

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kementerian Agama memiliki peran yang sangat vital dalam struktur pemerintahan Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah daerah Pasal 10 ayat 3, urusan agama merupakan kewenangan penuh pemerintah pusat. Bidang ini dipandang setara pentingnya dengan politik luar negeri, pertahanan, yustisi, serta kebijakan moneter dan fiskal nasional. Undang-Undang Otonomi daerah tidak memberikan hal kepada pemerintah daerah untuk mengatur urusan agama di Indonesia berada ditangan pemerintah pusat (Saogi, 2022).

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan unit terkecil dalam struktur Kementerian Agama yang berada di tingkat kecamatan. Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 517 Tahun 2001, KUA memiliki tugas melaksanakan sebagian fungsi kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dibidang urusan agama islam. Peran strategis KUA mencakup pelayanan langsung kepada masyarakat, antara lain pencatatan pernikahan, pengelolaan dan pembinaan masjid, pengelolaan zakat dan wakaf, pengawasan *Baitul mal*, fasilitas ibadah sosial, pelayanan kependudukan, serta program pengembangan keluarga sakinah (Putra, 2022).

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 34 Tahun 2016, Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah tanggung jawab Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam. Kantor Urusan Agama (KUA) berlokasi di tingkat kecamatan. Uraian ini menegaskan posisi penting Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang hadir di setiap kecamatan, dengan peran strategis dalam menjamin aksesibilitas serta efektivitas layanan keagamaan bagi masyarakat (Marzuki, 2020).

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan ujung tombak dari Kementerian Agama yang berperan langsung dalam memenuhi kebutuhan keagamaan masyarakat. Sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT), Kantor Urusan Agama (KUA) tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga terlibat aktif dalam berbagai kegiatan keagamaan dan tradisi sosial masyarakat. Layanan Kantor Urusan Agama (KUA) mencakup pencatatan pernikahan, penyelenggaraan haji, pengelolaan zakat dan wakaf, pembinaan masjid, serta berbagai urusan keagamaan lainnya. Bahkan Kantor Urusan Agama (KUA) sering kali turut serta dalam tradisi masyarakat, sehingga menjadikannya sebagai penyedia layanan

yang menyentuh seluruh aspek kehidupan, dari kelahiran hingga kematian. Berdasarkan PMA Nomor 34 Tahun 2016, Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki Sembilan fungsi layanan utama yang wajib diberikan kepada masyarakat (Marzuki, 2020).

Pelayanan memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, sebab mutu pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan yang lebih tinggi dan membuat pelanggan merasa dihargai oleh instansi. Kualitas merupakan kondisi dinamis yang dipengaruhi oleh proses, jasa, dan lingkungan yang mampu memenuhi bahkan melampaui harapan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya sistematis dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya agar hasil yang diberikan sejalan atau melampaui ekspektasi konsumen (Arfah, 2019).

Kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang khas, karena dimensi dan indikatornya dapat berbeda bagi setiap individu yang menerima layanan. Kualitas pelayanan dipahami sebagai tingkat ketuhanan dalam pemberian layanan, yang harus senantiasa diperbaiki dan disesuaikan dengan kebutuhan serta tuntutan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan mencerminkan ketuhanan dalam penyelenggaraan layanan sehingga melahirkan kepuasan bagi pelanggan atau pengguna jasa. Pelaksanaan pelayanan publik merupakan kewajiban utama aparatur pemerintah sebagai poros kekuasaan dalam mewujudkan masyarakat yang tertib dan sejahtera (Yanti, 2022).

Tujuan utama organisasi pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sebagai bentuk kewajiban yang melekat. Dalam pelaksanaannya, pemerintah harus mampu mencari solusi atas berbagai kendala, baik yang bersumber dari internal instansi maupun dari eksternal masyarakat. Aparatur dituntut untuk senantiasa memberikan layanan terbaik dalam mengelola fungsi pelayanan publik. Keberhasilan pelayanan publik diukur dari tingkat kepuasan masyarakat; rendahnya kepuasan menunjukkan sistem pelayanan yang belum efektif. Semakin besar manfaat yang dirasakan masyarakat, semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (Tawai et al., 2022).

Maka dari itu untuk mencapai tujuan tersebut, pada tahun 2022 Kementerian Agama Kabupaten Cirebon telah melaksanakan program revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA) sesuai amanat Keputusan Menteri Agama Nomor 758 Tahun 2021. Pelaksanaannya diatur lebih lanjut melalui Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 320 Tahun 2022. Program ini berfokus pada enam prioritas utama, yaitu penguatan kapasitas kelembagaan, penyempurnaan standar pelayanan, transformasi digital layanan, peningkatan kualitas sumber daya manusia, penguatan

regulasi, serta konsolidasi dan integrasi data. Fokus tersebut mencerminkan komitmen pemerintah dalam memodernisasi layanan KUA agar lebih efektif dan mudah diakses masyarakat (Saogi, 2022).

Program revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan langkah strategis Kementerian Agama untuk menjadikan KUA sebagai pusat layanan yang prima, kredibel, dan moderat dalam rangka meningkatkan kualitas kehidupan umat beragama. Revitalisasi ini bertujuan memperbarui struktur kelembagaan, menyempurnakan sistem administrasi, serta meningkatkan mekanisme pelayanan yang ada, sehingga KUA dapat berfungsi sebagai pusat layanan unggulan. Tujuan utamanya adalah meningkatkan mutu dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat, sekaligus memperkuat peran KUA dalam membina kehidupan beragama di Indonesia (Erfan et al., 2024).

Salah satu target program revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan di Kabupaten Cirebon yaitu Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu. Terdapat enam fokus program revitalisasi ini yang masing-masing fokus memiliki strategi yang akan diimplementasikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) dalam rangka reformasi birokrasi dan layanan prima kepada Masyarakat. Dalam KMA No. 758 Tahun 2021 tentang Revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan tersebut dibuat tujuan revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan. Tujuannya yaitu untuk meningkatkan layanan keagamaan kepada masyarakat di wilayah kecamatan tersebut pada khususnya dan masyarakat kabupaten atau kota pada umumnya (Saogi, 2022).

Upaya menghadirkan pelayanan yang akurat dan tepat sasaran senantiasa menjadi fokus dalam setiap periode pemerintahan. Kehadiran negara pada dasarnya bertujuan untuk mengorganisasikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, negara berkewajiban menyediakan kebutuhan dasar sebagai modal utama dalam menghadirkan pelayanan yang prima. Hal inilah yang melatarbelakangi adanya alokasi dana dari pemerintah pusat kepada pelaksana teknis layanan. Biaya Operasional Perkantoran (BOP) yang diterima oleh setiap Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan merupakan salah satu instrumen pendanaan dari pemerintah pusat yang menjadi modal penting dalam mendukung penyelenggaraan layanan KUA di tingkat kecamatan (Marzuki, 2020).

Dalam pelaksanaan program revitalisasi, Kantor Urusan Agama (KUA) membutuhkan biaya yang besar baik anggaran operasional maupun anggaran belanja modal. Belanja operasional digunakan untuk membiayai komponen penunjang keberlangsungan Kantor Urusan Agama (KUA) tersebut seperti biaya langganan daya dan

jasa seperti listrik, internet, air, dan lain-lain. Selain itu juga membiayai honorer, seperti penjaga malam. Penjaga malam sangat dibutuhkan dalam rangka mengamankan aset-aset Kantor Urusan Agama (KUA) agar tidak terjadi kehilangan. Dan juga untuk membiayai jamuan tamu yang digunakan untuk membeli cemilan dan air minum untuk tamu yang datang ke Kantor Urusan Agama (KUA) dalam rangka ingin mendapatkan layanan. Pembelian alat tulis kantor (ATK) juga masuk dalam belanja operasional (Saogi, 2022).

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Kantor Urusan Agama (KUA) menggunakan anggaran yang dikenal sebagai Biaya Operasional Perkantoran (BOP). Anggaran ini berfungsi sebagai instrumen utama dalam mendukung kegiatan pelayanan KUA agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik. BOP dialokasikan setiap tahun berdasarkan usulan kebutuhan masing-masing KUA, sehingga dapat menjamin keberlangsungan aktivitas pelayanan sepanjang tahun anggaran (Putra, 2022).

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 340 Tahun 2020, Biaya Operasional Perkantoran (BOP) bagi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan dialokasikan dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) untuk mendukung pelaksanaan tugas KUA. Anggaran ini berfungsi sebagai instrumen pendanaan guna menunjang kegiatan layanan sepanjang tahun anggaran, sesuai dengan usulan kebutuhan masing-masing KUA. Pengelolaan BOP wajib dilaksanakan secara tertib, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, sehingga penggunaan dana publik dapat dipertanggungjawabkan serta berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan (Kemenag, 2020).

Biaya operasional diartikan sebagai informasi rinci mengenai pengeluaran yang berkaitan dengan jumlah kas yang tersedia dalam suatu organisasi. Dalam menjalankan aktivitas operasional, setiap perusahaan maupun organisasi memiliki tujuan tertentu yang harus dicapai secara efektif dan efisien. Pencapaian tujuan tersebut membutuhkan perencanaan yang tepat serta pengendalian manajemen yang kuat terhadap proses kerja, sehingga pemanfaatan sumber daya dapat berlangsung optimal dan mendukung tercapainya sasaran organisasi (Manurung et al., 2019).

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 340 Tahun 2020, Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) memiliki kewenangan sebagai Pengguna Anggaran atau Kuasa Pengguna Anggaran untuk mengambil keputusan dan tindakan yang menimbulkan pengeluaran dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Dalam kerangka tersebut, pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) pada Kantor Urusan Agama (KUA) dilaksanakan oleh Pegawai Negeri Sipil yang bertugas

di KUA. Pegawai tersebut diangkat oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota atas usulan Kepala KUA, dan memperoleh pendelegasian wewenang dari PPK untuk mengelola anggaran operasional secara tertib dan akuntabel (Kemenag, 2020).

Dalam pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) pada Kantor Urusan Agama (KUA), setiap KUA wajib menyusun dan menyerahkan Rencana Anggaran Biaya (RAB) sesuai format yang disediakan oleh Pejabat Pembuat Komitmen (PPK). RAB berfungsi sebagai acuan utama dalam pelaksanaan anggaran, mencakup pemilihan penyedia, pengadaan barang/jasa, serta mekanisme pengawasan. Dengan demikian, seluruh kegiatan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang direncanakan dan kesepakatan awal, sehingga mendukung akuntabilitas dan efisiensi penggunaan anggaran (Putra, 2022).

Jumlah anggaran operasional yang dialokasikan kepada setiap Kantor Urusan Agama (KUA) berbeda setiap tahunnya sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Setiap Kantor Urusan Agama (KUA) memperoleh pagu anggaran sebagai batas tertinggi pengeluaran yang tidak boleh dilampaui dan harus dipertanggungjawabkan. Pagu tersebut digunakan sebagai batasan dalam pengadaan barang maupun jasa yang diperlukan untuk menunjang kegiatan operasional Kantor Urusan Agama (KUA) (Putra, 2022).

Sesuai dengan petunjuk teknis dan pelaksana, pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) pada Kantor Urusan Agama (KUA) mengharuskan penyusunan jadwal penggunaan anggaran tahunan. Jadwal ini disampaikan kepada Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) pada bulan pertama tahun anggaran, mencakup jenis kegiatan, estimasi kebutuhan dana, serta kategori belanja. Selain itu, pengelola Biaya Operasional Perkantoran (BOP) wajib menyusun Rencana Anggaran Biaya (RAB) bulanan yang sekurang-kurangnya memuat jenis belanja, identitas penyedia termasuk NPWP, serta jumlah dana yang dibutuhkan. Bersama PPK dan bendahara, pengelola Biaya Operasional Perkantoran (BOP) menetapkan kesepakatan mengenai waktu pengajuan RAB bulanan, pembayaran uang muka, mekanisme pertanggungjawaban, dan pelaporan, sehingga pelaksanaan anggaran dapat berjalan tertib, transparan, dan akuntabel (Putra, 2022).

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 340 Tahun 2020, penggunaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) pada Kantor Urusan Agama (KUA) dibagi ke dalam tiga kategori kebutuhan. Kebutuhan primer mencakup belanja keperluan perkantoran, bahan rapat/sosialisasi, listrik, pemeliharaan gedung, telepon, air, dan sewa. Kebutuhan sekunder meliputi perjalanan dinas biasa, perjalanan dalam kota, serta pemeliharaan peralatan dan bangunan. Kebutuhan tersier dialokasikan untuk tenaga pramubakti, yaitu tenaga lepas yang diangkat oleh Kepala Kantor

Kementerian Agama Kabupaten/Kota atas usul Kepala KUA, guna mendukung pelaksanaan tugas sesuai fungsi kelembagaan. Klasifikasi ini dimaksudkan agar penggunaan anggaran berjalan sistematis dan sesuai dengan prioritas kelembagaan (Kemenag, 2020)

Tabel 1. 1
Rancangan Anggaran Biaya (RAB) dan Realisasi BOP
Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu
Tahun 2022 - 2024

Tahun	Komponen	Anggaran	Realisasi
2022	Pramubakti	12.000.000	12.000.000
	Provider Internet	4.052.500	4.030.250
	Keperluan Kantor	4.532.500	3.185.000
	Jamuan Tamu	2.100.000	2.100.000
	ATK	3.011.500	4.381.250
	Listrik	2.635.000	2.635.000
	Pemeliharaan Halaman Gedung	5.430.000	5.430.000
	Pemeliharaan Peralatan & Mesin	2.000.000	2.000.000
	Perjadin	4.800.000	4.800.000
	Jumlah	40.561.500	40.561.500
2023	Pramubakti	6.500.000	6.500.000
	Provider Internet	4.044.750	4.044.750
	Keperluan Kantor	5.211.500	5.211.500
	Jamuan Tamu	190.740	190.740
	ATK	2.313.500	2.313.500
	Listrik	2.434.000	2.434.000
	Pemeliharaan Gedung	4.200.000	4.200.000
	Perjadin	2.400.000	2.400.000
	Jumlah	27.294.490	27.294.490
2024	Pramubakti	11.000.000	11.000.000
	THR Pramubakti	2.000.000	2.000.000
	Provider Internet	3.691.400	3.710.650
	Keperluan Kantor	2.499.000	2.473.750

Jamuan Tamu	1.500.000	1.500.000
ATK	2.701.000	2.701.000
Listrik	2.430.000	2.436.000
Pemeliharaan Peralatan & Mesin	1.000.000	1.000.000
Perjadin	2.400.000	2.400.000
Jumlah	29.221.400	29.221.400

Sumber : Pengelola BOP KUA Kecamatan Mundu

Melihat dari laporan anggaran dan realisasi selama tiga tahun terakhir, Biaya Operasional Perkantoran pada tahun 2023 terlihat berkurang secara signifikan. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu juga menghadapi keterbatasan dalam hal anggaran operasional yang dialokasikan oleh pemerintah, khususnya dari Kementerian Agama. Keterbatasan ini menyulitkan upaya pemeliharaan fasilitas keamanan dan peralatan kantor yang sangat dibutuhkan untuk operasional sehari-hari. Anggaran yang terbatas juga mempengaruhi kemampuan kantor untuk memperbaiki sistem keamanan, seperti pemasangan CCTV dan peningkatan fasilitas lain yang dapat mencegah peristiwa perampokan atau kejahatan lainnya. Karena minimnya fasilitas penunjang dapat berdampak pada produktivitas, keamanan, serta kualitas layanan publik yang diberikan.

Adapun hasil pra penelitian yang dilakukan peneliti dengan melakukan wawancara bersama Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu yaitu Bapak H. Munir, S.Ag :

“Di KUA Kecamatan Mundu ini pernah terjadi pencurian pada tahun 2023. Peralatan kantor seperti komputer dan CCTV hilang dicuri. Kejadiannya itu terjadi pada malam hari. Kantor KUA ini memang ada penjaga kantornya atau biasa kita sebut Pramubakti, tapi hanya sampai jam kantor selesai. Jadi saat malam memang biasanya tidak ada yang menjaga. Dan faktor lainnya juga mungkin karena letak kantornya ada diantara persawahan dan pemakaman umum jadi suasana malamnya selalu sepi” (Munir, Kepala KUA Kecamatan Mundu, wawancara 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa terdapat fenomena yang terjadi berupa kehilangan pada tahun 2023 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mundu. Insiden ini menyebabkan hilangnya beberapa aset penting seperti komputer dan CCTV. Lokasi kantor yang kurang strategis, yakni berada di sekitar area persawahan dan pemakaman umum yang cenderung sepi dan minim pengawasan juga menjadi salah satu faktor sistem keamanan yang kurang baik. Hilangnya fasilitas ini dapat menyebabkan pelayanan menjadi kurang efisien dan berpotensi menurunkan kepuasan masyarakat terhadap layanan Kantor Urusan Agama (KUA).

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 340 Tahun 2020, pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) pada Kantor Urusan Agama (KUA) terdiri atas tiga komponen utama, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan. Kerangka ini dirancang untuk memastikan penggunaan anggaran operasional secara efektif dalam mendukung Kantor Urusan Agama (KUA) memberikan pelayanan publik yang aman, efisien, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Integrasi ketiga komponen tersebut juga bertujuan memperkuat akuntabilitas dan meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh (Kemenag, 2020)

Permasalahan yang sering dihadapi instansi pemerintah, khususnya Kantor Urusan Agama (KUA), adalah bagaimana mengelola Biaya Operasional Perkantoran (BOP) secara efisien. Untuk itu diperlukan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan yang sistematis. Setiap kegiatan harus direncanakan terlebih dahulu, kemudian diwujudkan melalui pelaksanaan dan diawasi agar sesuai dengan tujuan. Mengingat sensitifnya biaya operasional, anggaran menjadi instrumen penting yang berfungsi sebagai terjemahan kebutuhan kelembagaan ke dalam alokasi keuangan. Dengan demikian, penggunaan dana dapat diarahkan untuk mencapai hasil yang sesuai dengan harapan Kantor Urusan Agama (KUA) (Wati & Harmain, 2023).

Melalui penerapan perencanaan strategis, organisasi dapat meningkatkan efisiensi operasional sekaligus mengalokasikan sumber daya keuangan secara lebih efektif untuk mendukung berbagai kegiatan. Dalam kerangka perencanaan strategis, pendekatan proaktif dalam distribusi sumber daya menjadi sangat penting, karena memungkinkan organisasi mengantisipasi besaran dan komposisi biaya operasional. Dengan demikian, tujuan kelembagaan dapat dicapai secara efisien dan sesuai dengan prioritas yang telah ditetapkan (Hidayat et al., 2023).

Perencanaan dapat dipahami sebagai proses sistematis dalam mengidentifikasi dan menghubungkan fakta dengan asumsi masa depan untuk membentuk kerangka kegiatan yang diusulkan. Proses ini mencakup visualisasi dan perumusan tindakan yang diperlukan guna mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian, perencanaan merupakan penggabungan fakta dan dugaan sementara ke dalam formulasi kegiatan yang terstruktur untuk mewujudkan hasil yang diharapkan (Wati & Harmain, 2023)

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 340 Tahun 2020, perencanaan merupakan tahap awal dalam pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) pada Kantor Urusan Agama (KUA). Pada tahap ini, pengelola Biaya Operasional Perkantoran (BOP) menyusun jadwal penggunaan anggaran

tahunan yang mencakup jenis kegiatan, estimasi kebutuhan dana, serta kategori belanja. Proses perencanaan ini menjadi landasan bagi pengelolaan keuangan yang efektif dan harus disampaikan kepada Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) pada awal tahun anggaran untuk menjamin keteraturan dan akuntabilitas pelaksanaan anggaran (Kemenag, 2020)

Maka dari itu, agar pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) yang efektif membutuhkan perencanaan yang matang. Perencanaan yang terkoordinasi dengan baik memungkinkan manajemen mengawasi kesesuaian pelaksanaan dengan rancangan awal. Perencanaan tidak hanya sebatas menentukan alokasi belanja anggaran, melainkan harus mampu mengantisipasi kondisi masa depan sehingga strategi keuangan tetap relevan dan adaptif terhadap kebutuhan kelembagaan yang akan datang (Wati & Harmain, 2023)

Setelah adanya perencanaan, maka akan dilakukan pelaksanaan terhadap perencanaan tersebut. Pelaksanaan adalah tahapan realisasi dari perencanaan yang telah disusun. Dalam pelaksanaan, anggaran biaya operasional digunakan untuk mendukung berbagai aktivitas perkantoran, seperti pengadaan alat tulis kantor, pembayaran utilitas, perawatan sarana dan prasarana, dan operasional pelayanan publik (Hidayat et al., 2023)

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 340 Tahun 2020, pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) pada Kantor Urusan Agama (KUA) dilaksanakan oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang ditunjuk oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, baik secara langsung maupun atas usul Kepala KUA. Penunjukan tersebut disertai dengan tugas untuk mengelola anggaran operasional. Dalam kondisi tertentu, apabila tidak terdapat staf pelaksana di Kantor Urusan Agama (KUA), maka penghulu atau penyuluh PNS dapat ditugaskan sebagai pengelola Biaya Operasional Perkantoran (BOP). Jika hanya terdapat satu orang pegawai, staf pelaksana Seksi Bimas Islam juga dapat ditunjuk. Pengelola Biaya Operasional Perkantoran (BOP) bertanggung jawab langsung kepada Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, serta diketahui oleh Kepala KUA (Kemenag, 2020)

Setelah tahap perencanaan dan pelaksanaan anggaran, langkah berikutnya adalah melakukan pengawasan secara cermat terhadap pelaksanaannya. Pengawasan diperlukan untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya penyimpangan yang dapat menimbulkan ketidaksesuaian antara anggaran dengan realisasi. Pengawasan berfungsi membandingkan apa yang sedang berlangsung dengan apa yang seharusnya terjadi, sehingga tujuan yang telah dirumuskan benar-benar dapat tercapai. Dengan demikian, pengawasan merupakan

proses penyelarasan antara aktivitas aktual dengan hasil yang diharapkan (Wati & Harmain, 2023)

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 340 Tahun 2020, pengawasan merupakan tahap penting dalam pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) pada Kantor Urusan Agama (KUA). Pengawasan dilakukan untuk memastikan bahwa penggunaan anggaran sesuai dengan rencana dan ketentuan yang berlaku. Tujuan pengawasan adalah mencegah terjadinya penyimpangan, memperkuat akuntabilitas, serta menjaga efektivitas dan efisiensi pengelolaan keuangan (Kemenag, 2020)

Dalam kerangka perencanaan strategis, pengawasan yang kompeten sangat diperlukan untuk menjamin kesesuaian pelaksanaan kegiatan operasional dengan rencana yang telah ditetapkan. Pengawasan merupakan praktik manajerial yang mencakup pemantauan dan evaluasi sistematis atas tugas bawahan untuk menilai kondisi yang sedang berlangsung. Tujuan utama pengawasan adalah memastikan adanya keselarasan antara pelaksanaan dengan rencana yang telah ditentukan oleh organisasi, sehingga disiplin dan akuntabilitas kelembagaan dapat terjaga (Hidayat et al., 2023)

Selain perencanaan dan pelaksanaan, pengawasan diperlukan untuk memastikan bahwa aktivitas yang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Pengawasan merupakan kegiatan evaluasi dan perbaikan atas pelaksanaan tugas, guna mengetahui sejauh mana pelaksanaan sesuai dengan rencana untuk mencapai tujuan. Tujuan utama pengawasan bukanlah mencari kesalahan, melainkan mencegah dan memperbaikinya, sehingga menjamin tercapainya tujuan organisasi (Wati & Harmain, 2023)

Ketiga komponen ini merupakan elemen penting yang saling berkaitan dalam mendukung efektivitas pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP). Ketiga komponen ini saling terintegrasi dan menjadi dasar dalam upaya meningkatkan kualitas layanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu. Dengan pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) yang tepat dan sesuai regulasi, Kantor Urusan Agama (KUA) diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang lebih optimal, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Maka dari itu, anggaran merupakan faktor yang sangat penting dalam menjalankan suatu program. Apabila tidak ada anggaran, maka kemungkinan tercapainya suatu organisasi akan menjadi kecil. Tanpa adanya anggaran maka kapasitas kelembagaan, transformasi digital kurang berjalan maksimal karena pemenuhan sarana dan prasarana tidak akan terpenuhi (Saogi, 2022).

Pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) menekankan prinsip-prinsip yang harus dipegang dalam pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) yaitu efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas. Efisiensi terhadap anggaran berarti bahwa anggaran harus dikelola dengan cara hemat biaya dan meminimalkan pemborosan. Efektivitas anggaran berarti penggunaan anggaran harus menunjang pencapaian tujuan yakni pelayanan publik yang maksimal. Transparansi terhadap anggaran berarti bahwa penggunaan anggaran harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada publik dan pihak terkait. Sedangkan akuntabilitas anggaran berarti bahwa setiap pengeluaran harus dicatat, dilaporkan, dan dapat diaudit sesuai dengan standar yang berlaku. (Kemenag, 2020).

Biaya Operasional Perkantoran (BOP) yang dialokasikan kepada Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebagai sumber pendanaan yang berasal dari APBN, Biaya Operasional Perkantoran (BOP) memberikan dukungan signifikan terhadap sebagian besar fungsi Kantor Urusan Agama (KUA). Namun demikian, alokasi anggaran ini belum sepenuhnya mampu mendorong Kantor Urusan Agama (KUA) untuk beroperasi secara maksimal dan optimal. Masih terdapat beberapa layanan yang belum terfasilitasi secara memadai, sehingga menunjukkan perlunya penguatan kerangka Biaya Operasional Perkantoran (BOP) agar kinerja kelembagaan dapat lebih optimal (Marzuki, 2020).

Pada penelitian yang dilaksanakan oleh Yogi Dwi Putra (2022), menyatakan bahwa pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2020 belum berjalan optimal. Pada dimensi perencanaan, pembahasan anggaran belum sesuai dengan prosedur teknis sebagaimana diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 340 Tahun 2020, sehingga akuntabilitas belum tercapai karena terdapat kesenjangan antara laporan pertanggungjawaban dengan kondisi di lapangan. Pada dimensi pengawasan, kelemahan juga terlihat karena tidak adanya mekanisme pengawasan khusus terhadap pengelolaan anggaran, yang mengakibatkan sering terjadinya ketidakdisiplinan pengelola dalam mengelola dana operasional. Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan kepatuhan prosedural dan sistem pengawasan agar pengelolaan anggaran lebih efektif dan akuntabel.

Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh Angga Marzuki (2020), menjelaskan bahwa pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Cipeucang Tahun 2020 menunjukkan adanya sejumlah

kelemahan. Waktu pencairan dan besaran nominal belum sesuai dengan ketentuan Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 283 Tahun 2019. Kondisi ini perlu mendapat perhatian, baik dari aparat KUA Kecamatan Cipeucang maupun dari Kementerian Agama Kabupaten Pandeglang. Meskipun dana yang diterima telah membantu peningkatan pelayanan, jumlah nominal yang dialokasikan masih jauh di bawah kebutuhan riil KUA. Selain itu, sosialisasi petunjuk pelaksanaan pengelolaan BOP belum sepenuhnya menjangkau seluruh KUA di tingkat kecamatan, sehingga diperlukan peningkatan alokasi anggaran dan penguatan sosialisasi regulasi agar pengelolaan keuangan lebih efektif dan akuntabel.

Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Achmad Saogi (2022) pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu, bahwasannya pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu Tahun 2022 menghadapi berbagai hambatan. Kendala tersebut meliputi keterbatasan infrastruktur fisik maupun nonfisik, lemahnya kerja sama antarpegawai, keterbatasan anggaran, lokasi kantor yang kurang strategis, serta layanan informasi yang belum optimal. Kebijakan revitalisasi KUA juga belum sepenuhnya terlaksana. Alokasi anggaran yang diterima hanya cukup untuk membiayai langganan daya dan jasa serta honor penjaga malam, yang bahkan tidak sesuai dengan Upah Minimum Kabupaten (UMP) Cirebon. Temuan ini, sebagaimana diungkapkan dalam wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Mundu pada (1 Juni 2022), menunjukkan perlunya peningkatan anggaran dan penguatan implementasi kebijakan revitalisasi.

Berdasarkan latar belakang masalah yang peneliti uraikan diatas dan beberapa pra-penelitian yang sudah dilakukan, maka peneliti ingin mengetahui lebih lanjut untuk melihat sejauh dan sebaik mana pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) yang diterapkan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mundu yang disesuaikan dengan Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 340 tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran Kantor Urusan Agama Kecamatan yang berdasarkan pada perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan. Selain itu, perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah untuk melengkapi beberapa penelitian terdahulu, dimana penelitian ini lebih fokus pada Pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran berdasarkan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas layanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mundu. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP)**

Berdasarkan Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengawasan terhadap Kualitas Layanan pada KUA Kecamatan Mundu Kabupaten Cirebon”.

B. Identifikasi Masalah

Untuk mempermudah mengidentifikasi masalah, maka peneliti menjelaskan dalam poin-poin berikut ini :

1. Adanya Keterbatasan Operasional dari Pemerintah (Kementerian Agama).
2. Kurangnya Fasilitas Aset Operasional pada Kualitas Layanan Publik.
3. Perlunya Sumber Daya Manusia yang Memadai Untuk Pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) Kantor Urusan agama (KUA) Kecamatan Mundu.
4. Perlunya Pelatihan Untuk Pengelola Biaya Operasional Perkantoran (BOP) Kantor Urusan agama (KUA) Kecamatan Mundu.
5. Perlunya Meningkatkan Keamanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu Kabupaten Cirebon.
6. Diperlukan adanya intensitas auditor oleh Kementerian Agama dalam pengelolaan realisasi Biaya Operasional Perkantoran (BOP) Kantor Urusan agama (KUA) Kecamatan Mundu.

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian berfungsi untuk mencegah terjadinya penyimpangan maupun pelebaran fokus kajian. Dengan adanya pembatasan, penelitian menjadi lebih terarah, sistematis, dan mudah dibahas sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai secara efektif. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perlunya Meningkatkan Keamanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu Kabupaten Cirebon.
2. Perlunya Sumber Daya Manusia yang Memadai Untuk Pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) Kantor Urusan agama (KUA) Kecamatan Mundu.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengelolaan anggaran Biaya Operasional Perkantoran (BOP) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu?
2. Apakah pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu telah disesuaikan berdasarkan perencanaan,

pelaksanaan, dan pengawasan yang ditetapkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor. 340 Tahun 2020?

3. Bagaimana pengelolaan anggaran Biaya Operasional Perkantoran (BOP) berimplikasi terhadap peningkatan kualitas layanan publik pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu?
4. Bagaimana tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan anggaran Biaya Operasional Perkantoran (BOP) sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan hasil analisis pengelolaan anggaran Biaya Operasional Perkantoran (BOP) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan hasil analisis pengelolaan anggaran Biaya Operasional Perkantoran (BOP) pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu disesuaikan berdasarkan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan yang ditetapkan oleh Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 340 Tahun 2020.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan hasil analisis pengelolaan anggaran Biaya Operasional Perkantoran (BOP) pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu berimplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan publik.
4. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan hasil analisis tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan anggaran dan realisasi Biaya Operasional Perkantoran (BOP) sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan publik pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan menjadi rujukan, bahan referensi serta menambah wawasan peneliti yang melakukan penelitian berkaitan dengan Pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) Berdasarkan Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengawasan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu agar dapat dikembangkan untuk meningkatkan kualitas penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman dalam bidang anggaran biaya operasional, khususnya tentang Pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) Berdasarkan Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengawasan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu. Sekaligus sebagai salah satu persyaratan akademis untuk menyelesaikan studi pada Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan sehingga dapat dijadikan bahan wawasan dan kajian akademik bagi Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon, terutama untuk program studi Akuntansi Syariah. Dan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa lain tentang biaya operasional, khususnya tentang Pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) Berdasarkan Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengawasan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu.

c. Bagi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi tambahan, referensi, pertimbangan, atau masukan bagi Kantor Urusan Agama (KUA) dalam menganalisis Pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) Berdasarkan Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengawasan.

G. Literature Review/ Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk memberikan bahan perbandingan dan menjadi acuan, sekaligus menghindari kemungkinan terjadinya tumpang tindih, terutama kesamaan anggapan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Oleh sebab itu, maka pada kajian penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 1. 2

Literature Review/ Penelitian Terdahulu

No	Peneliti - Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan

1	<p>(Putra, 2022) Analisis Pengelolaan Anggaran Biaya Operasional Perkantoran (BOP) Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai Pingang Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2020</p>	<p>Kualitatif Deskriptif</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian bahwa pengelolaan Anggaran Biaya Operasional Perkantoran (BOP) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2020 belum maksimal karena pada dimensi perencanaan dengan indikator pembahasan perencanaan anggaran BOP KUA belum berjalan sesuai dengan prosedur petunjuk teknis yaitu Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 340 Tentang Petunjuk Pelaksanaan penggunaan anggaran belum dapat dikatakan akuntabel karena adanya kesenjangan antara laporan pertanggungjawaban dengan keadaan dilapangan, serta dalam dimensi pengawasan</p>	<p>Persamaan penelitian ini yaitu sama sama membahas tentang Biaya Operasional Perkantoran berdasarkan Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 340 Tentang Petunjuk Pelaksanaan. Selain itu objek penelitiannya juga sama sama di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan. Perbedaannya yaitu terletak pada lokasi objek penelitiannya. Objek penelitian pada penelitian terdahulu bertempat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Ogan Ilir, sedangkan lokasi objek penelitian yang dilakukan peneliti bertempat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mundu</p>
---	--	---	---	---

			<p>belum maksimal karena tidak adanya pengawasan khusus yang mengawasi pengelolaan anggaran BOP KUA kecamatan karena sering terjadi ketidakdisiplinan pengelola BOP KUA dalam mengelola anggaran BOP KUA.</p>	<p>Kabupaten Cirebon. Selain itu, pada penelitian terdahulu hanya fokus membahas bagaimana pengelolaan BOP di KUA Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Ogan Ilir . Sedangkan pada penelitian yang dilakukan peneliti, selain berfokus pada pengelolaan BOP, peneliti juga meneliti dampaknya terhadap kualitas layanan pada KUA Kecamatan Mundu.</p>
2.	<p>(Marzuki, 2020) Peningkatan Layanan Publik dan Biaya Operasional Perkantoran KUA ; Sejarah, Pengelolaan dan Implikasi Terhadap Layanan Publik.</p>	Kualitatif	<p>Biaya Operasional Perkantoran (BOP) Kantor Urusan Agama (KUA) sangat berperan dalam menggerakkan program-program KUA, walaupun belum memenuhi semua tugas pokok dan fungsi kua. Selain itu ditemukan bahwa adanya pengelolaan BOP masih dikontrol oleh kantor Kementerian Agama</p>	<p>Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu sama sama meneliti tentang Biaya Operasional Perkantoran dan implikasinya terhadap layanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu.</p>

			<p>Kabupaten, sehingga fungsi 9 layanan kua tidak dapat dijalankan oleh para petugas di kua. Padahal seyogyanya pihak KUA Kecamatan lah yang mempunyai wewenang secara penuh dalam penggunaan dan pengelolaan BOP KUA.</p>	<p>Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan terletak pada tempat penelitiannya. Tempat penelitian ini yaitu Kantor Urusan Agama Kecamatan Cipeucang Kabupaten Pandeglang. Sedangkan tempat penelitian yang diteliti peneliti yaitu di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu Kabupaten Cirebon.</p>
3.	<p>(Saogi, 2022) Strategi Revitalisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Mundu dan Kedawung Kabupaten Cirebon</p>	<p>Kualitatif Deskriptif</p>	<p>Tujuan dari riset ini adalah untuk menggambarkan strategi serta evaluasi pelaksanaannya. Dalam evaluasi menggunakan tahapan-tahapan konsistensi, kesesuaian, keunggulan dan kelayakan strategi tersebut. Terdapat hambatan berupa infrastruktur fisik dan non fisik. Permasalahan lainnya, yaitu kerja sama</p>	<p>Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu terletak pada tempat penelitian. Penelitian terdahulu ini salah satunya bertempat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mundu Kabupaten Cirebon. Kemudian, kesamaan lainnya yaitu sama sama</p>

			<p>antar pegawai yang kurang, anggaran juga masih kurang, Lokasi KUA juga kurang strategis, serta layanan informasi kurang maksimal. Kebijakan revitalisasi KUA yang dilakukan masih belum maksimal dilaksanakan.</p>	<p>bertujuan pada bagaimana kualitas dari layanan publik yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) yang direvitalisasi yang salah satunya Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu.</p> <p>Perbedaannya terdapat pada fokus penelitian. Penelitian terdahulu tersebut berfokus pada strategi revitalisasi yang diterapkan pada dua Kantor Urusan Agama Kabupaten Cirebon, yaitu KUA Kecamatan Mundu dan KUA Kecamatan Kedawung.</p>
4.	<p>(Arfah, 2019) Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama (KUA)</p>	Kualitatif	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja pegawai pada Kantor Urusan Agama sudah berjalan dengan baik. Karena regulasi dari peraturan Kantor Urusan Agama adalah terwujudnya pelayanan</p>	<p>Persamaan penelitian ini adalah sama sama bertujuan pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA)</p>

	Kecamatan Biak Kota		yang efektif dan mengutamakan kepuasan masyarakat. Peningkatan Pelayanan pada Kantor Urusan Agama jika dilihat dari efektifnya sebuah pelayanan sudah baik sesuai prosedur pelayanan yang ada.	Perbedaannya terletak pada tempat penelitian. Penelitian terdahulu meneliti di KUA Kecamatan Biak, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti bertempat di KUA Kecamatan Mundu Kabupaten Cirebon. Perbedaan lainnya yaitu topik pembahasan dalam penelitian terdahulu ini membahas tentang efektifitas kinerja pegawai, sedangkan pada penelitian yang dilakukan peneliti membahas tentang pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP).
5.	(Avila, 2022) Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) Di KUA Kecamatan	Kualitatif Deskriptif	Penelitian ini menemukan bahwa penerapan simkah online dalam meningkatkan kualitas layanan berjalan dengan baik. Dengan pencatatan pernikahan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu sama sama membahas tentang kualitas pelayanan publik yang ada di

	Ciparay Kabupaten Bandung		dengan rincian; di awal tahun 2018 tepatnya bulan september ada 315 pendaftar; Pada tahun 2019 terjadi peningkatan menjadi 1556 pendaftar; Pada tahun 2020 mengalami penurunan karena pandemi dan PPKM menjadi 1341 pendaftar dan pada tahun 2021 meningkat lagi menjadi 1521 pendaftar. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan simkah dapat membantu dalam memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat kepada Komunitas.	Kantor Urusan Agama. <i>Perbedaannya</i> yaitu pada tempat penelitian. Penelitian terdahulu ini meneliti di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan peneliti bertempat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu Kabupaten Cirebon. Perbedaan lainnya yaitu, penelitian terdahulu berfokus pada penerapan SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah). Sedangkan pembahasan yang diteliti peneliti berfokus pada pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP)
6	(Tawai et al., 2022)	Deskriptif Kualitatif	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa	<i>Persamaan</i> penelitian yaitu sama sama

<p>Peningkatan Kualitas Layanan Publik Melalui Pelayanan Administrasi Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Walio Kota Bau Bau</p>		<p>Pelayanan administrasi pernikahan yang dilakukan oleh pihak Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio dilakukan dengan memperhatikan aspek sederhana,transparan, lengkap dan terjangkau. Sederhana dimana pelayanan yang dilakukan semuanya memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi pernikahan, transparan diberikan informasi mengenai pengurusan, masyarakat memahami kelengkapan berkasnya dalam mengurus, terjangkau dalam hal biaya pengurusan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio. Masyarakat sadar mengenai pengurusan administrasi pernikahan dengan selalu mengacu kepada adanya kelengkapan berkas yang mereka mesti penuhi, memperhatikan aturan</p>	<p>bertujuan pada peningkatan kualitas layanan publik yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan. Perbedaannya yaitu terletak pada fokus pembahasan. Penelitian terdahulu ini membahas tentang administrasi pernikahan, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti membahas tentang pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP). Selain itu, tempat penelitian juga berbeda. Penelitian terdahulu meneliti di KUA Kecamatan Walio Kota Bau Bau, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti bertempat di KUA Kecamatan Mundu.</p>
--	--	---	--

			<p>tentang tata cara pengurusan dan juga biaya serta faktor sarana pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan terutama fasilitas butuh pendingin ruangan</p>	
7.	<p>(Manurung et al., 2019) Perancangan Sistem Informasi Pencatatan Biaya Operasional Pada KUA Kecamatan Tanah Jawa</p>	<p>Deskriptif Kualitatif</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem informasi pencatatan biaya operasional yang sedang berjalan pada kantor urusan agama kecamatan tanah jawa, dan mengembangkan sistem informasi pencatatan biaya operasional pada kantor tersebut menjadi terkomputerisasi. Biaya Operasional ini meliputi biaya ATK, biaya air, biaya listrik, biaya internet, biaya rekening koran. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan sistem informasi pencatatan biaya operasional dapat memproses data pada saat transaksi biaya</p>	<p>Persamaan penelitian yaitu sama sama membahas Biaya Operasional yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA). Perbedaannya yaitu, pada penelitian terdahulu hanya berfokus pada perancangan sistem informasi pencatatan BOP (Biaya Operasional Perkantoran), sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti berfokus pada pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) dan pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas layanan publik di KUA.</p>

			operasional, dan dapat menghasilkan laporan keuangan yang dibutuhkan oleh kantor tersebut.	Perbedaan lainnya terletak pada tempat penelitian. Penelitian terdahulu bertempat di KUA Kecamatan Tanah Jawa, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti bertempat di KUA Kecamatan Mundu Kabupaten Cirebon.
8.	(Sheila & Rahmi, 2023) Analisis Efektivitas dan Efisiensi Laporan Realisasi Anggaran Tahun 2018 – 2020 Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Utara	Deskriptif Kuantitatif	Hasil penelitian analisis kinerja LRA selama 3 tahun berdasarkan rasio efektivitas tidak diketahui. Kesimpulan analisis kinerja LRA selama 3 tahun berdasarkan rasio efektivitas tidak diketahui, rasio efisiensi pada tahun 2018 berada pada kategori sangat efisiensi, pada tahun 2019 dan 2020 kurang efisiensi. Lalu berdasarkan analisis horizontal pendapatan dan belanja mengalami tren naik dan berdasarkan analisis vertikal pos belanja yang	<i>Persamaan</i> penelitian ini yakni sama sama membahas tentang realisasi anggaran. Sedangkan <i>perbedaannya</i> yaitu, pada penelitian terdahulu membahas efektivitas dan efisiensi laporan realisasi anggarannya, sedangkan pada penelitian yang dilakukan peneliti membahas pengelolaan Biaya Operasionalnya. Selain itu objek penelitiannya juga berbeda. Objek penelitian pada

			<p>paling besar menggunakan anggaran dari total belanja ialah pos belanja pegawai tahun 2018.</p>	<p>penelitian terdahulu yaitu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi Sulawesi Utara, sedangkan pada penelitian yang dilakukan peneliti yaitu pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu Kabupaten Cirebon.</p>
9.	<p>(Erfan et al., 2024) Revitalisasi Dan Piloting Kantor Urusan Agama Di Indonesia (Dinamika Hukum Islam Berbasis Kemaslahatan)</p>	Kualitatif	<p>Revitalisasi ini melibatkan aplikasi digital untuk memudahkan akses ke layanan KUA, meningkatkan infrastruktur dan sumber daya manusia, serta menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik dalam egovernment. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik. Upaya digitalisasi tersebut meliputi pendaftaran online, penyebaran informasi,</p>	<p>Persamaan penelitian ini yaitu terletak pada objek penelitiannya, yaitu tentang Kantor Urusan Agama (KUA). Perbedaannya yaitu tentang fokus pembahasannya. Pada penelitian terdahulu, fokus pembahasan yaitu pada revitalisasi dan piloting Kantor Urusan Agama (KUA) yang ada di Indonesia dengan dinamika hukum islam berbasis kemaslahatan. Sedangkan pada</p>

			<p>konsultasi, layanan dokumen digital, serta pemantauan dan evaluasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa revitalisasi melalui digitalisasi memperkuat layanan publik, meningkatkan transparansi, dan memenuhi harapan masyarakat untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas. Upaya-upaya tersebut sejalan dengan fungsi KUA dan mendukung dinamika hukum Islam di Indonesia.</p>	<p>penelitian yang dilakukan peneliti lebih fokus membahas tentang pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran pada Kantor Urusan Agama (KUA), khususnya di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu.</p>
--	--	--	--	--

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

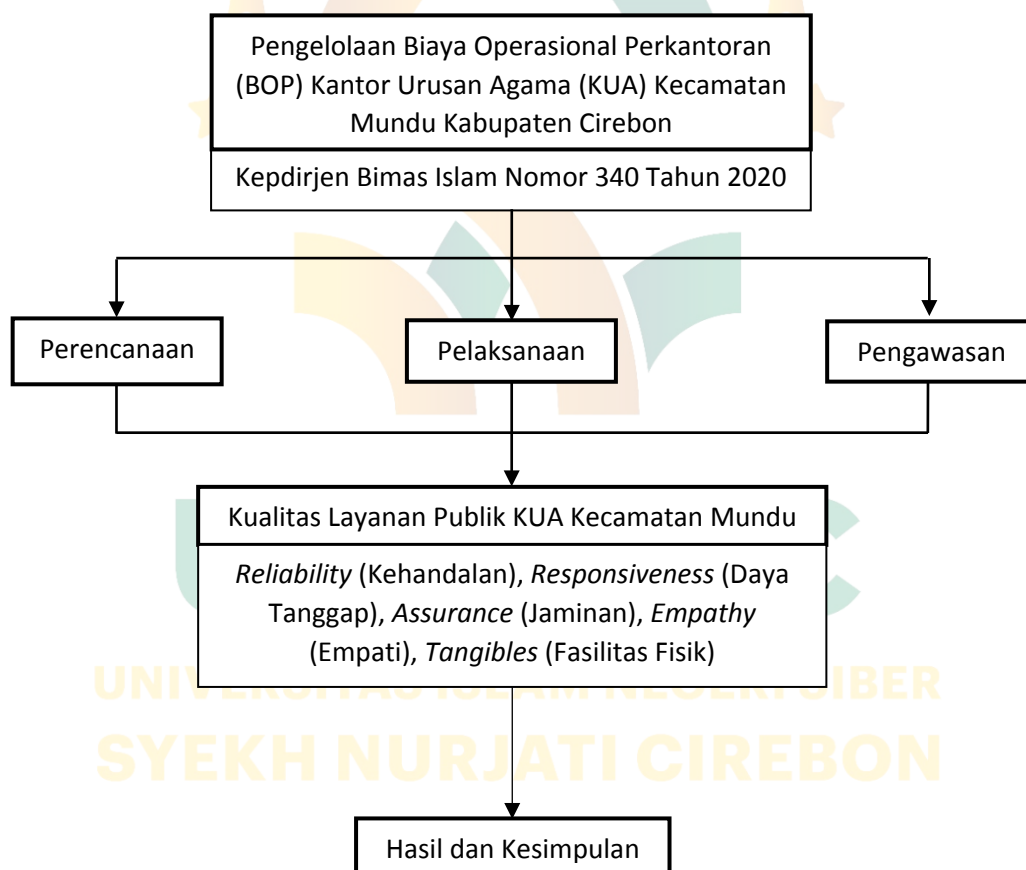
10.	<p>(An-Niswa, 2020)</p> <p>Analisis Biaya Operasional Dalam Laporan Realisasi Anggaran Pada Pdam Tirta Wampu Kabupaten Langkat</p>	<p>Deskriptif Kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam menyusun Anggaran Biaya Operasionalnya PDAM Tirta Wampu Kabupaten Langkat menyusun dengan menggunakan metode taksiran/perkiraan sehingga terjadi selisih varian anggaran yang tidak menguntungkan bagi PDAM Tirta Wampu Kabupaten Langkat. Selain itu PDAM Tirta Wampu Kabupaten Langkat belum efektif dalam memaksimalkan penekanan terhadap biaya-biaya yang tidak terlalu penting untuk dikeluarkan. Hal ini lah yang menjadi alasan mengapa terjadinya varian (selisih) biaya operasional yang tidak menguntungkan pada PDAM Tirta Wampu Kabupaten Langka.</p>	<p>Persamaannya yaitu sama sama membahas tentang pengelolaan Biaya Operasional yang mencakup realisasi dan anggarannya.</p> <p>Perbedaannya yaitu terletak pada objek penelitiannya. Pada penelitian terdahulu, objek penelitian dilakukan di PDAM Tirta Wampu Kabupaten Langkat. Sedangkan objek penelitian yang dilakukan peneliti yaitu di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu Kabupaten Cirebon.</p>
-----	---	------------------------------	--	--

Sumber : Google Scholar

H. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini berfokus mengenai pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran berdasarkan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan dalam upaya peningkatan layanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mundu. Dalam proses pelaksanaan penelitian diawali dengan observasi dan pengumpulan data mengenai anggaran dan realisasi Biaya Operasional Perkantoran (BOP) Kantor Urusan Agama Kecamatan Mundu dari tahun 2022-2024. Kemudian menganalisis pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) tersebut berdasarkan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan juga menganalisis keterkaitan data antara pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) dengan kualitas layanan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mundu.

Berdasarkan pandangan diatas dapat diuraikan melalui kerangka pemikiran penelitian sebagai berikut :



Gambar 1. 1
Kerangka Pemikiran

Kerangka teori dalam penelitian ini mengacu pada pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) Kantor Urusan Agama (KUA) sebagaimana diatur dalam Keputusan

Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 340 Tahun 2020. Pengelolaan ini bertujuan untuk mendukung kelancaran tugas dan fungsi pelayanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA).

Pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) terdiri dari tiga komponen utama yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan. Ketiga komponen ini merupakan elemen penting yang saling berkaitan dalam mendukung efektivitas penggunaan biaya operasional (Kemenag, 2020)

1. Perencanaan

Perencanaan merupakan tahap awal yang melibatkan identifikasi kebutuhan, penyusunan anggaran, serta penetapan program kerja yang akan didanai oleh BOP. Tahapan ini sangat menentukan arah dan prioritas penggunaan anggaran agar sesuai dengan kebutuhan pelayanan di KUA.

2. Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah tahapan realisasi dari perencanaan yang telah disusun. Dalam pelaksanaan, Biaya Operasional Perkantoran (BOP) digunakan untuk mendukung berbagai aktivitas perkantoran, seperti pengadaan alat tulis kantor, pembayaran utilitas, perawatan sarana dan prasarana, dan operasional pelayanan publik.

3. Pengawasan

Pengawasan dilakukan untuk memastikan bahwa pelaksanaan penggunaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) sesuai dengan rencana dan aturan yang berlaku. Pengawasan ini bertujuan untuk mencegah penyimpangan, meningkatkan akuntabilitas, serta menjaga efektifitas dan efisiensi anggaran.

Ketiga komponen ini saling terintegrasi dan menjadi dasar dalam upaya meningkatkan kualitas layanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu. Dengan pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran (BOP) yang tepat dan sesuai regulasi, KUA diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang lebih optimal, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kemudian untuk menganalisis kualitas layanan pada KUA Kecamatan Mundu, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas layanan publik menurut teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991) sebagai pedoman instrumen penelitian yang meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy*

(empati), dan *tangibles* (fasilitas fisik). Dengan kelima dimensi ini kualitas pelayanan dalam suatu instansi atau organisasi yang pada penelitian ini yaitu KUA Kecamatan Mundu bisa dikatakan optimal atau baik (Yanti, 2022).

I. Metode Penelitian

1. Sasaran dan Waktu

- a. Sasaran Penelitian ini di tunjukkan kepada Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA). Penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) yang berlokasi di Jl. Raya Suci Desa Banjarwangunan Kecamatan Mundu Kabupaten Cirebon, Jawa Barat.
- b. Waktu penelitian ini dilaksanakan dari mulai 01 Juni 2025 sampai dengan 31 Desember 2025

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yang dipilih karena berfokus pada pengkajian permasalahan berdasarkan data faktual yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan metode ini, peneliti diharapkan dapat memperoleh data yang lebih komprehensif serta melakukan pengumpulan informasi secara langsung di lapangan (Safrudin et al., 2023). Melalui metode ini, peneliti dapat mengkaji lebih dalam bagaimana perbandingan anggaran biaya operasional terhadap realisasinya sehingga berdampak pada kualitas layanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu.

3. Pendekatan Penelitian

Ditinjau dari jenis data, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami subjek secara holistik, melalui deskripsi berupa kata-kata dan bahasa dalam konteks alamiah tertentu, dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Jenis pendekatan yang digunakan adalah deskriptif, yang menekankan pada uraian rinci terhadap realitas yang diamati (Safrudin et al., 2023). Oleh karena itu, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dikarenakan penelitian kualitatif deskriptif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari objek yang sedang diteliti sehingga dapat menjawab permasalahan penelitian ini.

4. Sumber Data

Dalam melakukan penelitian ini, sumber data yang digunakan peneliti yaitu data primer dan data sekunder, sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian. Dalam hal ini, peneliti mengumpulkan informasi secara langsung dengan menggunakan instrumen yang telah dirancang dan ditetapkan sebelumnya (Safrudin et al., 2023). Sumber data pada penelitian ini diperoleh langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian yang dalam hal ini yaitu dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Mundu melalui staff Kantor Urusan Agama (KUA) setempat berupa wawancara dan obeservasi terkait data-data yang diperoleh dari informan yang berkaitan dengan penelitian ini. Data yang diperoleh dari informan dalam penelitian ini berupa strruktur organisasi, visi dan misi, sejarah, laporan anggaran dan realisasi Biaya Operasional Perkantoran di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari berbagai sumber, seperti pustaka, buku, skripsi terdahulu, maupun jurnal yang telah dipublikasikan. Data ini berfungsi sebagai referensi pendukung dalam penelitian (Safrudin et al., 2023). Data sekunder dapat bersumber dari internal maupun eksternal. Dalam penelitian ini, data sekunder eksternal diperoleh dari sumber di luar organisasi, seperti jurnal, artikel, dan referensi berbasis internet yang berkaitan dengan variabel penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses dalam penelitian yang dinilai strategis, dikarenakan mempunyai tujuan utama dalam memperoleh data (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan informasi yang diperoleh menggunakan metode sebagai berikut :

a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data atau informasi dengan bertanya jawab secara langsung melalui tatap muka (Sugiyono, 2020), antara pihak penannya (peneliti) dengan yang ditanya (Pegawai Kantor Urusan

Agama (KUA) Kecamatan Mundu). Wawancara ini menggunakan kerangka berupa pedoman wawancara berisi garis besar yang akan ditanyakan mengenai visi misi, gambaran umum objek penelitian, laporan pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran, dan kualitas layanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mundu.

Esterberg dalam Sugiyono (2020) mengklasifikasikan wawancara menjadi dua jenis, yaitu:

- 1) Wawancara semi terstruktur yang lebih fleksibel dibandingkan wawancara terstruktur, dengan tujuan menemukan permasalahan secara lebih terbuka.
- 2) Wawancara tidak terstruktur yang bersifat bebas, di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara dalam proses pengumpulan data.

Wawancara semi terstruktur merupakan teknik wawancara di mana responden diminta untuk menyampaikan pendapat dan gagasannya. Dibandingkan dengan wawancara terstruktur, metode ini lebih fleksibel sehingga dapat menumbuhkan keakraban antara peneliti dan responden, yang pada akhirnya mempermudah proses pengumpulan data. Dalam penelitian ini, wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam yang berfokus pada topik penelitian (Safrudin et al., 2023).

Wawancara yang di lakukan dalam penelitian ini yaitu wawancara semi struktur, dimana peneliti menggunakan pedoman wawancara yang sudah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Adapun narasumber yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 3 (tiga) orang, diantaranya adalah:

Tabel 1. 3
Narasumber Penelitian
Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu

Narasumber	Jabatan	Keterangan
Bapak H. Munir, S.Ag	Kepala KUA	Sebagai kunci informan 1
Ibu Siti Sulkiyah, S.Sos	Bendahara KUA	Sebagai kunci informan 2

Bapak Arif Kurniawan, S.Pd.I	Staf Pelayanan KUA	Sebagai kunci informan 3
------------------------------	--------------------	--------------------------

Pada pedoman wawancara yang berisi pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran, peneliti akan menggunakan pedoman yang sudah diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 340 tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran Kantor Urusan Agama Kecamatan sebagai acuan dasarnya.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan staf kantor bagian pelayanan terkait aktifitas layanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu. Pada pedoman wawancara tentang kualitas layanan publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Mundu, peneliti akan menggunakan lima dimensi kualitas layanan publik sebagai pedoman instrumen penelitian. Kelima dimensi tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut (Mulyapradana et al., 2022) :

- 1) *Realibility* (Kehandalan), yaitu menekankan pada ketepatan waktu, kesiapan, serta keterampilan dalam memberikan layanan.
- 2) *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu mencerminkan kesediaan pegawai untuk membantu, kecepatan dalam pelayanan, serta kemampuan merespons keluhan masyarakat.
- 3) *Assurance* (Jaminan), yakni mencakup pengetahuan, kompetensi, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya guna menumbuhkan kepercayaan masyarakat serta mengurangi risiko.
- 4) *Empathy* (Empati), yaitu menunjukkan kemampuan membangun komunikasi yang baik serta memberikan perhatian kepada pengguna layanan.
- 5) *Tangibles* (Fasilitas Fisik), yaitu berkaitan dengan aspek nyata pelayanan, seperti kebersihan gedung, kelengkapan sarana, infrastruktur komunikasi, dan fasilitas pendukung lainnya yang memperkuat hubungan dengan masyarakat.

b. Observasi

Observasi merupakan kegiatan sistematis dalam memperhatikan fenomena secara akurat, di mana peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Melalui metode ini, peneliti dapat menghimpun data

yang berkaitan dengan ruang, pelaku, aktivitas, waktu, peristiwa, tujuan, serta ekspresi perasaan (Safrudin et al., 2023).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik observasi yang dilakukan dengan pengamatan langsung secara sistematis dan terencana terhadap objek yang diteliti, yang dalam hal ini adalah pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran dan aktifitas layanan publik yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu.

Tujuan dilakukannya observasi adalah untuk memberikan gambaran realistik mengenai perilaku dan aktivitas yang berlangsung, membantu peneliti memahami individu yang terlibat, menjawab pertanyaan penelitian, serta berfungsi sebagai sarana evaluasi dalam mengukur aspek-aspek tertentu yang diperlukan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses sistematis dalam mengelola data dan informasi yang berbentuk tulisan, angka, gambar, buku, arsip, serta laporan yang berfungsi sebagai pendukung penelitian. Dalam proses ini, seluruh hasil wawancara dan keterangan dari informan disimpan sebagai bagian dari bukti dokumentasi (Sugiyono, 2020). Dokumentasi ini dilakukan bersama Bapak H Munir S,Ag selaku kepala KUA Kecamatan Mundu, Ibu Siti Sulkiyah S,Sos selaku pengelola Biaya Operasional Perkantoran (BOP) Kecamatan Mundu, dan Bapak Arif Kurniawan S.Pd.I selaku Staf Pelayanan KUA Kecamatan Mundu.

Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang keadaan profil Kantor Urusan Agama (KUA), laporan Biaya Operasional Perkantoran (BOP), sarana dan prasarana, dan foto-foto terkait fenomena yang terjadi serta aktivitas atau kegiatan pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu dan data yang diperlukan lainnya yang akan digunakan sebagai data pendukung dalam penelitian.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses sistematis dalam menelaah dan menyusun informasi yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Proses ini mencakup pengelompokan data ke dalam kategori, pemecahan ke dalam unit-unit kecil, penyusunan sintesis, identifikasi pola, serta penentuan aspek-aspek

penting untuk dikaji lebih lanjut. Tujuan akhirnya adalah menghasilkan kesimpulan yang jelas dan mudah dipahami, baik oleh peneliti maupun pihak lain (Safrudin et al., 2023).

Miles dan Huberman menegaskan bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan pada setiap tahapan penelitian hingga selesai. Dalam penelitian ini, proses analisis data menggunakan tiga alur kegiatan yang berlangsung secara bersamaan, yaitu (Sugiyono, 2020) :

a. Reduksi Data

Mereduksi data adalah proses merangkum informasi dengan menekankan hal-hal pokok, memfokuskan pada aspek penting, serta menemukan tema dan pola yang muncul (Sugiyono, 2020). Mengingat jumlah data yang diperoleh dari laporan cukup banyak, maka pencatatan harus dilakukan secara teliti dan sistematis. Tujuan dari reduksi data adalah agar informasi yang diperoleh menjadi lebih jelas serta memudahkan proses pengumpulan data pada tahap berikutnya.

b. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan melalui uraian singkat, diagram, hubungan antar kategori, *flowchart*, maupun bentuk visual lainnya (Sugiyono, 2020). Tujuan utama penyajian data adalah untuk mempermudah pemahaman terhadap fenomena yang terjadi di lapangan serta mendukung perencanaan kerja selanjutnya berdasarkan pemahaman yang diperoleh.

c. Verifikasi atau Penyimpulan Data

Kesimpulan atau verifikasi merupakan tahap akhir dalam analisis data. Kesimpulan awal bersifat sementara dan dapat berubah apabila ditemukan bukti yang lebih kuat pada tahap berikutnya. Namun, apabila kesimpulan awal tersebut didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel (Safrudin et al., 2023).

7. Uji Keabsahan Data

Pada dasarnya, kebermaknaan proses maupun hasil penelitian kualitatif harus diuji melalui tingkat kepercayaan terhadap temuan penelitian. Nasution (2003) mengemukakan empat teknik uji keabsahan data, yaitu: *credibility* (validitas

internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (objektivitas). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji *credibility* sebagai tolok ukur kepercayaan terhadap data yang diperoleh (Sugiyono, 2020).

Uji kredibilitas dilakukan dengan menggunakan triangulasi, yaitu metode untuk memverifikasi kebenaran data melalui perbandingan dengan data dari sumber lain. Triangulasi ini mencakup tiga bentuk, yakni triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu (Sugiyono, 2020)

Triangulasi merupakan salah satu metode untuk menguji kredibilitas data kualitatif. Teknik ini berfungsi sebagai sarana pengecekan data melalui perbandingan dari berbagai sumber, penggunaan beragam teknik pengumpulan data, serta verifikasi pada waktu yang berbeda. Bentuk-bentuk triangulasi tersebut akan dijelaskan lebih lanjut pada bagian berikut (Safrudin et al., 2023):

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berfungsi sebagai metode untuk menguji kredibilitas data dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber yang telah ditentukan oleh peneliti. Penentuan sumber tersebut dilakukan berdasarkan relevansinya dengan konteks penelitian.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan cara membandingkan informasi dari sumber yang sama melalui berbagai metode. Metode yang dimaksud meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga dapat menjamin konsistensi serta keandalan temuan penelitian.

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara melakukan pengecekan ulang terhadap sumber yang sama menggunakan teknik yang sama, namun pada waktu dan situasi yang berbeda. Pendekatan ini memastikan konsistensi serta keandalan temuan penelitian dalam berbagai kondisi temporal.

J. Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam penelitian ini, penulis membuat sistematika penulisan bertujuan untuk memberikan kemudahan pemahaman dan gambaran umum kepada pembaca tentang penelitian yang telah diuraikan oleh peneliti. Adapun sistematika dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, pada bab ini cakupan bahasan terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, literatur review/penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, metodologi penelitian serta sistematika penulisan. Pada bab ini bertujuan sebagai pengantar pembahasan skripsi secara keseluruhan.

BAB II KAJIAN TEORI, pada bab ini berisi uraian teori teori yang mendukung masalah penelitian yang diangkat oleh peneliti dan digunakan sebagai dasar acuan dalam penelitian. Dalam bab ini menjelaskan antara lain tentang Biaya Operasional Perkantoran, Kualitas Layanan Publik, Kantor Urusan Agama (KUA), serta keterkaitan antara ketiganya.

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN, pada bab ini memuat deskripsi yang berhubungan dengan tempat penelitian seperti Sejarah berdirinya Kantor Urusan Agama, letak strategis tempat penelitian, visi dan misi, struktur organisasi dll.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, menguraikan hasil dan pembahasan mengenai Pengelolaan Biaya Operasional Perkantoran Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Mundu berdasarkan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasannya terhadap kualitas layanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mundu. Berdasarkan dari pengelolaan data melalui metode yang digunakan akan dideskripsikan dan dianalisis.

BAB V PENUTUP, merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang membangun untuk objek penelitian yang dipilih oleh penulis.