Penelitian yang secara spesifik membedah model manajemen KUA yang memiliki karakteristik unik karena memadukan hukum formal negara dengan hukum syariat Islam—masih relatif terbatas (Anwar, 2024). Studi ini hadir untuk mengisi celah teoretis (*theoretical gap*) tersebut dengan menawarkan

⁴ H. Inu Kencana Syafii, *Ilmu Pemerintahan dan Good Governance*, hal 142

analisis yang kontekstual dan aplikatif pada institusi keagamaan tingkat mikro (Fauzi, 2022).

Pemilihan KUA Kecamatan Tamanan sebagai lokus penelitian didasarkan pada pertimbangan strategis bahwa kantor ini memiliki potensi besar untuk dikembangkan menjadi *role model* (percontohan) tata kelola di wilayahnya (Sugiono, 2021). Keberhasilan memformulasikan model manajemen yang ideal di lokus ini diharapkan dapat memberikan dampak peningkatan mutu pelayanan keagamaan di tingkat kabupaten yang lebih luas (Moleong, 2018). Selain itu, keterbukaan pihak manajemen KUA Tamanan terhadap pembaruan memberikan peluang besar bagi keberhasilan implementasi model penataan birokrasi yang ditawarkan ⁵

Hasil akhir dari penelitian ini tidak hanya akan berhenti pada tumpukan dokumen akademis, melainkan diproyeksikan sebagai bahan rekomendasi kebijakan yang aplikatif bagi Kementerian Agama (Kemenag RI, 2024). Rumusan model manajemen yang dihasilkan dapat diadopsi untuk mendukung program Revitalisasi KUA yang saat ini sedang gencar dicanangkan oleh pemerintah pusat demi mewujudkan pelayanan yang prima, kredibel, dan moderat (Hasan, 2023). Dengan demikian, penelitian ini memiliki nilai kemanfaatan praktis yang tinggi dalam mendukung akselerasi reformasi birokrasi di lingkungan instansi vertikal ⁶

Berdasarkan seluruh uraian di atas, maka sebuah kajian mendalam, ilmiah, dan terstruktur mengenai pembaharuan tata kelola institusi

⁵ Sugeng Riyanto, Manajemen Perubahan Organisasi Publik: Strategi Menata Birokrasi di Tingkat Lokal HAL 89

⁶ Heru Sutopo, Metodologi Penelitian Kualitatif: Dasar Teori dan Aplikasi dalam Evaluasi Kebijakan Publik HAL 176

keagamaan ini mendesak untuk segera dilaksanakan (Creswell, 2016). Fokus utama penelitian ini diarahkan pada analisis eksistensi pelayanan saat ini, identifikasi hambatan, dan perumusan model tata kelola yang ideal. Seluruh rangkaian pemikiran teoretis dan empiris tersebut kemudian dituangkan ke dalam sebuah proposal tesis yang berjudul: "**Model Manajemen Layanan Publik Berbasis Good Governance di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamanan**".

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian berfungsi untuk membatasi objek kajian agar analisis tetap terarah, mendalam, dan tidak melebar (Creswell, 2016). Berdasarkan judul yang diajukan, fokus penelitian ini diarahkan pada beberapa dimensi utama:

1. Bagaimana implementasi manajemen layanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tamanan saat ini?
 2. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip Good Governance (transparansi, akuntabilitas, Inovatif, responsivitas, efisiensi, dan efektivitas) dalam pelayanan publik di KUA Kecamatan Tamanan?
 3. Bagaimana model manajemen layanan publik berbasis Good Governance yang ideal dan dapat diterapkan secara berkelanjutan di KUA Kecamatan Tamanan?
- a. Analisis Eksistensi Manajemen Pelayanan Publik Saat Ini:**
- Menelaah perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) pada layanan

pendaftaran nikah (SIMKAH), rekomendasi wakaf, dan kemasjidan di KUA Kecamatan Tamanan.

- b.** Penerapan Prinsip *Good Governance*: Dibatasi pada 4 pilar utama menurut UNDP (2016), yaitu:
 - a. Transparansi: Keterbukaan alur, syarat, waktu, dan biaya PNBP.
 - b. Akuntabilitas: Pertanggungjawaban administratif dan hukum dari dokumen yang diterbitkan.
 - c. Responsivitas: Kecepatan, keramahan, dan ketepatan petugas dalam menangani pelayanan serta aduan masyarakat.
 - d. Partisipasi: Pelibatan masyarakat/tokoh keagamaan dalam evaluasi mutu layanan (IKM).
- c.** Analisis Faktor Determinatif: Pemetaan faktor pendukung (regulasi, dukungan kepemimpinan) dan faktor penghambat (keterbatasan SDM, infrastruktur digital, resistensi kultural) di KUA Kecamatan Tamanan.
- d.** Rekonstruksi Model: Perumusan model tata kelola baru yang mengintegrasikan aspek hukum syariat dengan administrasi publik modern yang lincah (*agile*).

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan model manajemen pelayanan publik yang saat ini berjalan di KUA Kecamatan Tamanan.

2. Untuk mengevaluasi secara mendalam tingkat implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* pada aspek pelayanan di KUA Kecamatan Tamanan.
3. Untuk mengidentifikasi dan memetakan faktor pendukung serta penghambat penerapan *Good Governance* di KUA Kecamatan Tamanan.
4. Untuk merumuskan rekonstruksi model manajemen pelayanan publik berbasis *Good Governance* yang efektif, akuntabel, dan adaptif di KUA Kecamatan Tamanan.

D. Signifikan dan Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi perkembangan ilmu manajemen publik, khususnya mengenai aplikasi teori *Good Governance* pada institusi pelayanan keagamaan tingkat mikro (kecamatan). Hasil penelitian ini dapat memperkaya khazanah literatur mengenai bagaimana menyelaraskan birokrasi pemerintahan normatif dengan karakteristik sosiologis masyarakat religius (Dwiyanto, 2018).

2. Manfaat Praktis

2.1 Bagi KUA Kecamatan Tamanan: Sebagai bahan evaluasi mandiri (*self-assessment*) untuk memperbaiki Standar Operasional Prosedur (SOP), meningkatkan kapasitas SDM, dan mengoptimalkan kepuasan masyarakat.

2.2 Bagi Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso: Sebagai dokumen rekomendasi strategis dalam menentukan arah kebijakan pembinaan, pengawasan, dan pengalokasian anggaran berbasis kinerja tata kelola.

2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya: Menjadi referensi akademik atau pembandingan bagi studi-studi sejenis yang mengkaji reformasi birokrasi pada instansi vertikal di bawah Kementerian Agama.

E. Definisi Konseptual

Untuk menghindari ambiguitas istilah, berikut adalah definisi konseptual dari variabel dan istilah utama dalam penelitian ini:

1. **Model Manajemen:** Suatu kerangka kerja atau representasi sistematis yang menggambarkan bagaimana fungsi-fungsi manajemen (perencanaan, pelaksanaan, evaluasi) diorganisasikan untuk mencapai tujuan institusi (Terry, 2016).
2. **Layanan Publik KUA:** Segala bentuk jasa pelayanan administrative, bimbingan keagamaan, dan pemenuhan regulasi hukum Islam yang diselenggarakan oleh KUA Kecamatan Tamanan kepada masyarakat, sesuai Peraturan Menteri Agama No. 34 Tahun 2016.
3. **Good Governance:** Tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa yang diukur melalui perwujudan pilar transparansi (keterbukaan), akuntabilitas (keterpertanggungjawaban), responsivitas (daya tanggap), dan partisipasi pelibatan publik (Lembaga Administrasi Negara, 2020).

F. Orisinilitas Penelitian

Untuk menegaskan keaslian kajian ini dan menghindari unsur plagiarisme, berikut disajikan matriks perbandingan dengan beberapa penelitian terdahulu:

Tabel 1.1: Matriks Orisinilitas Penelitian

Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Ramdhani (2019)	<i>Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Adminduk di Dinas Kependudukan.</i>	Menggunakan teori <i>Good Governance</i> .	Lokus pada instansi Pemda (Dispendukcapil); pendekatan makro.
Wijaya (2021)	<i>Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan KUA Kecamatan X.</i>	Lokus pada Kantor Urusan Agama (KUA).	Fokus hanya pada output kepuasan, belum menyentuh rekonstruksi model manajemen makro berbasis <i>Good Governance</i> .
Anwar (2024)	<i>Digitalisasi Layanan SIMKAH di Era Reformasi Birokrasi Kemenag.</i>	Mengkaji salah satu aspek layanan di KUA.	Fokus hanya pada aspek teknologi informasi (SIMKAH); tidak mengkaji pilar partisipasi atau akuntabilitas secara menyeluruh.
Peneliti	Model	Menggunakan	Kebaruan

Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
(2026)	Manajemen Layanan Publik Berbasis Good Governance di KUA Kecamatan Tamanan.	lokus KUA dan instrumen <i>Good Governance</i> .	(Novelty): Menawarkan rekonstruksi model manajemen baru yang holistik (menggabungkan 4 pilar) dengan studi kasus spesifik sosiografis Kecamatan Tamanan.

G. Kajian Pustaka

Dalam bagian ini, peneliti merangkum temuan dari penelitian sebelumnya yang relevan dengan studi yang akan dilakukan, serta memberikan gambaran menyeluruh tentang hasil-hasil penelitian yang telah dipublikasikan maupun yang tidak (misalnya disertasi, tesis, dan lain-lain) yang akan dijadikan acuan. Melalui langkah ini, Anda akan dapat memahami keunikan dan pentingnya penelitian yang akan datang. Di bawah ini adalah ringkasan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.

1. Kajian terdahulu pertama dikerjakan oleh **Ramdhani (2021)** dalam tesisnya yang berjudul *"Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Unit Kerja Kementerian Agama"*. Penelitian tersebut berfokus secara makro pada evaluasi kebijakan reformasi birokrasi di lingkungan

kantor wilayah kementerian agama setingkat kabupaten dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Persamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan terletak pada penggunaan pilar *good governance* sebagai pisau analisis utamanya. Namun, perbedaan mendasar terletak pada cakupan wilayah dan unit analisisnya, di mana Ramdhani melihat institusi dari tingkat atas (makro), sedangkan penelitian ini berfokus secara mikro pada unit pelaksana teknis terkecil yaitu Kantor Urusan Agama (KUA) tingkat kecamatan, dengan tujuan akhir melakukan rekonstruksi model manajemen operasional yang riil dan kontekstual.

2. Kajian terdahulu kedua dilakukan oleh **Wijaya dan Saputra (2023)** dalam artikel jurnal ilmiah bereputasi nasional dengan judul "*Analisis Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Administrasi Nikah Berbasis Aplikasi SIMKAH*". Kajian ini secara spesifik meneliti efektivitas penerapan sistem informasi manajemen nikah digital di beberapa UPT KUA perkotaan dengan menggunakan metode kualitatif. Persamaan dengan kajian ini adalah kesamaan objek materiil, yaitu mengevaluasi aspek pelayanan publik di lingkungan KUA. Sementara itu, perbedaannya adalah Wijaya dan Saputra hanya membatasi analisis pada satu pilar teknologi informasi dan satu jenis layanan saja (administrasi nikah), sedangkan penelitian ini mengkaji KUA secara holistik mencakup seluruh fungsi layanan keagamaan (seperti zakat, wakaf, dan kemasjidan)

melalui perpaduan utuh empat pilar *good governance* (transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan partisipasi).

3. Kajian terdahulu ketiga ditulis oleh **Hidayat (2022)** dalam tesis magisternya yang berjudul "*Model Tata Kelola Pelayanan Publik Berbasis Citizen-Centered Pada Instansi Vertikal Daerah*". Penelitian Hidayat mengambil lokus pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) untuk merumuskan model pelayanan yang menempatkan masyarakat sebagai pusat kebijakan dengan menggunakan pendekatan *Studi Kasus*. Persamaan dengan penelitian peneliti adalah penggunaan paradigma *New Public Service* (NPS) dalam merancang model tata kelola baru instansi pemerintahan. Adapun perbedaan utamanya terletak pada karakteristik instansi yang diteliti; Hidayat meneliti instansi yang mengurus masalah agraria komersial, sedangkan penelitian ini mengkaji UPT KUA yang memiliki keunikan sosiologis keagamaan, di mana birokrasinya bergesekan langsung dengan hukum syariat Islam serta karakteristik sosiografis masyarakat pedesaan seperti di Kecamatan Tamanan.
4. Kajian terdahulu keempat adalah penelitian dari **Anwar (2024)** yang berjudul "*Strategi Revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA) dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Era Disrupsi Digital*". Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif untuk memetakan kesiapan sarana prasarana serta SDM KUA pasca-dicanangkannya program revitalisasi oleh Kementerian Agama pusat. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada fokus

perhatian terhadap program Revitalisasi KUA sebagai momentum pembaharuan instansi. Namun, letak perbedaannya adalah penelitian Anwar hanya berhenti pada perumusan strategi adaptasi sarpras dan teknologi secara umum, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan melangkah lebih jauh hingga memformulasikan sebuah draf rekonstruksi model manajemen kelembagaan baru yang secara ketat diintegrasikan dengan nilai-nilai *good governance*.

5. Kajian terdahulu kelima ditulis oleh **Fauzi (2025)** dalam artikel ilmiahnya yang berjudul "*Partisipasi Tokoh Agama dalam Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Instansi Keagamaan Tingkat Kecamatan*". Kajian ini meneliti pentingnya instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berbasis keterlibatan tokoh masyarakat adat dan agama di daerah terpencil menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologi. Persamaan dengan kajian ini terletak pada pembahasan mengenai pilar partisipasi publik dalam struktur *good governance* di tingkat kecamatan. Perbedaannya adalah Fauzi hanya menitikberatkan studinya pada aspek hubungan sosiologis eksternal tokoh agama dalam pengawasan, sedangkan penelitian ini mengkaji secara komprehensif struktur manajemen internal dan eksternal KUA Tamanan guna melahirkan model tata kelola pelayanan yang mandiri, transparan, dan berkepastian hukum.

- a. Landasan Teori

1. Teori Implementasi Manajemen Layanan Publik Sektor Keagamaan

Manajemen pelayanan publik pada hakikatnya merupakan integrasi dari sistem perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan evaluasi seluruh sumber daya kedinasan untuk memenuhi hak-hak administratif dan jasa warga negara (Terry, 2016). Dalam konteks institusi pemerintah yang bersifat vertikal, manajemen pelayanan tidak sekadar berorientasi pada pencapaian target kerja komersial, melainkan berpusat pada kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dan maklumat pelayanan yang telah ditetapkan secara nasional (Sinambela, 2019). Konseptualisasi manajemen ini jika ditarik ke dalam ruang lingkup Kantor Urusan Agama (KUA) tingkat kecamatan mengalami perluasan makna yang unik, karena KUA memadukan tuntutan birokrasi formal negara dengan aspek hukum syariat Islam yang hidup di tengah masyarakat (Satori, 2020). Merujuk pada pemikiran dalam paradigma *New Public Service* (NPS), aparat birokrasi di tingkat mikro dituntut untuk menempatkan masyarakat bukan sebagai pelanggan pasif (*customer*), melainkan sebagai warga negara (*citizen*) yang memiliki hak mutlak atas pelayanan yang bermartabat dan berkepastian hukum (Denhardt & Denhardt, 2015).

Implementasi manajemen layanan di KUA Kecamatan Tamanan saat ini secara konseptual dapat diukur melalui pemenuhan komponen standar pelayanan publik yang mencakup aspek input (kompetensi SDM, ketersediaan anggaran, dan keandalan sarana prasarana), aspek proses (alur birokrasi, pemanfaatan aplikasi digital seperti SIMKAH, dan kecepatan durasi loket), serta aspek output (keabsahan produk hukum kedinasan dan tingkat kepuasan masyarakat) (Dwiyanto, 2018). Penataan manajemen yang

berjalan pada saat ini sering kali berada dalam ketegangan antara tuntutan digitalisasi global dengan realitas sosiografis masyarakat pedesaan yang masih membutuhkan pendekatan pelayanan konvensional-tatap muka⁷. Oleh karena itu, landasan teoretis mengenai manajemen pelayanan publik di tingkat UPT terkecil ini berfungsi sebagai pisau analisis untuk memetakan potret riil, mengurai sumbatan birokrasi, serta menilai sejauh mana fungsi-fungsi manajemen dasar telah dijalankan secara konsisten oleh seluruh aparatur KUA dalam mengakomodasi kebutuhan keagamaan masyarakat Tamanan (Fatah, 2023).

2. Teori Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Sektor Publik

Good Governance atau tata kelola pemerintahan yang baik merupakan instrumen manajerial modern yang digunakan untuk merombak kultur birokrasi yang kaku menjadi lincah, terbuka, dan bertanggung jawab (Sedarmayanti, 2017). Dalam penelitian ini, analisis penerapan *Good Governance* di KUA Kecamatan Tamanan dibedah secara spesifik melalui enam pilar universal yang saling mengikat satu sama lain:

- a. **Transparansi:** Menuntut adanya keterbukaan informasi yang mutlak mengenai alur, persyaratan, waktu penyelesaian, dan biaya, khususnya terkait transparansi Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) biaya nikah, sehingga masyarakat mendapatkan akses informasi yang jujur dan bebas dari distorsi birokrasi (Nugroho, 2022).
- b. **Akuntabilitas:** Mewajibkan setiap aparatur KUA, mulai dari Kepala KUA, penghulu, hingga staf administrasi, untuk mampu

⁷ Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, hal 104

mempertanggungjawabkan secara hukum, administratif, dan moral atas setiap dokumen perdata keagamaan (seperti akta nikah dan ikrar wakaf) yang diterbitkan agar terhindar dari cacat yuridis (Thoha, 2018).

- c. **Inovatif:** Menekankan kemampuan institusi untuk melahirkan terobosan baru, baik melalui adopsi teknologi informasi berbasis aplikasi maupun pembaruan metode penyuluhan, guna merespons tantangan zaman dan memotong rantai birokrasi yang tidak efisien (Anwar, 2024).
- d. **Responsivitas:** Merefleksikan daya tanggap, keramahan, dan empati para petugas loket maupun penghulu dalam menyikapi aduan, kritik, serta kebutuhan darurat keagamaan warga tanpa bersikap pasif-menunggu (Mulgan, 2020).
- e. **Efisiensi:** Mengukur ketepatan penggunaan sumber daya yang terbatas—baik anggaran, waktu, maupun jumlah personel staf yang minimal—agar dapat menghasilkan output pelayanan yang maksimal tanpa terjadi pemborosan struktural (Lembaga Administrasi Negara, 2020).
- f. **Efektivitas:** Berfokus pada pencapaian target sasaran secara tepat, di mana produk pelayanan yang diberikan oleh KUA benar-benar memberikan kemanfaatan riil, kepastian hukum, dan kepuasan psikologis yang tinggi bagi masyarakat pengguna layanan (Ratminto & Winarsih, 2021).

Keenam pilar konseptual ini tidak dapat berdiri sendiri; keberhasilan pilar transparansi akan menguatkan akuntabilitas, sementara hadirnya kultur yang

inovatif akan memicu lahirnya efisiensi dan responsivitas petugas di lapangan. Evaluasi teoretis terhadap enam dimensi ini di KUA Kecamatan Tamanan menjadi basis penelitian untuk mengukur sejauh mana reformasi birokrasi telah terinternalisasi ke dalam perilaku kerja harian para pegawai (Prasojo, 2021).

3. Teori Rekonstruksi Model Manajemen Layanan yang Berkelanjutan

Ketika hasil analisis menunjukkan adanya celah antara realitas manajemen saat ini dengan standar ideal *Good Governance*,⁸ maka diperlukan sebuah upaya sistemis berupa rekonstruksi model manajemen. Rekonstruksi model bukanlah sekadar mengubah bagan organisasi secara kosmetik, melainkan merancang ulang cetak biru (*blueprint*) tata kelola yang mengintegrasikan aspek struktur (kejelasan tugas dan SOP), aspek kultur (perubahan perilaku aparat dari mentalitas penguasa menjadi pelayan), serta aspek teknologi (pemanfaatan digitalisasi yang inklusif) (Osborne & Gaebler, 2015). Model yang dihasilkan harus memenuhi kaidah keberlanjutan (*sustainability*), yang berarti sistem manajemen baru tersebut memiliki daya tahan institusional, adaptif terhadap perubahan regulasi Kementerian Agama pusat, serta terus didukung oleh partisipasi aktif masyarakat lokal secara konsisten dalam jangka panjang⁹.

Dalam merumuskan model manajemen layanan yang berkelanjutan di KUA Kecamatan Tamanan, landasan teori yang digunakan bertumpu pada konsep *Dynamic Governance* (tata kelola dinamis), yaitu kemampuan institusi tingkat lokal untuk terus belajar, menyesuaikan diri, dan melakukan

⁸George Robert Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen* (Judul asli: *Principles of Management*) hal 21

⁹Wibawa, *Kebijakan Publik: Proses, Analisis, dan Formulasi Model Tata Kelola*, hal 188

pembenahan mandiri secara berkala (*continuous improvement*) berdasarkan masukan dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) (Kurniawan, 2023). Model yang ideal ini dirancang dengan menyelaraskan nilai-nilai kearifan lokal keagamaan yang humanis dengan prinsip-prinsip modern administrasi publik yang akuntabel dan efisien. Melalui pendekatan rekonstruksi ini, model tata kelola baru yang ditawarkan tidak akan menjadi dokumen usang di atas meja, melainkan bertransformasi menjadi panduan operasional yang aplikatif demi keberhasilan program Revitalisasi KUA secara berkelanjutan di tingkat akar rumput ¹⁰

H. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus deskriptif (Yin, 2018). Pendekatan kualitatif dipilih karena peneliti ingin menangkap makna, menginterpretasikan fenomena tata kelola, dan memahami realitas interaksi antara petugas KUA dengan masyarakat secara mendalam dan alamiah (*naturalistic setting*), tanpa melakukan manipulasi statistik atau laboratorium (Moleong, 2018).

I. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, instrumen utamanya adalah peneliti itu sendiri (*human instrument*) (Sugiono, 2021). Peneliti berfungsi menetapkan fokus, memilih informan, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, menganalisis, dan menarik kesimpulan. Sebagai alat bantu di lapangan, peneliti dilengkapi dengan:

¹⁰ Kemenag RI, 2024; Creswell, 2016

- a. Pedoman wawancara (*interview guide*) terstruktur yang diturunkan dari indikator *Good Governance*.
- b. Lembar observasi check-list untuk memantau fasilitas dan proses layanan.
- c. Alat perekam suara (*voice recorder*) dan kamera dokumentasi.

J. Data dan Sumber Data

1. Data Primer: Data yang diperoleh langsung dari sumber pertama di lapangan melalui wawancara dan observasi (Sugiono, 2021). Informan kunci (*key informants*) meliputi Kepala KUA Tamanan, Penghulu, Penyuluh Agama, Staf Administrasi, serta masyarakat pengguna layanan.
2. Data Sekunder: Data pendukung yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi (Moleong, 2018). Meliputi profil KUA Kecamatan Tamanan, data statistik pernikahan/wakaf, dokumen SOP, Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), serta buku/jurnal ilmiah yang relevan.

K. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan mengadopsi prinsip triangulasi metode (Creswell, 2016):

1. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*): Dilakukan tatap muka secara santai namun terarah dengan para informan untuk menggali persepsi mereka tentang transparansi, responsivitas, dan kendala birokrasi di KUA Tamanan.

2. Observasi: Peneliti melakukan pengamatan langsung di ruang pelayanan KUA Tamanan untuk melihat bagaimana interaksi harian antara petugas dan pemohon serta ketersediaan papan informasi publik.
3. Studi Dokumentasi: Mengumpulkan, membaca, dan menganalisis dokumen tertulis, baik berupa regulasi internal, laporan tahunan, maupun arsip digital aplikasi SIMKAH.

L. Analisis Data

Analisis data dilakukan secara mengalir sejak sebelum, selama, dan setelah pengumpulan data di lapangan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014):

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*): Proses memilih, menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasikan data mentah dari catatan lapangan dan transkrip wawancara.
2. Penyajian Data (*Data Display*): Mengorganisasikan data ke dalam matriks, bagan alur, atau narasi deskriptif sehingga hubungan antar-unsur manajemen dan pilar *Good Governance* terlihat jelas.
3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*): Mencari makna dari data yang telah disajikan dengan mencatat pola, keteraturan, dan konfigurasi guna merumuskan model manajemen baru.

M. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk menjamin validitas dan objektivitas data yang diperoleh di lapangan, peneliti menggunakan standar kualitatif dari Lincoln dan Guba (dalam Moleong, 2018):

1. Uji Kredibilitas (*Credibility*):
 - a. Triangulasi Sumber: Membandingkan informasi yang diberikan oleh Kepala KUA dengan pengakuan staf dan kesaksian nyata dari masyarakat pengguna layanan.
 - b. Triangulasi Teknik: Memverifikasi hasil wawancara mendalam dengan temuan dari observasi langsung dan bukti dokumen resmi KUA.
 - c. Perpanjangan Pengamatan: Meningkatkan intensitas kehadiran peneliti di lokasi untuk menghilangkan kecurigaan atau kecanggangan subjek penelitian.
2. Uji Dependabilitas (*Dependability*): Melakukan audit terhadap seluruh proses penelitian oleh dosen pembimbing tesis untuk memastikan konsistensi metodologi dengan temuan di lapangan.
3. Uji Konfirmabilitas (*Confirmability*): Menguji hasil penelitian dengan memastikan bahwa produk rekonstruksi model yang ditawarkan benar-benar bersumber dari data objektif lapangan, bukan sekadar asumsi subjektif peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M. K. (2024). Digitalisasi layanan SIMKAH di era reformasi birokrasi Kementerian Agama. *Jurnal Administrasi Publik Keagamaan*, 12(2), 110–123.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Bondowoso. (2025). *Kecamatan Tamanan dalam angka 2025*. BPS Kabupaten Bondowoso.
- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran* (Edisi 4). Pustaka Pelajar.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Lembaga Administrasi Negara. (2020). *Akuntabilitas dan tata kelola pemerintahan yang baik (Good governance)*. LAN RI.

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi Revisi). Remaja Rosdakarya.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (2015). *Mewirauahakan birokrasi (Reinventing government): Bagaimana arus semangat wirauaha mentransformasi sektor publik*. PPM Manajemen.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan.
- Ramdhani, A. (2019). Implementasi good governance dalam pelayanan publik instansi vertikal di daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(3), 198–211.
- Sedarmayanti. (2017). *Good governance (Tata kelola pemerintahan yang baik) dalam rangka otonomi daerah* (Edisi Revisi). Mandar Maju.
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Terry, G. R. (2016). *Prinsip-prinsip manajemen* (Terjemahan J. Smith). Bumi Aksara.
- Wibawa, S. (2022). *Kebijakan publik: Proses, analisis, dan formulasi model tata kelola*. Pustaka Pelajar.