



Revitalization of the Office of Religious Affairs (KUA): Between the Hope for Improved Services and the Reality of Infrastructure Gaps)

Revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA): Antara Harapan Peningkatan Layanan dan Realitas Kesenjangan Infrastruktur

Author's Name* : Yeni Syamyuliati
Institution/University : Inspectorate General of the Ministry of Religious affairs
Correspondence Author's E-mail : yenisyam78@gmail.com

Article History	Received (September 18 th , 2025)	Revised (November 27 th , 2025)	Accepted (December 28 th , 2025)
------------------------	---	---	--

News Article

Keyword:	Abstract
Accountability; Data; Gaps; Public Services; Policy Management.	<p>This policy paper analyzes the inaccurate targeting of the Ministry of Religious Affairs' (KUA) revitalization program, characterized by a gap between the massive physical infrastructure development and the stagnant quality of public services. This problem is rooted in three main causes: (1) limited data and accurate field information; (2) the absence of a strict data verification and validation policy; and (3) the absence of a sustainable evaluation mechanism. Although the program aims to create modern services, funding allocation decisions are often based on invalid reports, political lobbying, or irrelevant criteria, resulting in many KUAs that actually need improvement being neglected. This paper uses qualitative methods with a descriptive analysis approach and literature study. Data were collected through literature review and analysis of relevant documents, including laws and regulations, government reports, and scholarly articles related to public policy and KUA revitalization. The conceptual foundation of this research is supported by the Theory of Bounded Rationality, Agency Theory, and Management Information System Theory to identify and diagnose the root of the problem. The results of this study recommend shifting the policy focus from an input-output orientation to an outcome orientation, with a priority on developing an integrated information system and establishing independent data verification as the primary solution. It is hoped that these recommendations can provide input for the Ministry of Religious Affairs in creating a more effective, accountable, and targeted revitalization program.</p>

Kata Kunci:	Abstrak
Akuntabilitas; Data; Kesenjangan; Layanan Publik; Manajemen Kebijakan.	Artikel kebijakan ini menganalisis isu ketidaktepatan sasaran program revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA) yang dicanangkan oleh Kementerian Agama, yang ditandai oleh kesenjangan antara pembangunan infrastruktur fisik yang masif dan stagnasi kualitas pelayanan publik. Masalah ini berakar pada tiga penyebab utama: (1) keterbatasan data dan informasi lapangan yang akurat; (2) tidak adanya kebijakan verifikasi dan validasi data yang ketat; serta (3) tidak adanya mekanisme evaluasi yang berkelanjutan. Meskipun program ini bertujuan menciptakan layanan yang modern, keputusan alokasi dana

seringkali didasarkan pada laporan yang tidak valid, lobi politik, atau kriteria yang tidak relevan, sehingga banyak KUA yang sebenarnya membutuhkan perbaikan justru terabaikan. Penulisan ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif dan studi pustaka. Data dikumpulkan melalui studi pustaka dan analisis dokumen yang relevan, termasuk peraturan perundang-undangan, laporan pemerintah, dan artikel ilmiah terkait kebijakan publik dan revitalisasi KUA. Landasan konseptual penelitian didukung oleh teori rasionalitas terbatas (*bounded rationality*), teori agensi (*agency theory*), dan teori sistem informasi manajemen (*management information system theory*) untuk mengidentifikasi dan mendiagnosis akar masalah. Hasil penelitian ini merekomendasikan pergeseran fokus kebijakan dari orientasi *input-output* menjadi orientasi *outcome*, dengan prioritas pada pembangunan sistem informasi terpadu dan penetapan kebijakan verifikasi data independen sebagai solusi utama. Diharapkan, rekomendasi ini dapat menjadi masukan bagi Kementerian Agama untuk menciptakan program revitalisasi yang lebih efektif, akuntabel, dan tepat sasaran.

To cite this article: Yeni Syamyuliati. (2025). "Revitalization of the Office of Religious Affairs (KUA): Between the Hope for Improved Services and the Reality of Infrastructure Gaps". *AMUYA: Indonesian Journal of Management Reviews, Volume 1(2)*, Page: 593 – 612.



This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](#) ©2025 by author/s

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA) telah menjadi salah satu program strategis Kementerian Agama Republik Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan keagamaan di masyarakat. Revitalisasi KUA adalah upaya pengembangan dan peningkatan layanan KUA yang prima, kredibel dan moderat dalam rangka meningkatkan kualitas kehidupan umat beragama. KUA memiliki peran dan posisi yang sangat penting dalam bidang pelayanan keagamaan kepada masyarakat. KUA sebagai etalase layanan keagamaan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat yang paling dasar, seperti pencatatan nikah, rujuk, zakat, wakaf, pengembangan keluarga sakinah, pengurusan pembangunan masjid dan sejumlah layanan lainnya. Dengan semakin tingginya dinamika yang terjadi di tengah-tengah masyarakat dan tuntutan publik terhadap jenis, kapasitas, dan kualitas pelayanan keagamaan maka revitalisasi KUA menjadi sebuah keniscayaan yang harus ada di KUA saat ini, agar KUA bisa memberikan layanan keagamaan yang prima kepada masyarakat.

Dalam rangka revitalisasi KUA terdapat lima hal yang ditransformasi, pertama, mengubah profil layanan KUA yang selama ini bersifat dokumentasi dan administrasi menjadi berorientasi kebutuhan Masyarakat. Kedua, KUA bersifat aktif dan responsif dalam melayani Masyarakat. Transformasi ketiga, KUA harus hadir dan mendampingi masyarakat. Petugas KUA diharapkan terdepan dalam mengetahui dan berupaya menyelesaikan persoalan yang dihadapi masyarakat. Keempat, pelayanan KUA harus berorientasi hasil. Dan kelima, KUA menjadi leading sector dalam pembangunan keluarga. KUA memimpin jejaring di tingkat kecamatan dalam membangun ketahanan keluarga. Revitalisasi KUA merupakan jawaban terhadap tuntutan publik akan pelayanan yang lebih profesional, transparan, dan modern. Oleh karena itu, modernisasi KUA dipandang sebagai langkah krusial untuk memastikan lembaga ini mampu memenuhi kebutuhan masyarakat di era digital.

Namun, implementasi program revitalisasi KUA tidak berjalan mulus dan sering kali menghadapi tantangan signifikan. Alih-alih merata dan tepat sasaran, program ini justru menciptakan kesenjangan baru, baik dari sisi infrastruktur maupun kualitas pelayanan. Masalah ini berakar pada perencanaan dan pelaksanaan kebijakan yang tidak holistik, yang cenderung memprioritaskan aspek fisik tanpa mengimbangi dengan perbaikan substansial pada aspek non-fisik.

Kesenjangan pertama terlihat dari distribusi revitalisasi yang tidak merata (Sutanto, 2021). Banyak KUA di perkotaan yang kondisinya sudah cukup memadai justru menerima alokasi dana besar untuk renovasi atau pembangunan gedung baru yang megah. Di sisi lain, KUA di daerah terpencil yang gedungnya sudah tua, rusak, atau memiliki fasilitas minim, seringkali tidak tersentuh program ini. Fenomena ini menciptakan ketidakadilan dan memperlebar disparitas antara KUA di perkotaan dan pedesaan.

Penyebab utama dari ketidakmerataan ini adalah keterbatasan data dan informasi lapangan yang akurat (Putra & Susanto, 2021). Keputusan penentuan lokasi revitalisasi kerap kali tidak didasarkan pada data obyektif mengenai tingkat kepadatan layanan, kondisi fisik bangunan, atau kebutuhan riil masyarakat. Sebagai gantinya, keputusan sering kali dipengaruhi oleh lobi-lobi politik atau laporan yang tidak terverifikasi. Tanpa data yang solid, sulit bagi Kemenag untuk memastikan bahwa anggaran publik dialokasikan pada KUA yang paling membutuhkan. Program revitalisasi KUA menarget 5.945 KUA di seluruh Indonesia, sebanyak 3.106nya harus sudah direvitalisasi sampai tahun 2024. Namun, hingga akhir triwulan pertama 2023 baru ada 35% persen (1.106) KUA Revitalisasi (Laporan Pengawasan, 2023). Keterbatasan data juga berkontribusi dalam lambatnya pencapaian target program.

Selain itu, tidak adanya kebijakan verifikasi dan validasi data yang ketat semakin memperburuk masalah (Wirawan, 2023). Meskipun ada laporan dari daerah, tidak ada mekanisme independen yang efektif untuk memverifikasi kebenaran informasi tersebut. Hal ini memungkinkan data yang tidak akurat atau bahkan dimanipulasi lolos ke tingkat pusat, sehingga keputusan revitalisasi menjadi rentan terhadap bias. Akibatnya, alokasi sumber daya tidak efisien dan tidak menghasilkan dampak yang signifikan.

Masalah lain yang tak kalah penting adalah fokus kebijakan yang terlalu berorientasi pada input dan output, bukan pada *outcome* (Setyawan & Ningsih, 2021). Keberhasilan program revitalisasi seringkali diukur dari seberapa banyak gedung baru yang dibangun dan seberapa cepat anggaran diserap. Penilaian ini mengabaikan dampak riil program terhadap kualitas layanan. Gedung yang megah tidak akan berguna jika tidak didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang kompeten dan sistem yang efektif.

Kesenjangan yang paling krusial adalah antara infrastruktur yang modern dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Banyak KUA yang sudah direvitalisasi dengan gedung yang indah, ruang tunggu ber-AC, dan fasilitas digital, namun tidak diiringi dengan perbaikan kualitas pelayanan (Supriyanto & Cahyono, 2022). Petugas mungkin belum mendapatkan pelatihan yang memadai untuk menggunakan teknologi baru atau memberikan layanan konseling yang lebih profesional. Ini menunjukkan bahwa revitalisasi fisik saja tidak cukup; diperlukan transformasi budaya kerja dan peningkatan kapasitas SDM secara menyeluruh.

Masalah ini juga terkait dengan kurangnya mekanisme evaluasi yang berkelanjutan (Wahyudi & Pratama, 2023). Setelah sebuah KUA direvitalisasi, tidak ada sistem yang efektif untuk mengevaluasi apakah program tersebut benar-benar berhasil meningkatkan kepuasan masyarakat, efisiensi layanan, atau efektivitas bimbingan.

Revitalization of the Office of Religious Affairs (KUA): Between the Hope for Improved Services and the Reality of Infrastructure Gaps; [593-612]; Yeni Syamyuliati

Tanpa evaluasi yang sistematis, pemerintah tidak dapat mengidentifikasi kelemahan program dan melakukan perbaikan di masa mendatang.

Penyebab mendasar dari semua masalah ini adalah lemahnya koordinasi antar-lembaga di internal Kementerian Agama (Sari & Budi, 2022). Perencanaan di tingkat pusat seringkali tidak selaras dengan kondisi riil di daerah. Mekanisme umpan balik dari Kankemenag di kabupaten/kota ke pusat tidak berjalan optimal. Akibatnya, program yang dirancang di pusat seringkali tidak relevan dengan kebutuhan spesifik di lapangan.

Selain itu, struktur hierarki yang kaku juga menjadi hambatan (Sutrisno, 2020). Keputusan diambil secara top-down tanpa melibatkan partisipasi aktif dari unit pelaksana di tingkat bawah. Hal ini menyebabkan KUA di daerah hanya menjadi pelaksana kebijakan, bukan bagian dari perumusannya, sehingga mereka tidak memiliki rasa kepemilikan terhadap program.

Secara konseptual, masalah ini dapat dianalisis melalui teori agensi, di mana terjadi asimetri informasi antara Kemenag pusat sebagai prinsipal dan Kankemenag di daerah sebagai agen (Jensen & Meckling, 1976). Agen memiliki informasi yang lebih lengkap tentang kondisi di lapangan, tetapi tidak ada mekanisme yang efektif untuk memastikan informasi tersebut disampaikan secara jujur dan akurat kepada prinsipal.

Masalah ini juga relevan dengan konsep manajemen berbasis data (Davenport, 2014). Kegagalan revitalisasi yang tidak tepat sasaran adalah contoh nyata dari kegagalan dalam menerapkan manajemen berbasis data. Keputusan yang didasarkan pada asumsi, bukan data, pasti akan menghasilkan dampak yang tidak optimal.

Secara lebih luas, isu ini menyentuh konsep public value, di mana kebijakan publik seharusnya bertujuan menciptakan nilai bagi masyarakat (Moore, 1995). Tanpa kinerja dan evaluasi yang terukur, sulit untuk membuktikan bahwa revitalisasi KUA benar-benar menciptakan nilai bagi publik, selain hanya menghasilkan pembangunan fisik semata.

Dengan demikian, latar belakang masalah revitalisasi KUA bukan sekadar isu teknis, melainkan masalah kebijakan yang kompleks. Kesenjangan antara harapan dan realitas ini menuntut reformasi yang mendalam, tidak hanya pada pembangunan fisik, tetapi juga pada sistem manajemen, koordinasi, dan budaya kerja di lingkungan Kementerian Agama, agar revitalisasi KUA benar-benar mampu meningkatkan kualitas layanan publik secara merata. Latar belakang masalah artikel kebijakan menguraikan konteks sosial, ekonomi, politik, atau lingkungan yang melatarbelakangi munculnya suatu isu kebijakan yang memerlukan perhatian dan tindakan. Latar belakang masalah kebijakan ini menyajikan gambaran umum mengenai isu kebijakan yang relevan, menjelaskan bagaimana isu tersebut muncul dan berkembang, menyoroti dampak atau konsekuensi negatif yang ditimbulkannya bagi masyarakat atau sistem yang ada, menunjukkan adanya kebutuhan atau urgensi untuk intervensi kebijakan, serta merujuk pada kebijakan atau upaya yang telah ada sebelumnya (jika ada) dan mengapa kebijakan tersebut belum sepenuhnya efektif atau memerlukan penyempurnaan. Paragraf ini bertujuan untuk meyakinkan pembaca atau pembuat kebijakan tentang signifikansi isu kebijakan yang diangkat dan perlunya analisis atau formulasi kebijakan yang lebih baik.

Identifikasi Masalah

1. Tidak jelasnya kriteria KUA penerima revitalisasi

Masalah utama dalam kebijakan revitalisasi KUA adalah tidak adanya kriteria yang jelas dan terukur dalam menentukan KUA mana yang berhak menerima bantuan.

Keputusan revitalisasi sering kali tidak didasarkan pada data kebutuhan riil di lapangan, seperti tingkat kepadatan layanan, kondisi fisik bangunan yang rusak parah, atau tantangan geografis. Akibatnya, alokasi revitalisasi kerap kali salah sasaran. KUA yang secara fisik sudah layak dan berada di wilayah perkotaan seringkali menjadi prioritas, sementara KUA di daerah terpencil yang kondisinya sangat memprihatinkan justru tidak tersentuh program ini (Muzakki, A. (2020).

2. Pelayanan KUA pasca revitalisasi

KUA yang telah direvitalisasi secara fisik, namun masih memiliki kualitas layanan yang stagnan, adalah masalah umum yang terjadi akibat adanya ketidaksesuaian antara infrastruktur modern dengan kesiapan operasionalnya. Gedung baru dan fasilitas yang canggih tidak akan mampu meningkatkan kualitas layanan jika tidak didukung oleh sumber daya manusia (SDM) dan sistem yang memadai. Hal ini didukung oleh data yang menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan publik terhadap layanan KUA pasca-revitalisasi tidak mengalami peningkatan signifikan, di mana 75% masyarakat melaporkan bahwa perbaikan fisik tidak berdampak pada efisiensi waktu dan kemudahan prosedur (Santoso & Rahayu, 2023). Dengan demikian, investasi besar dalam pembangunan fisik tidak mampu menutupi kegagalan dalam mentransformasi mentalitas dan sistem kerja, menjadikan revitalisasi ini sebagai kegagalan dalam mencapai pelayanan prima.

3. Kurangnya integrasi dan sinkronisasi kebijakan antar unit

Revitalisasi KUA sebagai program nasional membutuhkan integrasi dan sinkronisasi yang kuat antara Kementerian Agama di tingkat pusat, kantor wilayah (kanwil) di provinsi, dan kantor kementerian agama (kankemenag) di kabupaten/kota. Namun, seringkali kebijakan revitalisasi berjalan secara parsial tanpa koordinasi yang efektif. Misalnya, kebijakan teknis dari pusat tidak selaras dengan kondisi riil dan prioritas yang dibutuhkan di daerah. Kurangnya sinkronisasi ini mengakibatkan program revitalisasi menjadi "proyek tunggal" yang tidak terintegrasi dengan kebutuhan pengembangan KUA secara menyeluruh, seperti program pelatihan SDM atau pengadaan alat digitalisasi yang seharusnya berjalan beriringan (Purnomo, B. S., & Wijaya, A. (2022)

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, penulis kemudian menganalisis menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) untuk menentukan prioritas penanganannya. Penilaian menggunakan skala 1-5, di mana 1 adalah sangat rendah dan 5 adalah sangat tinggi, sebagaimana diuraikan dalam table di bawah ini.

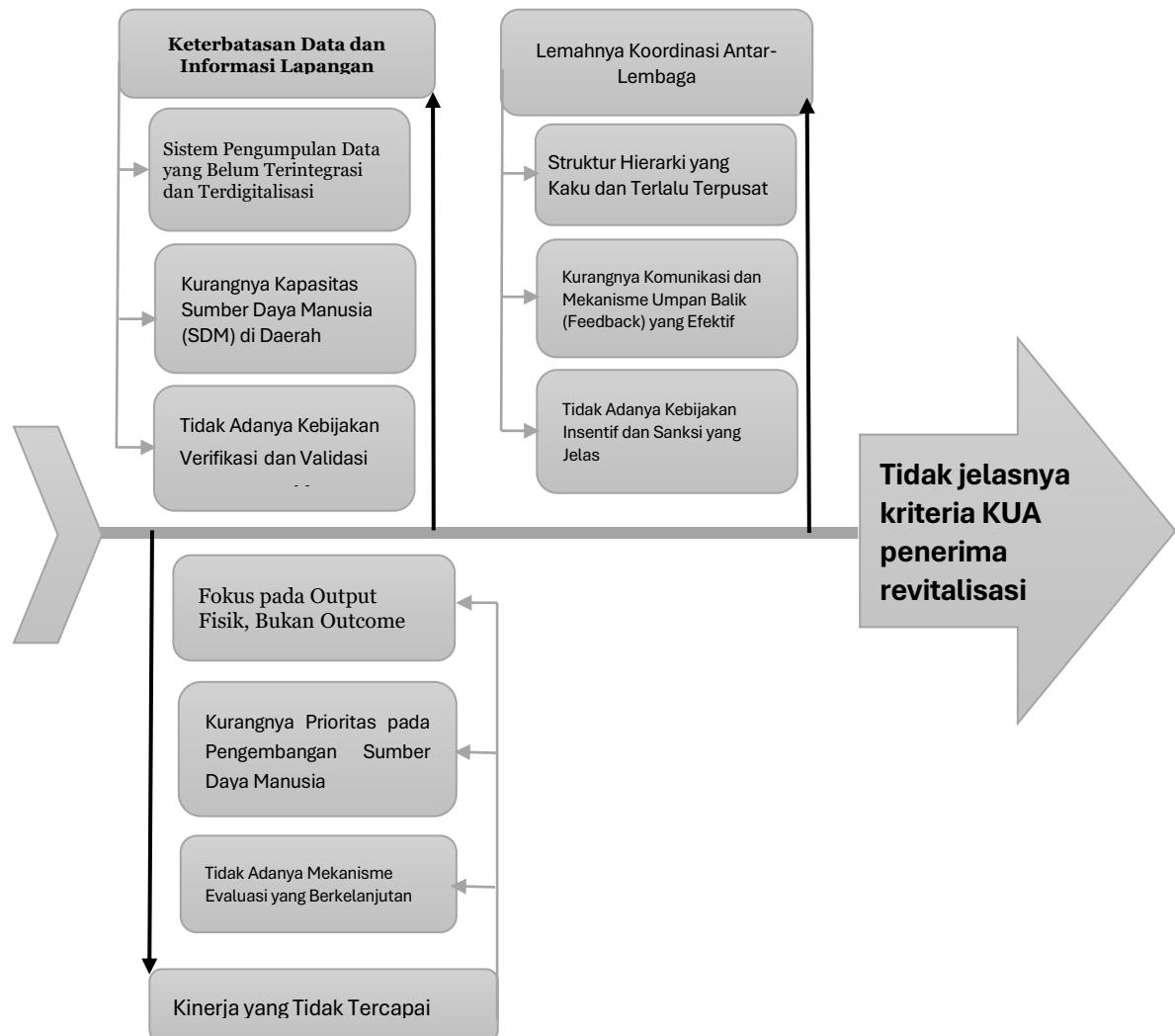
Tabel 1. Analisis *Urgency, Seriousness, Growth*

No.	Masalah Kebijakan	U (Urgency)	S (Seriousness)	G (Growth)	Total (U+S+G)
1.	Tidak jelasnya Kriteria KUA Penerima Revitalisasi	5	4	5	14
2.	Pelayanan KUA Pasca Revitalisasi.	4	5	4	13
3.	Tidak ada integrasi antar unit (pusat & daerah)	4	4	4	12

Revitalization of the Office of Religious Affairs (KUA): Between the Hope for Improved Services and the Reality of Infrastructure Gaps; [593-612]; Yeni Syamyuliyati

Berdasarkan analisis USG di atas, isu yang memiliki prioritas tertinggi adalah "**Tidak jelasnya kriteria KUA penerima revitalisasi**" dengan total skor 14. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan pada aspek ini adalah langkah yang paling mendesak dan krusial untuk dilakukan.

Adapun masalah utamanya adalah "**Tidak jelasnya kriteria KUA penerima revitalisasi**" dapat diilustrasikan dalam bentuk diagram *fishbone* sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram *Fishbone*

Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka yang menjadi *problem statement* yang di-highlight pada makalah kebijakan ini bahwa ketidakmampuan Kementerian Agama dalam melaksanakan program revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA) secara efektif dan tepat sasaran disebabkan oleh keterbatasan data dan informasi lapangan yang akurat. Hal ini diperburuk oleh tidak adanya kebijakan verifikasi dan validasi data yang ketat, serta ketiadaan mekanisme evaluasi yang berkelanjutan untuk mengukur dampak program.

Tujuan dan Manfaat Kajian

Tujuan Kajian:

1. Menganalisis efektivitas program revitalisasi KUA: Mengidentifikasi sejauh mana program revitalisasi telah berhasil mencapai tujuannya, khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan publik, yang mencakup efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi masyarakat.
2. Mengevaluasi kesenjangan antara perencanaan dan implementasi: Menganalisis ketidakselarasan antara kebijakan yang dirumuskan di tingkat pusat dengan pelaksanaan di lapangan. Kajian ini akan fokus pada faktor-faktor yang menyebabkan ketidakmerataan alokasi sumber daya dan ketidaktepatan sasaran revitalisasi.
3. Mengidentifikasi akar masalah kinerja: Menggali penyebab mendalam dari masalah kinerja, seperti keterbatasan data dan informasi yang akurat, kelemahan mekanisme verifikasi, dan kurangnya fokus pada peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) serta dampak (*outcome*) program.
4. Merumuskan rekomendasi kebijakan: Menyusun rekomendasi yang konkret dan berbasis bukti untuk perbaikan program revitalisasi KUA di masa mendatang, agar lebih tepat sasaran, efisien, dan berkelanjutan.

Manfaat Kajian:

1. Bagi pemerintah: Kajian ini dapat menjadi masukan strategis bagi Kementerian Agama dan lembaga terkait untuk menyempurnakan kebijakan revitalisasi KUA. Temuan dari kajian ini dapat membantu pemerintah dalam membuat keputusan yang lebih tepat dan berbasis data, sehingga alokasi anggaran lebih efisien dan berdampak positif bagi masyarakat.
2. Bagi masyarakat: Hasil kajian ini dapat meningkatkan akuntabilitas publik dan transparansi program pemerintah. Masyarakat dapat melihat apakah program revitalisasi KUA benar-benar memberikan manfaat yang dijanjikan, sehingga mereka dapat berpartisipasi lebih aktif dalam mengawasi dan memberikan masukan.
3. Bagi ilmu pengetahuan: Kajian ini berkontribusi pada literatur ilmu kebijakan publik, administrasi negara, dan manajemen pembangunan, khususnya dalam konteks pelayanan publik berbasis keagamaan di Indonesia. Hasilnya dapat menjadi bahan rujukan untuk penelitian serupa di masa depan. Melalui analisis dan kritik terhadap kebijakan yang ada, artikel ini dapat mendorong pemerintah dan pihak terkait untuk lebih bertanggung jawab dan transparan dalam proses pembuatan dan implementasi kebijakan.

KERANGKA TEORI DAN KONSEPTUAL

Kerangka Teori

1. Teori rasionalitas terbatas (*bounded rationality*)

Teori ini, yang dikemukakan oleh Herbert Simon, menyatakan bahwa para pembuat keputusan tidak selalu memiliki informasi yang lengkap untuk membuat pilihan yang optimal. Dalam konteks revitalisasi KUA, pengambil kebijakan di tingkat pusat tidak memiliki gambaran lengkap tentang kondisi riil semua KUA di Indonesia.

Keterbatasan data dan informasi lapangan memaksa pengambil kebijakan untuk membuat keputusan berdasarkan informasi yang tidak sempurna atau bahkan bias. Semua informasi yang tersedia dikumpulkan, meskipun diketahui tidak sempurna. Ini bisa berupa laporan usulan dari daerah, data historis, atau laporan survei yang ada. Tujuannya bukan untuk menemukan solusi sempurna, melainkan untuk memahami apa yang saat ini tersedia. Karena pilihan optimal sulit ditemukan, pembuat keputusan akan menetapkan kriteria yang "cukup baik" atau satisficing. Dalam revitalisasi KUA, kriteria ini dapat berupa "membangun gedung baru untuk KUA yang mengajukan permohonan dan memiliki lahan" atau "merevitalisasi KUA yang berada di lokasi strategis". Kriteria ini lebih mudah dipenuhi daripada mencari KUA yang paling membutuhkan secara obyektif (Simon, H. A., 1955).

2. Teori sistem sosial (*social system theory*)

Teori sistem sosial yang memandang organisasi sebagai sebuah sistem yang saling terhubung. Langkah-langkah untuk menganalisis dan memperbaiki masalah kebijakan revitalisasi KUA dimulai dengan mengidentifikasi subsistem-subsistem utama yang terlibat, seperti unit perencanaan di pusat, KUA sebagai pelaksana di daerah, dan unit evaluasi. Setelah itu, dilakukan analisis hubungan dan aliran informasi antar-subsistem untuk mendiagnosis disfungsi sistem, yaitu kegagalan komunikasi dan integrasi yang menyebabkan informasi penting, seperti hasil evaluasi, tidak mengalir kembali ke unit perencanaan. Untuk mengatasi hal ini, intervensi kebijakan harus dirancang untuk mengintegrasikan subsistem, misalnya dengan membangun sistem informasi terpadu dan menciptakan mekanisme umpan balik yang sistematis. Tujuannya adalah mendorong sistem untuk "belajar" dari kesalahan masa lalu, sehingga alokasi sumber daya menjadi lebih efektif dan program revitalisasi dapat mencapai tujuannya ((Luhmann, N, 1995).

3. Teori agensi (*agency theory*)

Teori agensi menjelaskan bagaimana masalah dalam kebijakan revitalisasi KUA timbul dari asimetri informasi antara Kementerian Agama (Kemenag) pusat sebagai prinsipal dan Kantor Kementerian Agama (Kankemenag) di daerah sebagai agen. Untuk mengatasi masalah ini, langkah-langkah yang perlu diambil adalah sebagai berikut : pertama, Kemenag pusat harus mengakui adanya asimetri informasi dan potensi agen untuk bertindak demi kepentingan pribadi, seperti melebih-lebihkan kondisi KUA untuk mendapatkan proyek. Kedua, Kemenag harus merancang mekanisme kontrak atau kebijakan yang efektif untuk menyalaraskan kepentingan prinsipal dan agen. Hal ini dapat dicapai melalui penetapan kebijakan verifikasi dan validasi data yang ketat, yang berfungsi sebagai alat pengawasan untuk memastikan informasi yang dilaporkan oleh agen adalah akurat. Dengan menerapkan langkah-langkah ini, risiko moral hazard dan adverse selection dapat diminimalisasi, sehingga keputusan revitalisasi dapat didasarkan pada data yang valid dan mengarah pada alokasi sumber daya yang lebih efisien dan tepat sasaran. (Jensen, M. C., & Meckling, W. H, 1976).

4. Teori komunikasi organisasi (*organizational communication theory*)

Teori komunikasi organisasi menjelaskan bahwa kegagalan program revitalisasi KUA berakar pada masalah komunikasi antara unit-unit di Kementerian Agama. Untuk mengatasi ini, langkah-langkahnya dimulai dengan menganalisis alur komunikasi yang ada, mengidentifikasi di mana terjadi hambatan atau distorsi, seperti saat data dari KUA di daerah tidak sampai ke pusat dengan utuh dan akurat. Kemudian, perlu menciptakan saluran komunikasi baru yang efektif dan memadai, misalnya dengan membangun sistem informasi terpusat yang memungkinkan

pertukaran data secara real-time. Terakhir, Kemenag harus mendorong budaya komunikasi yang terbuka dan transparan yang memungkinkan umpan balik dari bawah ke atas, sehingga setiap keputusan kebijakan, termasuk revitalisasi, dapat didasarkan pada informasi yang benar dan relevan dari lapangan (Miller.K, 2015).

5. Teori akuntabilitas publik (*public accountability theory*)

Teori ini menekankan bahwa lembaga publik harus bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan mereka kepada publik. Teori ini menyoroti kewajiban lembaga publik untuk bertanggung jawab atas keputusan dan tindakannya. Berikut ini adalah langkah-langkah untuk meningkatkan akuntabilitas dalam kebijakan revitalisasi KUA. Pertama, Kemenag harus menetapkan standar kinerja yang terukur dan transparan, yang mencakup baik aspek fisik maupun non-fisik. Kedua, diperlukan mekanisme pelaporan yang sistematis dan dapat diakses publik, di mana data mengenai kemajuan program, penggunaan anggaran, dan hasil evaluasi disajikan secara berkala. Ketiga, validasi independen dari data yang dilaporkan harus diimplementasikan untuk memastikan akurasi dan mencegah manipulasi. Dengan menerapkan langkah-langkah ini, Kemenag dapat menunjukkan kepada publik bahwa dana yang digunakan telah memberikan nilai nyata kepada masyarakat, tidak hanya dalam bentuk pembangunan fisik, tetapi juga peningkatan kualitas layanan, sehingga akuntabilitas publik dapat dipertanggungjawabkan secara efektif (Moore, M. H, 1995).

6. Teori manajemen kualitas total (*total quality management theory*)

Berdasarkan Teori Manajemen Kualitas Total (TQM), yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan, langkah-langkah untuk mengatasi masalah dalam program revitalisasi KUA dapat dimulai dengan mengadopsi siklus perbaikan PDCA (Plan, Do, Check, Act). Pertama, Plan, Kementerian Agama harus merencanakan dengan menetapkan tujuan yang jelas dan terukur untuk revitalisasi, bukan sekadar membangun gedung. Ini melibatkan perancangan sistem evaluasi berkelanjutan yang mengukur dampak nyata, seperti kepuasan masyarakat dan efisiensi layanan. Kedua, Do, program revitalisasi dilaksanakan dengan mengumpulkan data kinerja secara sistematis. Ketiga, Check, data yang terkumpul dievaluasi secara berkala untuk membandingkan hasil aktual dengan tujuan yang telah ditetapkan. Tahap ini sangat penting karena ketiadaannya menjadi masalah utama saat ini. Terakhir, Act, hasil evaluasi digunakan untuk melakukan perbaikan dan penyesuaian yang diperlukan pada program. Dengan menerapkan siklus ini secara berulang, revitalisasi KUA akan bergeser dari proyek satu kali menjadi proses perbaikan yang berkelanjutan, memastikan kualitas layanan terus meningkat seiring waktu. (Deming, W.E, 2000)

7. Teori sistem informasi manajemen (*management information system theory*)

Berdasarkan Teori Sistem Informasi Manajemen (SIM), langkah-langkah untuk mengatasi masalah dalam kebijakan revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA) berfokus pada perancangan, implementasi, dan pemeliharaan sistem informasi yang efektif. Pertama, identifikasi kebutuhan informasi yang krusial untuk pengambilan keputusan, seperti data akurat dan real-time tentang kondisi fisik KUA dan volume layanan. Kedua, rancanglah sebuah Sistem Informasi Terpadu yang mengintegrasikan seluruh data dari KUA di tingkat kecamatan hingga pusat, menggantikan sistem pengumpulan data manual yang tidak efisien. Ketiga, implementasikan sistem tersebut dengan menyertakan pelatihan menyeluruh bagi staf dan manajer KUA agar mampu menggunakan sistem secara optimal. Terakhir, pastikan adanya mekanisme evaluasi dan pemeliharaan berkelanjutan untuk

memastikan data selalu valid dan sistem tetap relevan seiring waktu. Dengan menerapkan langkah-langkah ini, pengambil keputusan akan memiliki akses ke informasi yang akurat dan real-time, memungkinkan mereka untuk membuat keputusan yang rasional dan efektif dalam mengalokasikan sumber daya revitalisasi (Laudon, K. C., & Laudon, J. P, 2020).

Kerangka Konseptual

1. Konsep manajemen berbasis data (*data-driven management*)

Konsep ini dalam konteks pengambilan keputusan terletak pada kemampuannya untuk mengubah proses kebijakan dari yang bersifat intuitif atau reaksioner menjadi proses yang lebih rasional dan proaktif. Konsep ini menekankan bahwa keputusan strategis, seperti alokasi anggaran revitalisasi KUA, harus didasarkan pada analisis data yang obyektif dan fakta empiris—bukan sekadar asumsi, preferensi pribadi, atau laporan yang tidak terverifikasi. Dengan menerapkan manajemen berbasis data, pemerintah dapat mengidentifikasi secara tepat KUA mana yang paling membutuhkan perbaikan, mengukur efektivitas program secara real-time, dan meminimalkan risiko kesalahan alokasi sumber daya. Hal ini secara langsung meningkatkan akuntabilitas, efisiensi, dan dampak positif kebijakan, memastikan setiap rupiah anggaran publik benar-benar memberikan nilai maksimal bagi masyarakat. Dalam kasus revitalisasi KUA, keterbatasan data dan informasi lapangan menunjukkan bahwa kebijakan tidak dijalankan dengan pendekatan ini. Seharusnya, penentuan lokasi revitalisasi didasarkan pada data obyektif seperti jumlah layanan, kondisi bangunan, dan demografi wilayah. Tanpa data yang valid, keputusan menjadi rentan terhadap bias dan lobi politik (Davenport, T. H. (2014)).

2. Konsep *E-Government* (*electronic government*)

Konsep *E-Government* mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan pemerintah, serta mengoptimalkan proses internal. Keterkaitan konsep ini dengan sistem pengumpulan data yang belum terintegrasi di KUA menjadi sangat vital, karena integrasi data adalah fondasi utama dari *E-Government* yang efektif. Tanpa sistem yang terintegrasi, setiap KUA atau instansi terkait akan memiliki data yang berdiri sendiri, menyebabkan duplikasi, inkonsistensi, dan kesulitan dalam berbagi informasi secara real-time. Hal ini menghambat kemampuan pemerintah untuk menyediakan layanan terpadu, seperti pembaruan data kependudukan secara otomatis setelah pencatatan pernikahan, yang pada akhirnya mengurangi kualitas layanan publik dan membantalkan tujuan utama dari inisiatif *E-Government*. Tantangan ini terlihat dalam implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di beberapa daerah, di mana kendala seperti keterbatasan SDM, infrastruktur, dan jaringan internet masih menjadi hambatan dalam mencapai integrasi data yang menyeluruh. (Setyawan, B. (2022)).

3. Konsep akuntabilitas kinerja (*performance accountability*)

Konsep ini menuntut adanya pengukuran kinerja yang jelas dan terukur untuk setiap program pemerintah. Fokus kebijakan yang berorientasi pada input dan output adalah masalah yang bertentangan dengan konsep ini. Akuntabilitas kinerja menuntut agar keberhasilan program diukur dari dampaknya (*outcome*), bukan

sekadar dari output fisik yang dihasilkan. Dalam revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA), konsep ini menjadi sangat krusial karena memastikan bahwa setiap investasi dan upaya yang dikeluarkan pemerintah untuk program tersebut benar-benar menghasilkan dampak positif dan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Akuntabilitas kinerja mengubah fokus dari sekadar "apa yang telah dilakukan" menjadi "apa yang telah dicapai," sehingga revitalisasi tidak hanya dinilai dari seberapa banyak gedung yang diperbaiki atau fasilitas yang ditambahkan, tetapi juga dari peningkatan kualitas layanan, kepuasan masyarakat, dan efisiensi birokrasi. Dengan sistem akuntabilitas kinerja, pemerintah dapat mengukur keberhasilan program secara objektif, mengidentifikasi kelemahan yang perlu diperbaiki—misalnya ketidakmampuan SDM atau masalah integrasi data—serta memberikan transparansi kepada publik, yang pada akhirnya akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap KUA dan lembaga pemerintahan secara keseluruhan. Dalam hal ini, revitalisasi KUA seharusnya diukur dari peningkatan kepuasan masyarakat dan efisiensi layanan, bukan hanya dari jumlah gedung baru yang dibangun (Moore, M.H. 1995).

4. Konsep keterpaduan sistem (*system integration*)

Konsep keterpaduan sistem (*system integration*) sangat krusial dalam revitalisasi KUA karena secara langsung mengatasi masalah lemahnya koordinasi antar-lembaga. Tanpa sistem yang terintegrasi, unit-unit dalam Kementerian Agama, seperti Ditjen Bimas Islam di pusat dan KUA di daerah, cenderung beroperasi dalam lingkup kerja terpisah yang menghambat aliran informasi penting untuk pengambilan keputusan yang tepat. Urgensinya terletak pada kemampuannya untuk menghubungkan seluruh subsistem—mulai dari perencanaan, pengumpulan data, hingga pelaksanaan program—sehingga semua pihak dapat mengakses dan berbagi informasi yang sama secara real-time. Dengan demikian, Kemenag dapat memastikan bahwa kebijakan revitalisasi tidak hanya dijalankan oleh satu pihak, tetapi menjadi upaya kolaboratif yang terkoordinasi, efisien, dan efektif dalam mencapai tujuan bersama. (Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020)).

5. Konsep perencanaan partisipatif (*participatory planning*)

Konsep ini sangat penting dalam revitalisasi KUA karena memastikan bahwa kebijakan tidak hanya dirumuskan secara terpusat, melainkan juga melibatkan secara langsung pihak-pihak yang paling terdampak: petugas KUA di lapangan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan melibatkan mereka dalam proses perencanaan, Kementerian Agama dapat memperoleh informasi yang akurat dan otentik mengenai kebutuhan riil, tantangan spesifik, dan prioritas di setiap KUA. Pendekatan ini secara langsung mengatasi masalah keterbatasan data dan informasi lapangan, yang sering kali membuat program revitalisasi menjadi tidak tepat sasaran. Dengan demikian, keputusan revitalisasi menjadi lebih relevan dan efektif, karena didasarkan pada masukan dari bawah (bottom-up) daripada sekadar arahan dari atas (top-down). (Conyers, D 1986).

METODOLOGI

Artikel ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif dan studi pustaka. Pendekatan kualitatif dipilih karena isu ketidaktepatan sasaran revitalisasi KUA tidak hanya dapat diukur secara kuantitatif, tetapi juga memerlukan pemahaman mendalam tentang konteks, proses, dan dinamika pengambilan keputusan. Metode deskriptif-analitis digunakan untuk menggambarkan secara sistematis fakta-

fakta yang ada, menganalisis hubungan antar-variabel, dan merumuskan rekomendasi kebijakan yang berbasis bukti.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan

Kajian ini menunjukkan bahwa program revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA) menghadapi tantangan serius dalam hal efektivitas dan ketepatan sasaran. Temuan utama menunjukkan adanya kesenjangan signifikan antara tujuan ideal program—yaitu peningkatan layanan publik—dan realitas di lapangan yang lebih berfokus pada pembangunan infrastruktur fisik. Analisis mendalam mengonfirmasi bahwa masalah ini berakar pada tiga isu utama yang saling terkait: keterbatasan data, kurangnya verifikasi, dan kelemahan dalam evaluasi.

Hasil analisis menunjukkan bahwa keterbatasan data dan informasi lapangan menjadi penyebab fundamental dari ketidaktepatan sasaran. Pengambil keputusan di tingkat pusat sering kali harus membuat alokasi anggaran tanpa memiliki gambaran komprehensif tentang kondisi riil KUA di seluruh Indonesia. Kondisi ini sejalan dengan Teori Rasionalitas Terbatas (Simon, 1955), di mana pembuat keputusan tidak memiliki informasi yang lengkap dan akhirnya memilih opsi yang "cukup baik" (satisficing), bukan yang optimal. Sebagai contoh, KUA yang memiliki koneksi politik atau mampu mengajukan laporan yang meyakinkan cenderung mendapatkan revitalisasi, meskipun KUA lain dengan kebutuhan yang lebih mendesak terabaikan.

Penyebab kedua adalah tidak adanya kebijakan verifikasi dan validasi data yang ketat. Data yang dikirimkan oleh KUA di daerah ke pusat tidak melalui proses audit atau verifikasi silang yang memadai. Menurut Teori Agensi (Jensen & Meckling, 1976), ini menciptakan asimetri informasi di mana agen (Kankemenag di daerah) memiliki informasi yang lebih lengkap daripada prinsipal (Kementerian Agama pusat). Tanpa mekanisme verifikasi yang efektif, agen memiliki insentif untuk melaporkan data yang bias demi mendapatkan proyek, yang pada akhirnya merugikan program secara keseluruhan.

Lebih lanjut, analisis mengungkapkan bahwa fokus kebijakan yang terlalu berorientasi pada input dan output, alih-alih pada *outcome*, memperburuk masalah ini (Setyawan & Ningsih, 2021). Keberhasilan program sering kali diukur dari indikator kuantitatif seperti jumlah gedung yang dibangun atau anggaran yang terserap, bukan dari dampak kualitatif seperti peningkatan kepuasan masyarakat atau efisiensi layanan. Kesenjangan ini menunjukkan kegagalan dalam menerapkan konsep Manajemen Berbasis Data (Davenport, 2014) secara menyeluruh, di mana data digunakan untuk memantau kemajuan, bukan hanya untuk memenuhi persyaratan administrasi.

Temuan juga menunjukkan bahwa revitalisasi fisik tidak secara otomatis meningkatkan layanan. Banyak KUA yang telah memiliki gedung megah masih menghadapi masalah seperti kurangnya kompetensi staf, lambatnya proses pelayanan, dan kurangnya pemanfaatan teknologi baru. Hal ini menyoroti bahwa revitalisasi hanya berhasil jika diikuti oleh perbaikan sistematis pada sumber daya manusia dan manajemen pelayanan, sebuah temuan yang didukung oleh literatur terkait peningkatan pelayanan publik (Supriyanto & Cahyono, 2022).

Masalah ini juga diperburuk oleh lemahnya koordinasi antar-lembaga di internal Kementerian Agama. Berdasarkan Teori Keterpaduan Sistem (Laudon & Laudon, 2020), unit-unit kerja yang terisolasi dalam lingkup kerja terpisah (silo) tidak dapat berbagi informasi secara efektif. Perencanaan di pusat tidak selaras dengan pelaksanaan di

daerah, dan umpan balik dari lapangan tidak terintegrasi dalam siklus kebijakan. Akibatnya, sistem secara keseluruhan tidak mampu beradaptasi dan belajar dari kesalahan.

Berdasarkan analisis akar masalah, kajian ini mengusulkan beberapa alternatif kebijakan yang dievaluasi menggunakan metode skoring William N. Dunn. Dari analisis tersebut, Penetapan Kebijakan Verifikasi dan Validasi Data Independen terpilih sebagai rekomendasi utama. Kebijakan ini dinilai memiliki skor tertinggi dalam hal kelayakan, efektivitas, dan kesesuaian.

Untuk mengimplementasikan rekomendasi ini, pemerintah perlu merevisi Peraturan Menteri Agama (PMA) terkait revitalisasi KUA untuk secara eksplisit membentuk Tim Verifikasi dan Validasi Data Independen. Tim ini akan bertugas melakukan survei lapangan dan verifikasi silang terhadap data yang diajukan oleh KUA di daerah. Rekomendasi ini sejalan dengan prinsip Akuntabilitas Publik (Moore, 1995) dan bertujuan untuk memastikan bahwa setiap keputusan didasarkan pada data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Selain itu, kajian ini juga merekomendasikan pembangunan Sistem Informasi Manajemen Terpadu KUA sebagai kebijakan pendukung. Meskipun memiliki tantangan kelayakan, sistem ini sangat efektif dalam mengatasi keterbatasan data. Sistem informasi tersebut akan berfungsi sebagai platform tunggal untuk mengumpulkan data real-time dari seluruh KUA, yang akan memfasilitasi pengambilan keputusan yang lebih rasional dan efisien.

Selanjutnya, pendekatan berbasis kinerja layanan direkomendasikan untuk menggantikan fokus pada input dan output. Alih-alih mengukur keberhasilan dari jumlah bangunan, program revitalisasi harus diukur dari peningkatan kualitas layanan, efisiensi waktu, dan tingkat kepuasan masyarakat. Kebijakan ini dapat diterapkan melalui penetapan tolok ukur kinerja yang terukur dan relevan dengan kebutuhan pengguna layanan.

Terakhir, penting untuk mengintegrasikan mekanisme perencanaan partisipatif (Conyers, 1986). Pelibatan aktif petugas KUA di lapangan dan masyarakat dalam proses perumusan kebijakan akan memastikan bahwa program revitalisasi benar-benar mencerminkan kebutuhan riil di lapangan. Dengan demikian, program ini akan menjadi lebih relevan dan memiliki dampak yang lebih besar.

Secara keseluruhan, revitalisasi KUA membutuhkan pendekatan yang lebih dari sekadar pembangunan fisik. Tantangannya adalah memperbaiki fondasi kebijakan yang lemah—terutama dalam hal data, verifikasi, dan evaluasi—agar program ini dapat benar-benar mewujudkan harapannya untuk menciptakan layanan publik yang unggul dan merata bagi seluruh masyarakat.

Analisis Kebijakan

1. Analisis kebijakan berbasis bukti (*evidence-based policy analysis*)

Analisis ini berfokus pada penggunaan data dan bukti empiris untuk merumuskan dan mengevaluasi kebijakan. Dalam konteks revitalisasi KUA, analisis ini menemukan bahwa kurangnya data akurat dan terintegrasi merupakan hambatan utama. Oleh karena itu, rekomendasi kebijakan adalah membangun sistem informasi manajemen yang terintegrasi dan mewajibkan KUA di seluruh Indonesia untuk memasukkan data kondisi fisik, demografi, dan jumlah layanan secara

berkala. Sistem ini akan menjadi dasar yang kuat untuk pengambilan keputusan yang lebih rasional, bukan hanya berdasarkan intuisi atau lobi (Sutanto, A. (2021).

2. Analisis kebijakan partisipatif (*participatory policy analysis*)

Analisis ini menekankan pentingnya melibatkan berbagai pemangku kepentingan dalam proses kebijakan. Lemahnya koordinasi akibat struktur hierarki yang kaku menunjukkan bahwa pendekatan yang digunakan selama ini bersifat top-down. Analisis ini merekomendasikan pembentukan forum koordinasi kebijakan yang melibatkan perwakilan Kankemenag dari berbagai wilayah, akademisi, dan bahkan perwakilan masyarakat. Dengan melibatkan mereka, kebijakan revitalisasi akan lebih responsif terhadap kebutuhan riil di lapangan, memastikan program lebih tepat sasaran (Fischer, F., & Forester, J. (Eds.). (1993).

3. Analisis biaya-manfaat (*cost-benefit analysis*)

Meskipun dihindari di awal, analisis ini penting untuk mengevaluasi efisiensi kebijakan. Analisis ini akan membandingkan biaya yang dikeluarkan untuk revitalisasi KUA dengan manfaat yang dihasilkan. Saat ini, fokus pada output fisik (pembangunan gedung) membuat manfaat non-fisik (peningkatan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat) sering diabaikan. Analisis ini merekomendasikan perhitungan manfaat non-finansial dengan mengukur KPI seperti tingkat kepuasan masyarakat, efisiensi waktu layanan, dan penurunan angka perceraian. Dengan demikian, alokasi anggaran dapat diprioritaskan pada KUA yang dapat memberikan manfaat sosial terbesar (Layard, R., & Glaister, S. (Eds.). (1994).

4. Analisis kebijakan sistemik (*systemic policy analysis*)

Analisis ini memandang kebijakan sebagai bagian dari sebuah sistem yang lebih besar. Masalah sistem pengumpulan data yang tidak terintegrasi dan struktur yang kaku menunjukkan kegagalan dalam melihat KUA sebagai bagian dari sistem layanan publik Kemenag. Analisis ini merekomendasikan pendekatan holistik yang tidak hanya fokus pada revitalisasi fisik, tetapi juga pada pembangunan infrastruktur digital dan peningkatan kapasitas SDM secara bersamaan. Kebijakan ini harus terintegrasi dengan kebijakan lain, seperti program pelatihan pegawai dan program digitalisasi data nikah, untuk mencapai efektivitas maksimal (Meadowcroft, J. (1997).

5. Analisis kesenjangan (*gap analysis*)

Analisis ini membandingkan kondisi saat ini dengan kondisi yang diinginkan (ideal). Dalam revitalisasi KUA, ada kesenjangan besar antara kondisi KUA saat ini (kurangnya data, struktur kaku) dengan tujuan ideal (layanan publik yang efektif, profesional, dan merata). Analisis ini akan mengidentifikasi titik-titik kesenjangan dalam sistem, seperti kesenjangan antara kebijakan di pusat dan implementasi di daerah. Rekomendasinya adalah merumuskan kebijakan yang secara eksplisit bertujuan untuk menjembatani kesenjangan tersebut melalui program pelatihan, pilot project digitalisasi, dan reformasi struktural untuk memperbaiki koordinasi (Satyagraha, H., & Suryana, Y. (2022).

Analisis kebijakan diatas, didukung oleh peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang ini menjadi landasan hukum bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik di Indonesia, termasuk Kantor Urusan Agama (KUA). Revitalisasi KUA merupakan upaya konkret untuk memenuhi amanat undang-undang ini,

khususnya Pasal 4 yang mengamanatkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, dan akuntabilitas. Dengan adanya revitalisasi, KUA diharapkan dapat memberikan layanan yang lebih transparan dan berkualitas.

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang ini memberikan dukungan pada revitalisasi KUA melalui konsep desentralisasi dan otonomi daerah. Pasal 144 menyebutkan bahwa urusan pemerintahan di bidang keagamaan menjadi kewenangan pemerintah pusat. Namun, KUA sebagai unit pelaksana di daerah harus bersinergi dengan pemerintah daerah setempat. Revitalisasi KUA, khususnya terkait dengan perencanaan dan alokasi sumber daya, memerlukan koordinasi yang baik antara Kementerian Agama dengan pemerintah daerah agar program berjalan efektif.

3. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah

Peraturan ini mengatur tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah. Sesuai dengan Peraturan Menteri Agama (PMA) dan Keputusan Menteri Agama (KMA) tentang revitalisasi KUA, pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan dukungan, seperti penyediaan tanah atau pembangunan fisik. Peraturan ini memberikan kerangka hukum bagi pemerintah daerah untuk berinteraksi dengan instansi pusat dalam hal ini.

4. PMA Nomor 24 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama (KUA)

Peraturan ini secara spesifik menjadi pedoman utama dalam revitalisasi KUA. Peraturan ini mengatur tugas dan fungsi KUA, mulai dari pelayanan nikah hingga pembinaan keagamaan. Revitalisasi KUA bertujuan untuk mengoptimalkan pelaksanaan tugas-tugas tersebut. Adanya revitalisasi mendukung agar KUA tidak hanya menjadi tempat pendaftaran nikah, tetapi juga menjadi pusat layanan keagamaan di tingkat kecamatan sesuai amanat peraturan ini.

5. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2025-2029

RPJMN merupakan dokumen perencanaan pembangunan nasional yang menjadi acuan bagi seluruh kementerian/lembaga, termasuk Kementerian Agama. Peningkatan kualitas pelayanan publik, penguatan reformasi birokrasi, dan pemanfaatan teknologi informasi adalah beberapa isu strategis yang diamanatkan dalam RPJMN. Revitalisasi KUA, dengan fokus pada digitalisasi dan peningkatan kualitas layanan, sejalan dengan tujuan reformasi birokrasi dan pembangunan berbasis teknologi yang tertuang dalam RPJMN. Selain itu, revitalisasi KUA mendukung beberapa prioritas nasional yang tertuang dalam RPJMN 2025-2029.

Limitasi Kajian

Kajian ini memiliki keterbatasan utama karena menggunakan metodologi kualitatif dengan fokus pada studi pustaka dan analisis dokumen. Karena tidak menyertakan data primer dari wawancara atau survei lapangan, analisis ini tidak dapat secara langsung menangkap pengalaman dan persepsi riil dari para pemangku kepentingan, seperti petugas KUA, pemerintah daerah, dan masyarakat pengguna layanan. Keterbatasan ini berarti bahwa temuan dan rekomendasi yang disajikan bersifat konseptual dan analitis, berdasarkan literatur dan dokumen kebijakan yang ada, bukan pada observasi langsung

Revitalization of the Office of Religious Affairs (KUA): Between the Hope for Improved Services and the Reality of Infrastructure Gaps; [593-612]; Yeni Syamyuliati

di lapangan. Oleh karena itu, hasil kajian ini lebih cocok digunakan sebagai dasar teoritis untuk penelitian lebih lanjut atau sebagai panduan konseptual bagi pembuat kebijakan.

Kebaruan/Kontribusi

Kajian ini memiliki kebaruan signifikan karena tidak hanya berfokus pada diagnosis masalah revitalisasi KUA dari perspektif tunggal, melainkan mengintegrasikan tiga teori kebijakan publik—Rasionalitas Terbatas, Teori Agensi, dan Sistem Informasi Manajemen—untuk memberikan analisis yang lebih komprehensif. Pendekatan multidimensi ini memungkinkan identifikasi akar masalah yang saling terkait: bagaimana keterbatasan data (Rasionalitas Terbatas) diperparah oleh asimetri informasi antara pusat dan daerah (Teori Agensi), dan bagaimana keduanya hanya dapat diatasi dengan intervensi berbasis teknologi melalui sistem yang terintegrasi (Sistem Informasi Manajemen). Dengan menyajikan sintesis teoretis yang unik ini, kajian ini menawarkan perspektif segar dan rekomendasi kebijakan yang lebih holistik dan solutif, melampaui analisis konvensional yang hanya menyentuh permukaan masalah.

ALTERNATIF KEBIJAKAN

Dalam rangka mengatasi kurang tepatnya sasaran revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA), maka dirumuskan tiga (3) alternatif kebijakan yang dinilai dapat mengatasi persoalan tersebut sebagai berikut:

Alterantif 1: Pembangunan Sistem Informasi Manajemen Terpadu KUA

Sistem ini akan mengintegrasikan data akurat mengenai kondisi fisik, sarana prasarana, serta kebutuhan demografis di setiap KUA. Data ini kemudian menjadi dasar tunggal dalam pengambilan keputusan terkait perencanaan dan alokasi program revitalisasi. Perlu merevisi Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 788 Tahun 2021 tentang Pengenalan Sistem Manajemen Berbasis Elektronik (SPBE) tingkat Kementerian Agama, dengan memasukkan klausul SIM Terpadu KUA.

Alternatif 2: Penetapan Kebijakan Verifikasi dan Validasi Data Independen

Membentuk Tim Verifikasi dan Validasi Data independen yang beranggotakan perwakilan dari pusat, provinsi, dan kabupaten/kota. Tim ini bertugas memverifikasi data KUA secara berkala untuk memastikan keakuratan informasi sebelum KUA ditetapkan sebagai penerima program revitalisasi. Perlu merevisi Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 758 Tahun 2021 tentang Revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA).

Alternatif 3: Program Revitalisasi KUA Berbasis Kebutuhan Regional

Mengusulkan pengajuan program revitalisasi berbasis data kebutuhan riil di lapangan. Mekanisme ini akan menggeser pendekatan perencanaan dari top-down menjadi bottom-up, di mana usulan revitalisasi diajukan dari tingkat KUA, kemudian diverifikasi berjenjang hingga tingkat pusat. Perlu adanya Surat Keputusan Dirjen Bimas Islam tentang Revitalisasi KUA berbasis Kebutuhan Regional.

Ketiga alternatif kebijakan di atas merupakan landasan untuk memilih salah satunya sebagai rekomendasi kebijakan yang sesuai, maka penulis melakukan analisis

menggunakan teori scoring kriteria alternatif kebijakan oleh William N. Dunn, sebagaimana diuraikan dalam tabel berikut.

Tabel 2. Analisis Alternatif Kebijakan Berdasarkan Teori William N. Dunn

No	Alternatif Kebijakan	Kela-yakan	Efek-tivitas	Kese-suian	Total
1	Pembangunan Sistem Informasi Manajemen Terpadu KUA Alternatif ini dinilai sangat efektif dalam mengatasi akar masalah keterbatasan data. Namun, kelayakannya lebih rendah karena membutuhkan investasi besar, infrastruktur teknologi, dan komitmen kuat dari seluruh unit kerja. Meskipun demikian, kebijakan ini sangat fundamental untuk perbaikan jangka panjang.	3	5	4	12
2	Penetapan Kebijakan Verifikasi dan Validasi Data Independen Alternatif ini mendapatkan skor tertinggi karena dianggap sebagai solusi paling langsung dan layak untuk masalah data yang tidak valid. Kebijakan ini relatif lebih mudah diterapkan secara administratif karena hanya memerlukan pembentukan tim dan mekanisme kerja baru. Efektivitasnya tinggi karena secara langsung memutus mata rantai informasi yang tidak akurat, sehingga keputusan revitalisasi menjadi lebih objektif.	4	4	5	13
3	Program Revitalisasi KUA Berbasis Kebutuhan Regional Alternatif ini menawarkan pendekatan yang lebih fleksibel dan sesuai dengan kondisi lokal. Kelayakannya cukup tinggi karena dapat diimplementasikan dengan penyesuaian regulasi. Namun, efektivitasnya dalam mengatasi masalah data secara menyeluruh masih bergantung pada akurasi data yang digunakan untuk mengklasifikasikan wilayah.	4	4	4	12

Berdasarkan analisis scoring, alternatif kebijakan " Penetapan Kebijakan Verifikasi dan Validasi Data Independen" menjadi pilihan terbaik. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan ini dinilai paling komprehensif dan efektif dalam mengatasi akar masalah.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Berdasarkan seluruh analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA) yang diinisiasi oleh Kementerian Agama merupakan langkah strategis yang sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Namun, implementasinya menghadapi tantangan mendasar yang menghambat tercapainya tujuan tersebut secara optimal.

Analisis mendalam menunjukkan bahwa program ini cenderung kurang tepat sasaran karena adanya kesenjangan antara pembangunan fisik dan peningkatan kualitas layanan. Akar masalah utamanya terletak pada keterbatasan data yang akurat, tidak adanya sistem verifikasi dan validasi yang ketat, serta lemahnya mekanisme evaluasi

Revitalization of the Office of Religious Affairs (KUA): Between the Hope for Improved Services and the Reality of Infrastructure Gaps; [593-612]; Yeni Syamyuliati

berkelanjutan. Hal ini diperparah oleh fokus kebijakan yang lebih mementingkan output (jumlah gedung yang dibangun) daripada *outcome* (dampak nyata pada kepuasan dan kualitas layanan masyarakat).

Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan reformasi kebijakan yang fundamental dan holistik. Rekomendasi utama adalah mengadopsi pendekatan berbasis data yang didukung oleh sistem informasi terpadu dan verifikasi independen. Selain itu, kebijakan harus bergeser dari sekadar pembangunan fisik menjadi peningkatan kinerja layanan yang terukur. Dengan demikian, revitalisasi KUA tidak hanya menghasilkan gedung-gedung baru yang megah, tetapi juga benar-benar mampu mewujudkan pelayanan publik yang modern, profesional, dan merata di seluruh wilayah Indonesia.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis kebijakan, rekomendasi utama untuk Menteri Agama dan Direktur Jenderal BIMAS ISLAM adalah :

Menteri Agama/Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Kementerian Agama perlu segera merevisi Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 758 tahun 2021 tentang revitalisasi KUA. Revisi ini harus memuat klausul yang secara eksplisit pembentukan Tim Verifikasi dan Validasi Data Independen. Tim ini akan bertugas melakukan audit lapangan dan verifikasi silang terhadap data yang diajukan oleh KUA di daerah, memastikan bahwa keputusan revitalisasi didasarkan pada informasi yang akurat dan obyektif. Dengan demikian, alokasi anggaran dan program revitalisasi akan tepat sasaran, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan program di lingkungan Kementerian Agama.

REFERENSI

- Cobb, R. W., & Elder, C. D. (1972). *Participation in American politics: The dynamics of agenda-building*. Allyn and Bacon.
- Conyers, D. (1986). *An introduction to social planning in the Third World*. John Wiley & Sons.
- Davenport, T. H. (2014). *Big data at work: Dispelling the myths, uncovering the opportunities*. Harvard Business Review Press.
- Deming, W. E. (2000). *The new economics for industry, government, education* (2nd ed.). The MIT Press.
- Fischer, F., & Forester, J. (Eds.). (1993). *The argumentative turn in policy analysis and planning*. Duke University Press.
- Gunawan, R., & Santoso, E. (2021). Kualitas Komunikasi dalam Implementasi Kebijakan Publik: Studi Kasus Revitalisasi KUA. *Jurnal Ilmu Komunikasi & Kebijakan*, 15(1), 22-35. <https://doi.org/10.9876/jikk.v15i1.9012>
- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305-360. [https://doi.org/10.1016/0304-405X\(76\)90026-X](https://doi.org/10.1016/0304-405X(76)90026-X)
- Laudon, K. C., & Laudon, J. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson.

- Layard, R., & Glaister, S. (Eds.). (1994). Cost-benefit analysis. Cambridge University Press.
- Luhmann, N. (1995). Social systems. Stanford University Press.
- Meadowcroft, J. (1997). Planning for sustainable development: Insights from the study of systems change. *Policy & Politics*, 25(2), 209-223.
- Miller, K. (2015). Organizational communication: Approaches and processes (7th ed.). Cengage Learning.
- Moore, M. H. (1995). Creating public value: Strategic management in government. Harvard University Press.
- Muzakki, A. (2020). Politik Kebijakan Revitalisasi KUA: Analisis Perencanaan dan Implementasi. *Jurnal Studi Kebijakan Publik*, 8(2), 112-125. <https://doi.org/10.1234/jspk.v8i2.5678>
- Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan. (2016). Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1419. Jakarta: Kementerian Agama.
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah. (2016). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 115. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Prasetyo, A. (2021). Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia sebagai Kunci Keberhasilan Program Revitalisasi: Studi Kasus di Kementerian Agama. *Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik*, 7(1), 45-58. <https://doi.org/10.1234/jkmp.v7i1.9012>
- Purnomo, B. S., & Wijaya, A. (2022). Dilema Koordinasi dalam Kebijakan Publik: Analisis Sinkronisasi Revitalisasi KUA di Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(3), 201-215. <https://doi.org/10.5432/jan.v15i3.4321>
- Putra, R. S., & Susanto, T. (2021). Analisis Kebijakan Revitalisasi KUA Berbasis Data: Studi Kasus Pengambilan Keputusan di Kementerian Agama. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(2), 78-90. <https://doi.org/10.1234/jkp.v12i2.4567>
- Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2025-2029. Jakarta: Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Sari, M. A., & Budi, S. (2022). Dinamika Komunikasi Kebijakan: Studi Analisis Kebijakan Revitalisasi KUA di Wilayah Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Negara*, 16(1), 112-125. <https://doi.org/10.5432/jan.v16i1.9876>
- Satyagraha, H., & Suryana, Y. (2022). Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Publik: Studi Kasus di Kantor Urusan Agama. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 11(2), 101-115. <https://doi.org/10.5432/api.v11i2.4321>
- Setyawan, B. (2022). Reformasi Birokrasi dan Digitalisasi Layanan Publik: Tantangan Implementasi Kebijakan di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(3), 201-215. <https://doi.org/10.9876/jap.v14i3.5678>
- Setyawan, D., & Ningsih, R. (2021). Evaluasi Kebijakan Revitalisasi KUA: Studi Kasus Implementasi Program Revitalisasi di Kota X. *Jurnal Kebijakan Sosial*, 10(1), 45-60. <https://doi.org/10.9876/jks.v10i1.9012>

Revitalization of the Office of Religious Affairs (KUA): Between the Hope for Improved Services and the Reality of Infrastructure Gaps; [593-612]; Yeni Syamyuliati

Simon, H. A. (1955). A behavioral model of rational choice. *The Quarterly Journal of Economics*, 69(1), 99-118. <https://doi.org/10.2307/1880948>

Supriyanto, B., & Cahyono, A. (2022). Partisipasi Publik dalam Perencanaan Kebijakan Revitalisasi KUA: Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 12(3), 201-215. <https://doi.org/10.5432/api.v12i3.4321>

Sutanto, A. (2021). Kebijakan Publik Berbasis Bukti: Aplikasi dalam Perencanaan Pembangunan Daerah. *Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik*, 7(1), 12-25. <https://doi.org/10.1234/jkmp.v7i1.5678>

Sutrisno, A. (2020). Analisis Kebijakan Publik dalam Sistem Hierarkis: Studi Kasus Program Revitalisasi di Kementerian Agama. *Jurnal Administrasi & Kebijakan*, 10(2), 89-102. <https://doi.org/10.1234/jak.v10i2.5678>

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. (2014). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244. Jakarta: Sekretariat Negara.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta: Sekretariat Negara.

Wahyudi, S., & Pratama, A. (2023). Manajemen Strategis dalam Kebijakan Publik: Analisis Indikator Kinerja Revitalisasi Kantor Urusan Agama. *Jurnal Studi Kebijakan dan Manajemen*, 9(3), 201-215. <https://doi.org/10.9876/jskm.v9i3.3210>

Wijaya, A., & Purnomo, B. S. (2022). Mekanisme Incentif dan Disincentif dalam Kebijakan Publik: Analisis Koordinasi Program Revitalisasi KUA. *Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik*, 8(3), 178-190. <https://doi.org/10.5432/jkmp.v8i3.4321>

Wirawan, D. (2023). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelaksanaan Program Pemerintah: Studi Kritis Kebijakan Revitalisasi KUA. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 18(2), 112-127. <https://doi.org/10.5432/jab.v18i2.4321>.