

Analisis Pelaksanaan Tugas pokok dan Fungsi (TUPOKSI) Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mandau dalam Melaksanakan Pelayanan dan Bimbingan Kepada Masyarakat

**MUHAMMAD ASYAKIR
ZAILI RUSLI**

Fisip Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru
28293

e-mail: asyakir618@gmail.com

CP: 081378658393

Abstract

During the duties and functions of the Office of Religious Affairs (KUA) districts especially in Mandau districts Bengkalis in implementing the perceived service is still inadequate. Phenomena occurring in the performance of its duties are still focused wedding activities alone. Though the task KUA is not only cater weddings, as outlined in the Decree of the Minister of Religious Affairs No. 517 of 2001 that the Office of Religious Affairs in charge of carrying out some tasks of the Ministry of Religious Affairs Office of the District / Municipality in the field of Islamic Affairs in the District. Ranging from matters of marriage, family and household consultation problematic, coaching and consulting religious, charity, charitable, and social worship, halal food and community partnerships, harmonious family, kemasjidan coaching, consulting inheritance, until the giver of information and guidance affairs Hajj rituals.

This study used qualitative methods and then analyzed using descriptive analytical techniques through interviews. To obtain the informant, the researcher uses triangulation techniques. Then to complete the data, the authors also took the documentation of literature and internet media.

Keyword : Organization, Duties and Function, Public Service

PENDAHULUAN

Negara Indonesia memiliki daerah yang sedang giat melakukan pembangunan yang dilaksanakan mulai dari pusat sampai ke daerah. Pembangunan di Indonesia saat ini tidak hanya diarahkan kepada tercapainya hasil fisik dan kesejahteraan materil, akan tetapi mencakup segala bidang yang lazimnya disebut dengan pembangunan nasional. Pembangunan nasional hanya akan berhasil dengan baik apabila diimbangi administrasi pemerintahan yang berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif) dalam melaksanakan yang bersifat pembangunan.

Selanjutnya sebagai bagian integral dari pembangunan Negara RI, agama menjadi landasan moral dan etika dalam bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Agama memiliki kedudukan dan peran yang sangat penting dalam kehidupan bangsa indonesia, pengakuan akan kedudukan dan peran penting agama ini tercermin dari prinsip ketuhanan yang maha esa sebagai sila pertama falasafah negara pancasila, yang juga dipahami sebagai sila yang menjiwai sila-sila pancasila lainnya. Oleh sebab itu pembangunan agama bukan hanya merupakan bagian integral pembangunan nasional hendaknya melainkan juga bagian yang seharusnya melandasi dan menjiwai keseluruhan arah dan tujuan pembangunan nasional.

Selain memiliki posisi yang sangat penting, agama juga menempati posisi yang unik dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Hal ini tercermin dalam suatu rumusan terkenal tentang hubungan antara agama dan negara di Indonesia bahwa "Indonesia bukanlah negara

teokratis, tetapi bukan pula negara sekular.” Rumusan ini berarti tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara tidak didasarkan pada satu paham atau keyakinan agama tertentu, namun nilai-nilai keluhuran, keutamaan dan kebaikan yang terkandung dalam agama-agama diakui sebagai sumber dan landasan spiritual, moral dan etik bagi kehidupan bangsa dan negara.

Dalam rangka pencapaian pembangunan nasional perlu adanya pembangunan Sumber Daya Manusia terlebih dahulu, artinya pembangunan yang dilaksanakan lebih kepada faktor manusianya, sebab yang menjadi dasar utama dalam pencapaian tujuan adalah kualitas dari orang yang menjadi pelaksana program yang sudah menjadi keputusan bersama. Sementara dasar yang kuat untuk melaksanakan program pencapaian tujuan haruslah terdapat media, dan media yang digunakan dalam melaksanakan program tersebut adalah organisasi.

Organisasi yang dimaksud pada makna diatas adalah pemerintah daerah/kecamatan dan dalam hal ini yaitu KUA (Kantor Urusan Agama) Kecamatan Mandau. Sementara yang disebut publik disini adalah masyarakat yang ada didaerah kecamatan tersebut. Paradigma pemerintah yang dikembangkan menurut Instruksi Presiden No. 1/1995 tentang perbaikan dan peningkatan pelayanan publik. Hal ini berarti dalam pengambilan keputusan untuk mengembangkan seluruh potensi yang dimiliki daerah dalam mendukung kualitas pelayanan publik untuk diberikan kepada masyarakat. Karena pemerintahan dapat berjalan dengan baik tidak terlepas dari peranan aparat dalam melaksanakan pelayanannya kepada masyarakat, tidak terkecuali KUA Kecamatan Mandau.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Mandau merupakan salah satu instansi pemerintah yang diberi kewenangan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang urusan agama islam dalam wilayah Kecamatan Mandau. Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan bagian dari struktur Kementerian Agama, bertugas menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang agama. Sebagaimana ditegaskan dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 517 Tahun 2001 bahwa Kantor Urusan Agama bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di bidang Urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan.

KUA merupakan ujung tombak dari struktur Kementerian Agama yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam satu wilayah kecamatan, Sebagai ujung tombak dari Kementrian Agama KUA memainkan peran yang sangat penting dalam memberikan bimbingan dan layanan kepada masyarakat. Bagaimana wujud bimbingan dan layanan yang diberikan Departemen Agama tercermin pada pola dan corak kegiatan yang dilaksanakan oleh KUA.

Adapun fungsi dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Mandau adalah Sesuai dengan KMA Nomor 373 Tahun 2002 pasal 88, KUA mempunyai fungsi :

1. Melaksanakan pelayanan dan bimbingan di bidang nikah dan rujuk serta pemberdayaan Kantor Urusan Agama.
2. Melaksanakan pelayanan dan bimbingan di bidang pengembangan keluarga sakinah.
3. Melaksanakan pelayanan dan bimbingan serta prakarsa di bidang ukhuwah islamiyah, jalinan kemitraan dan pemecahan masalah umat.
4. Melaksanakan pelayanan dan bimbingan di bidang wakaf,zakat,infak dan shodaqoh.
5. Melaksanakan pelayanan dan bimbingan di bidang kemasjidan.
6. Melaksanakan pelayanan dan bimbingan serta perlindungan konsumen di bidang produk halal.
7. Melaksanakan pelayanan dan bimbingan di bidang haji

Dari tugas dan fungsi KUA tersebut diatas, dapat diketahui bahwa tugas dari KUA Kecamatan adalah sepenuhnya melayani masyarakat. Berhasilnya suatu organisasi publik dalam menjalankan tugas dan fungsinya dapat dilihat dari bagaimana pelayanan yang diberikan kepada publik atau masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan di Kantor KUA Kecamatan Mandau terdapat fenomena-fenomena yaitu, Pelaksanaan pelayanan publik masih berfokus kepada pelayanan perkawinan saja. Sementara fungsi yang lain kurang berjalan padahal sebenarnya KUA Kecamatan Mandau tidak hanya melayani urusan perkawinan saja, melainkan juga urusan keagamaan Islam lainnya, seperti zakat, infaq, sadaqah, wakaf, pangan halal, ibadah sosial, kemesjidan dan haji. Keterbatasan Sumber daya Manusia baik dari segi kualitas maupun kuantitas sehingga berdampak kepada pembagian kerja yang tidak jelas dan adanya rangkap jabatan serta departemen-departemen tidak terstruktur. Minimnya dana serta keterbatasan sarana dan prasarana pada KUA Kecamatan Mandau tersebut.

Bertitik tolak dari gejala-gejala diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Pelaksanaan Tugas Pokok Dan Fungsi (TUPOKSI) Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mandau Dalam Melaksanakan Pelayanan Dan Bimbingan Kepada Masyarakat”**

KERANGKA TEORI

1. Organisasi

Organisasi dapat diartikan 2 macam yaitu: (1). Dalam arti statis, organisasi sebagai wadah bersama sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. (2). Dalam arti dinamis, organisasi sebagai suatu sistem atau kegiatan sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. (**Ibnu Syamsi, 2000:13**)

Organisasi adalah setiap bentuk prserikatan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dan terikat secara formal dalam persekutuan mana selalu terdapat hubungan antara seorang atau sekelompok orang lain yang disebut bawahan. (**Sondang P. Siagian 2003: 8**) Lebih lanjut dikemukakan oleh **Sondang P. Siagian** dalam bukunya **“Filsafat Administrasi”** (**Sondang P. Siagian, 2003:119**) organisasi yang baik adalah suatu organisasi yang memiliki prinsip atau ciri pokok sebagai berikut:

- Terdapat tujuan yang jelas
- Tujuan organisasi harus dipahami
- Adanya kesatuan perintah dan kesatuan arah
- Adanya keseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab
- Adanya pembagian tugas pekerjaan
- Susunan atau struktur organisasi
- Pola dasar organisasi harus relatif permanen/tetap,
- Adanya jaminan stabilitas jabatan atau pekerjaan (*security of tenure*).
- Pemberian balas jasa atau imbalan kepada anggota organisasi yang setimpal dengan jasa atau prestasi yang diberikan.

2. Struktur Organisasi

Menurut (**Robbins 2007:25**) menyatakan bahwa struktur organisasi merupakan desain organisasi dimana manajer melakukan alokasi sumber daya organisasi, terutama yang terkait dengan pembagian kerja dan sumber daya yang dimiliki organisasi, serta bagaimana keseluruhan kerja tersebut dapat dikordinasikan dan dikomunikasikan. Sementara itu (**Winardi 2003:96**) mengatakan bahwa struktur organisasi (*organizing structure*) dapat dirumuskan sebagai pengaturan dan antar hubungan bagian-bagian komponen dan posisi-posisi sesuatu perusahaan. Lebih lanjut **Winardi** mengatakan struktur suatu organisasi menspesifikasi aktivitas-aktivitas kerjanya dan ditunjukkan olehnya bagaimana berbagai fungsi atau aktivitas-aktivitas yang berbeda berkaitan satu sama lai. Hingga tingkat tertentu, ia juga menunjukkan tingkat spesialisasi aktivitas-aktivitas pekerjaan.

Dalam konteks desain organisasi, (**Ivancevich 2008:19**) mendefinisikannya sebagai proses penentuan keputusan untuk memilih alternatif kerangka kerja jabatan, proyek pekerjaan, dan departemen. Dengan demikian, keputusan atau tindakan-tindakan yang dipilih ini akan menghasilkan sebuah struktur organisasi. Lebih lanjut (**Ivancevic 2008:20**) mengatakan ada lima elemen yang perlu diperhatikan oleh para manajer ketika akan mendesain struktur organisasi. Ke-lima elemen tersebut berguna untuk mengetahui tipe-tipe pekerjaan serta hubungan-hubungannya dengan tujuan agar bisa melihat berjalan tidaknya tugas dan fungsi dari suatu organisasi tersebut. yaitu :

1. Spesialisasi Pekerjaan adalah sejauh mana tugas-tugas dalam organisasi dibagi-bagi ke dalam beberapa pekerjaan tersendiri
2. Departementalisasi adalah dasar yang dipakai untuk mengelompokkan pekerjaan secara bersama-sama
3. Rantai komando adalah garis wewenang yang tanpa putus yang membentang dari puncak organisasi ke unit terbawah dan menjelaskan siapa yang bertanggung jawab kepada siapa. Wewenang sendiri merupakan hak yang melekat dalam sebuah posisi manajerial untuk memberikan perintah dan untuk berharap bahwa perintahnya tersebut dipatuhi
4. Rentang Kendali adalah jumlah bawahan yang dapat diarahkan oleh seorang manajer secara efisien dan efektif
5. Formalisasi adalah sejauh mana pekerjaan pekerjaan di dalam organisasi dilakukan.

3. Tupoksi

Tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) merupakan kesatuan pekerjaan atau kegiatan yang dilaksanakan oleh para pegawai yang memiliki aspek khusus serta saling berkaitan satu sama lain menurut sifat atau pelaksanaannya untuk mencapai tujuan tertentu dalam sebuah organisasi. Dalam setiap organisasi pemerintahan, tugas pokok dan fungsi merupakan bagian tidak terpisahkan dari keberadaan organisasi tersebut. Penetapan tugas pokok dan fungsi atas suatu unit organisasi menjadi landasan hukum unit organisasi tersebut dalam beraktifitas sekaligus sebagai rambu-rambu dalam pelaksanaan tugas dan koordinasi pada tataran aplikasi di lapangan.

4. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut (**Agung Kurniawan 2005:4**) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik menurut (**Moenir 2010:26**) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Selanjutnya menurut **Moenir (2006:88)** bahwa pelayanan yang baik harus ada faktor pendukung antara lain :

a. Faktor Kesadaran

Faktor ini berfungsi sebagai fondasi dalam pembuatan atau tindakan yang berikutnya, kesadaran kerja yang dimotivasi oleh keinginan dalam pelaksanaan dalam tugas dan tanggung jawabnya yang menyangkut penyelesaian dan penyampaian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja dan turut serta dalam memelihara sarana dan prasarana.

b. Faktor aturan

Faktor ini menjadi landasan atau pedoman dalam bekerja di bidang pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini juga menyangkut segala aturan dan ketentuan tertulis yang berlaku dalam organisasi dan

manajemen, yang meliputi waktu kerja, disiplin dalam pelaksanaan pekerjaan, pemberian sanksi terhadap pelanggaran kerja serta ketentuan – ketentuan yang telah ditetapkan.

c. Faktor organisasi

Faktor ini meliputi struktur organisasi yang menggambarkan pertanggung jawaban kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya pada masing – masing bagian sesuai dengan tugas yang ditetapkan serta usaha pengembangan organisasi.

d. Faktor pendapatan

Faktor pendapatan ini adalah penerimaan seseorang pegawai/karyawan seseorang sebagai imbalan jasa atas tenaga dan pikiran yang telah di curahkan untuk orang lain atau badan organisasi baik dalam bentuk uang maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu meliputi gaji yang dapat mengarahkan semangat kerja yang tinggi.

e. Faktor Keterampilan

Faktor ini sangat penting dalam pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak. Baik pihak manajemen itu sendiri maupun masyarakat, kerja dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk kerja, mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai/karyawan.

f. Faktor Sarana dan prasarana

Faktor sarana dan prasarana pelayanan pengangkutan sampah disini maksudnya adalah segala jenis/bentuk peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan irang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Faktor pendukung pelayanan pengangkutan sampah tersebut masing – masing mempunyai pranan berbeda tetapi saling berkaitan satu sama lainnya dan akan terwujud pelaksanaan pelayanan pengangkutan sampah yang baik atau optimalisasi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif melalui wawancara. Penelitian ini dilaksanakan di KUA Kecamatan Mandau, dipilihnya daerah ini sebagai lokasi penelitian dikarenakan KUA kecamatan ini merupakan KUA yang belum optimal dalam melaksanakan tugas dan fungsi KUA serta dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat masih dirasakan kurang serta tidak adanya standar pelayanan yang dapat diinformasikan kepada masyarakat. Selain itu juga tingkat heterogenitas masyarakatnya, yang sedikit banyaknya mempengaruhi daripada Kualitas pelayanan di KUA tersebut, penelitian ini dilakukan mulai dari tahun 2012. Dalam penelitian ini yang menjadi *key informan* kepala kantor dan pegawai/petugas KUA Kecamatan Mandau sebagai tokoh formal dan masyarakat yang memahami tentang objek penelitian ini sebagai tokoh informalnya. Untuk memperoleh informan tersebut peneliti menggunakan teknik triangulasi data yaitu membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara dengan data yang diperoleh melalui observasi. Penelitian ini menggunakan Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari informan yang menjadi objek penelitian berupa informasi yang relevan dengan masalah-masalah yang sudah dirumuskan dalam penelitian,. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumentasi untuk melengkapi data primer yang didapatkan, seperti laporan-laporan, literatur-literatur dan lampiran data-data lain yang dipublikasikan yang mana dapat mendukung dan menjelaskan masalah penelitian.

Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini meliputi:

- a. Observasi, Dimana penulis mengadakan pengamatan langsung dilapangan untuk data yang berkaitan dengan permasalahan di dalam penelitian ini.
- b. Wawancara, Dimana penulis mengadakan wawancara langsung dengan para responden berkaitan dengan masalah di dalam penelitian ini.

c. Studi Pustaka, Dimana penulis didalam memperoleh informasi juga memakai buku-buku, literature, dan situs internet yang berhubungan dengan penelitian

Setelah data terkumpul maka data tersebut dianalisa secara kualitatif dan akan dihubungkan dengan teori-teori yang ada. Kemudian akan dituangkan dalam bentuk paparan atau deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan tupoksi Kantor Urusan Agama Kecamatan Mandau dalam melaksanakan pelayanan dan bimbingan kepada masyarakat digunakan teori aspek tupoksi organisasi menurut *ivancevic* dan teori pelayanan menurut *moenir*. Melalui hasil wawancara mengenai aspek tupoksi organisasi tersebut dapat diketahui bahwa struktur organisasi yang ada pada KUA Kecamatan Mandau tidak terstruktur dengan baik sehingga menyebabkan banyaknya tupoksi yang telah ditetapkan tidak bisa berjalan dengan optimal. Memang disatu sisi rantai komando serta rentang kendalinya berjalan dengan baik namun pada poin spesialisasi pekerjaan adanya penumpukan tugas yang dibebankan pada pegawai serta tidak sesuainya aparat yang menangani tugasnya masing-masing seperti yang telah tercantum pada struktur yang ada begitu juga departemen-departemen yang tidak efektif sehingga dalam satu departemen mempunyai banyak fungsi yang berbeda dengan satu orang aparat. Akibat pengaturan struktur organisasi yang tidak tepat ini menyebabkan pelaksanaan tugas dan fungsi pada KUA Kecamatan Mandau banyak yang tidak terlaksana sehingga pelaksanaan tugasnya masih berfokus pada pelayanan perkawinan saja.

Berdasarkan hasil wawancara pembahasan mengenai faktor- faktor yang mempengaruhi pelaksanaan tugas dan fungsi KUA Kecamatan Mandau dalam Melaksanakan Pelayanan dan Bimbingan kepada Masyarakat adalah rendahnya kesadaran petugas dalam melaksanakan kegiatan pelayanan tersebut terbukti dengan hasil wawancara mengenai kedisiplinan yang kurang pada aparatnya, Minimnya Sumber Daya Manusia yang dimiliki serta Sarana Prasarana Penunjang yang kurang lengkap yang menyebabkan kegiatan dalam rangka melaksanakan pelayanan kepada masyarakat tersebut kurang optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian dalam bab pembahasan, maka penulis menyimpulkan bebarapa hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan tugas dan fungsi KUA Kecamatan Mandau dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat belum berjalan dengan maksimal hal ini dikarenakan masih banyaknya tugas dan fungsi KUA yang tidak berjalan. Pendekatan teori struktur organisasi oleh *Ivancevic* yang diarahkan untuk melihat berjalan tidaknya tupoksi organisasi yaitu, spesialisasi pekerjaan, departemenisasi, rantai komando, rentang kendali dan formalisasi. Dari kelima elemen tersebut tidak terstruktur dan tersusun dengan baik sehingga menyebabkan banyaknya tupoksi yang telah ditetapkan tidak bisa berjalan dengan optimal.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam Pelaksanaan tugas dan fungsi KUA Kecamatan Mandau dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat yaitu kesadaran para aparat yang berada pada KUA Kecamatan Mandau yang masih kurang dalam hal sikap dan cara melayani, aturan organisasi yang tidak ketat, SDM yang kurang dari segi kualitas dan kuantitas, sumber daya finansial yang minim serta sarana dan prasarana yang kurang memadai.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Agar pelaksanaan tugas dan fungsi KUA bisa berjalan dengan optimal maka sudah seharusnya KUA Kecamatan Mandau Melakukan pembaharuan serta memperbaiki susunan struktur organisasi yang jelas karena struktur organisasi merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam suatu organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya tersebut.
2. Hendaknya KUA Kecamatan Mandau meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan merekrut pegawai, meningkatkan kemampuan dengan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai, serta melengkapi sarana dan prasarana penunjang pelayanan agar pelaksanaan tugas dan fungsi bisa berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Bernard, Chester I. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Pustaka Raya.
- Boediono, Drs, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Cahayani, Ati. 2003. *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Davis, Keith and Newstrom, Jhon.W. 2007. *Perilaku Dalam Organisasi*, Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Dessler, Gerry, 1999. *Manajemen Personalia* (Alih Bahasa: Darma), Jakarta: Penerbit Erlangga
- Hasibuan, 2001. “*Kualitas Pelayanan Masyarakat: Konsep dan Implementasinya*”. Dalam Miftah Thoha (ed). *Administrasi Negara, Demokrasi, dan Masyarakat Madani*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Ivancevich, dkk. 2008. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta : Erlangga
- Kencana syafei, Inu, 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kurniawan, Agung. 2005, *Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan*. Yogyakarta Lembaga Administrasi Negara. 2007. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari, 2005. *Metode penelitian bidang sosial*, Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Natipulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Alumni Bandung
- Robbins dan Judge. 2007. *Perilaku Organisasi*, Jilid 2. Jakarta : Salemba Empat
- Siagian, Sondang P.2003. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Winardi, J. 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta: Grafindo Persada

Internet

<http://>>>> buletinmediasi.blogspot.com/refleksi-peran-kua-kecamatan.html>
<http://ebookbrowse.com/pengertian-tugas-pokok-dan-fungsi-menurut-para-ahli-pdf-d419>
di akses tanggal 5 Mei 2013.