

Pendampingan Peningkatan Mutu Layanan Melalui Digitalisasi Informasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pondoksalam Kabupaten Purwakarta

Muhammad Nadhif Nur Dhia¹, Tursi Mayang², Inne Marthyane Pratiwi³

¹Sastra Inggris, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. e-mail: nadhifnurdhia4@gmail.com

²Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. e-mail: tursimayang12@gmail.com

³Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. e-mail: inne.mp@uinsgd.ac.id

Abstrak

Penyebaran informasi yang masih dilakukan secara konvensional oleh KUA Pondoksalam menyebabkan informasi yang diterima masyarakat terkadang berbeda-beda dan menimbulkan polemik. Maka dari itu, sebagai garda terdepan Kementerian Agama yang berhubungan langsung dengan masyarakat, KUA Pondoksalam perlu meningkatkan mutu layanannya melalui penyebaran informasi dengan memanfaatkan teknologi informasi atau digitalisasi informasi. Pengabdian ini bertujuan untuk membantu KUA Pondoksalam menyebarkan informasi dengan mudah dan cepat bagi masyarakat. Metode yang digunakan adalah pemberdayaan masyarakat dengan beberapa tahapan yaitu refleksi sosial, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program. Hasil dari pengabdian ini telah membantu KUA Pondoksalam dalam meningkatkan mutu pelayanannya melalui digitalisasi informasi yang dapat menjangkau masyarakat luas. Bimbingan kepada staff KUA Pondoksalam pun dilakukan agar pelaksanaan program ini dapat terus berjalan dan memberikan manfaat bagi KUA Pondoksalam dan masyarakat.

Kata Kunci: Pendampingan, Mutu Layanan, Digitalisasi

Abstract

Dissemination of information is still done conventionally by Religious Affairs Office (KUA) Pondoksalam causes the information received by the community is different in some ways and creates polemics. Therefore, as the frontline of the Ministry of Religion that deals directly with the community, KUA Pondoksalam needs to improve its services through information dissemination by utilizing information technology or information digitization. This service aims to help KUA Pondoksalam disseminate information easily and quickly for the community. The method used is community empowerment (SISDAMAS) with several stages; social reflection,

planning, implementation, and evaluation. The results of this service have helped KUA Pondoksalam improved the quality of services through digitizing information that can reach the wider community. Guidance to KUA Pondoksalam staff is also carried out so that the implementation of this program can continue to run and provide benefits for KUA Pondoksalam and the community.

Keywords: *Companion, Service Quality, Digitalization*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat serta pandemi COVID-19 yang melanda hampir seluruh dunia sejak tahun 2020 menyebabkan setiap individu perlu menyesuaikan diri dengan keadaan salah satunya dalam penyampaian informasi. Seperti yang diketahui, penyampaian informasi biasanya dilakukan dengan media tatap muka secara langsung oleh satu orang kepada orang lain atau kepada kelompok (Sanjaya, 2020). Namun, sejak berlakunya kebijakan 'di rumah saja' yang bertujuan untuk memutus rantai penyebaran COVID-19 menyebabkan penyampaian informasi berkembang dan berubah menjadi digital atau biasa disebut digitalisasi informasi. Digitalisasi informasi tersebut merupakan proses mengubah berbagai informasi, kabar, ataupun berita yang semula berformat analog menjadi digital sehingga memudahkan untuk diproduksi, dikelola, disimpan, dan didistribusikan (Djaenudin, 2018). Informasi tersebut bisa didapatkan dari berbagai macam media, salah satu media yang secara efektif dapat menjangkau masyarakat luas adalah media sosial (Hasyim & Suroso, 2020). Dalam suatu instansi pemerintahan, informasi merupakan salah satu sumber daya yang paling utama dan merupakan suatu kebutuhan baik bagi kepentingan pemerintah maupun masyarakat luas yang dapat menunjang peningkatan kualitas kehidupan masyarakat. (Lestari, Komariah, & Rizal, 2016)

Kantor Urusan Agama kecamatan Pondoksalam yang berlokasi di Jl. Kapten Halim, KM. 8 Desa Salammulya Kecamatan Pondoksalam Kabupaten Purwakarta merupakan unit pelaksana teknis pada Kementerian Agama yang berada dibawah Ditjen Bimbingan masyarakat Islam dan secara operasional dibina oleh Kepala Kantor Kemenag Kabupaten Purwakarta. KUA berperan sebagai garda terdepan kemenag Kabupaten yang dalam melakukan pelayanannya berhubungan langsung dengan masyarakat. KUA memiliki tugas dan fungsi pelayanan sebagaimana dijelaskan dalam PMA 34 tahun 2016, yaitu 1) pelaksanaan, pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk; 2) penyusunan statistik layanan dan bimas; 3) pengelolaan manajemen KUA; 4) pembinaan keluarga sakinah; 5) bimbingan Kemasjidan; 6) bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syariah; 7) bimbingan dan penerangan islam; 8) bimbingan zakat dan wakaf; 9) pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA. Selain itu, KUA juga dapat melaksanakan pelayanan

bimbingan manasik haji. Di KUA Pondoksalam sendiri, pelayanan yang paling banyak dilakukan adalah pelayanan pernikahan baik nikah, rujuk, maupun cerai. Selain itu, untuk pelayanan yang lain terhitung jarang dilakukan oleh masyarakat, dan untuk pelaksanaan bimbingan haji tidaklah dilakukan di KUA Pondoksalam melainkan digabung dengan KUA Kecamatan Purwakarta.

Peningkatan mutu layanan tentulah sangat dibutuhkan oleh setiap instansi pemerintahan termasuk KUA Pondoksalam sebagai pemberi pelayanan masyarakat. Mutu Layanan dapat dikatakan sebagai jarak antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan atas pelayanan yang diterimanya (Ibrahim & Rusdiana, 2021). Salah satu cara meningkatkan mutu layanan adalah dengan mengetahui apa saja kebutuhan dan keinginan pelanggannya dalam hal ini masyarakat. Salah satu caranya adalah dengan memberikan informasi berkualitas bagi masyarakat yang relevan, akurat, mudah dipahami, mudah diperoleh, bermanfaat, konsisten, dapat diandalkan, dan tepat waktu (Kumorotomo & Margono, 2009). Pada masa pandemi seperti saat ini penyampaian informasi dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi mengingat selama Bulan Juli-Agustus daerah Purwakarta mengalami kenaikan kasus COVID-19 yang cukup tinggi hingga adanya pemberlakuan PPKM yang menyebabkan berkurangnya mobilitas masyarakat dan juga pegawai KUA. Selain itu, Kecamatan Pondoksalam termasuk daerah transisi antara desa dan kota sehingga sudah banyak masyarakatnya terutama anak muda yang mengenal media sosial seperti Facebook dan Instagram. Pemanfaatan teknologi informasi ini dapat menjadi suatu cara mengurangi penyebaran COVID-19 karena tidak dilakukan secara bergerumuk dan tatap muka langsung, serta sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat yang dapat diakses dengan mudah dan cepat.

Berdasarkan hasil temuan dari refleksi sosial yang telah dilakukan dengan mewawancarai pegawai KUA mulai dari Ketua hingga Penyuluh, dan Amil desa yang sempat datang ke KUA, terdapat berbagai macam permasalahan yang terjadi di KUA Pondoksalam yang berhubungan langsung dengan masyarakat yaitu masih banyak masyarakat yang menganggap bahwa KUA hanya melayani pelayanan pernikahan, padahal sebenarnya masih banyak pelayanan lain yang dilakukan KUA sebagaimana dijelaskan dalam PMA 34 tahun 2016.

Masalah lain yang terjadi adalah tentang penyebaran informasi di KUA Pondoksalam yang ternyata masih bersifat konvensional dari mulut ke mulut melalui Amil desa dengan segala kesederhanaannya dan terkadang terdapat masyarakat yang menangkap informasi yang berbeda antara satu dengan yang lainnya terutama dalam pelayanan yang sering dilakukan masyarakat, yaitu mengenai informasi pernikahan. Selain itu, terdapat pula masalah lain yang masih berkaitan dengan masalah sebelumnya yaitu tentang polemik Amil desa di lingkungan KUA Pondoksalam. Amil atau P3N (pembantu Pegawai Pencatat Nikah) merupakan

anggota masyarakat yang secara sukarela membantu masyarakat dan KUA dalam proses pernikahan dan kegiatan keagamaan (Nurhakim, 2020). Pada awalnya, Amil yang berkedudukan di desa/kelurahan berada dibawah PPN dan diberikan SK oleh kemenag atas usul Kepala Desa/lurah, namun setelah turunnya surat edaran dari Kemenag No.kw.06.02/1kp.01.1/160/250 tentang pelaksanaan instruksi Dirjen Bimas Islam No. DJ/II/I Tahun 2015 tentang pengangkatan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N), tugas P3N dihapuskan dan urusan pernikahan menjadi tanggung jawab penuh Kantor Urusan Agama dan P3N yang diangkat kemenag hanyalah P3N untuk KUA tipe D1 dan D2 sedangkan untuk KUA tipe A, B, dan C diangkat dan di SK-kan oleh Kepala Desa/lurah (Nurhakim, 2020). Amil tersebut diangkat melalui musyawarah masyarakat dengan masa jabatan yang tidak ditentukan serta tidak mendapatkan gaji ataupun tunjangan dari instansi manapun.

Besaran biaya yang harus dibayarkan atas penggunaan jasa amil seringkali menjadi polemik di masyarakat, karena sebelumnya telah dijelaskan bahwa Amil itu sendiri tidak dibayar oleh desa maupun KUA, melainkan biaya jasanya ditentukan berdasarkan kesepakatan masing-masing konsumen yang menggunakan jasanya. Akibat kesepakatan yang pastinya berbeda-beda inilah muncul beberapa kecemburuan sosial di masyarakat tentang nominal pembayaran jasa Amil.

Semua polemik dan permasalahan yang terjadi di wilayah KUA Pondoksalam ini bisa disimpulkan akibat kurangnya informasi yang diterima oleh masyarakat, baik itu mengenai tugas dan fungsi KUA, Informasi pernikahan, serta informasi mengenai asal mula amil serta tugas dan fungsinya.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, pengabdian yang dilakukan peneliti akan dilakukan melalui media daring dan fokus dalam pendampingan bagaimana meningkatkan mutu pelayanan melalui digitalisasi informasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pondoksalam. Pengabdian ini bertujuan untuk membantu KUA Pondoksalam dalam meningkatkan mutu layanan terutama dalam penyampaian informasi yang dibutuhkan masyarakat serta membantu memecah polemik mengenai amil dan misinformasi yang terjadi di lingkungan masyarakat khususnya kecamatan Pondoksalam dan umumnya masyarakat luas.

B. METODE PENGABDIAN

Sesuai dengan surat Dirjen Diktis No. B-713/DJ.I/Dt/I.III/ TL.00/04/2020, bahwa KKN DR (Kuliah Kerja Nyata dari Rumah) adalah KKN yang merdeka, diwujudkan dengan cara melakukan penguatan atas kesadaran dan kepedulian terhadap wabah COVID-19, relasi agama dan Kesehatan (sains) dengan tepat, moderasi beragama, dan pendidikan serta dakwah keagamaan Islam dengan memanfaatkan media sosial (Qodim, 2021)

Metode KKN DR Sisdamas adalah pemberdayaan masyarakat, memadukan penelitian dan pengabdian, menggunakan tahapan Refleksi sosial, pemetaan/perencanaan sosial, pelaksanaan dan evaluasi program. Adapun yang menjadi objeknya adalah lingkungan terdekat dari rumah masing-masing, bermitra dengan Satgas COVID-19 setempat (Qodim, 2021).

Berdasarkan kutipan di atas, KKN ini akan dilakukan di lingkungan tempat tinggal peneliti, yaitu Kabupaten Purwakarta dengan objek spesifik di KUA Pondoksalam, dalam pelaksanaannya, peneliti tetap mengikuti anjuran dari LP2M yaitu dengan memberdayakan masyarakat demi kebaikan masyarakat itu sendiri.

C. PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan KKN-DR Sisdamas yang dilakukan peneliti adalah dengan melakukan kerjasama bersama Kementerian Agama Kabupaten Purwakarta dan menempatkan peneliti pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pondoksalam. Pelaksanaan KKN di KUA Kecamatan Pondoksalam ini berlangsung sejak 04 Agustus - 14 Agustus 2021. Adapun tahapan kegiatan yang peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

1. Tahap I: Refleksi sosial

Tahap refleksi sosial merupakan tahapan awal dalam pelaksanaan KKN-DR yang dilaksanakan pada tanggal 02-07 Agustus 2021

Sebelum memulai kegiatan KKN, pada tanggal 02 Agustus 2021, peneliti bersama dengan anggota kelompok KKN 68 mengunjungi Kementerian Agama Kabupaten Purwakarta terkait kerjasama dalam pelaksanaan KKN-DR Sisdamas. Setelah diskusi dengan Bapak Kasubag TU, peneliti mendapatkan izin dan penjelasan mengenai teknik pelaksanaan KKN-DR.



Gambar 1. Koordinasi dengan Kemenag

Pada 03 Agustus 2021, peneliti bersama perwakilan kelompok KKN 68 mengunjungi ketua Satgas harian Covid-19 Kabupaten Purwakarta untuk membahas mengenai perizinan pelaksanaan KKN dan hasilnya peneliti diberikan izin untuk melaksanakan KKN dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan.



Gambar 2. Perizinan Satgas Covid-19

Setelah mendapatkan izin satgas Covid-19, berdasarkan kesepakatan dengan Kemenag Purwakarta, maka pada 04 Agustus 2021 kelompok KKN 68 dibagi menjadi 2-3 orang yang masing-masing ditugaskan di 6 KUA yang berbeda di Kabupaten Purwakarta. Sebelum memulai pelaksanaan KKN, peneliti diberi pembekalan oleh Kepala Kasubag TU mengenai pelaksanaan KKN. Kegiatan ini dilakukan di aula Kementerian Agama Kabupaten Purwakarta.



Gambar 3. Pembekalan KKN dari Kemenag

Setelah peneliti mendapatkan lokasi KKN yaitu di KUA Kecamatan Pondoksalam, pada 05 Agustus 2021 peneliti mengunjungi KUA Pondoksalam untuk berkenalan sekaligus silaturahmi dengan para pegawai di KUA Pondoksalam dan memulai pelaksanaan refleksi sosial secara bertahap bersama dengan Kepala KUA Pondoksalam, Staff KUA, dan Amil Desa di lingkungan Pondoksalam.



Gambar 4. Kunjungan ke KUA Pondoksalam

Agar lebih mengenal mengenai permasalahan dan masyarakat sekitar, maka peneliti pada 06 Agustus 2021 melanjutkan kembali pelaksanaan refleksi sosial bersama dengan staff KUA dan amil desa yang berbeda. Berdasarkan refleksi sosial yang telah dilakukan, peneliti menemukan beberapa permasalahan, yaitu mengenai penyebaran informasi KUA yang masih konvensional dan polemik penggunaan jasa Amil desa di Kec. Pondoksalam.

Setelah permasalahan ditemukan, peneliti melakukan diskusi bersama dengan Kepala KUA Pondoksalam mengenai permasalahan yang ditemukan serta strategi dan bentuk penyelesaian masalahnya.



Gambar 5. Refleksi sosial

Berdasarkan diskusi yang telah dilakukan, pada tanggal 07 Agustus 2021 peneliti dan kepala KUA Pondoksalam sepakat untuk membuat sosialisasi digital berupa informasi grafis tentang KUA, syarat dan alur pernikahan hingga peran dan fungsi Amil di lingkungan masyarakat mengingat daerah Pondoksalam merupakan daerah transisi sehingga penggunaan sosialisasi digital tersebut dapat lebih mudah menjangkau masyarakat.

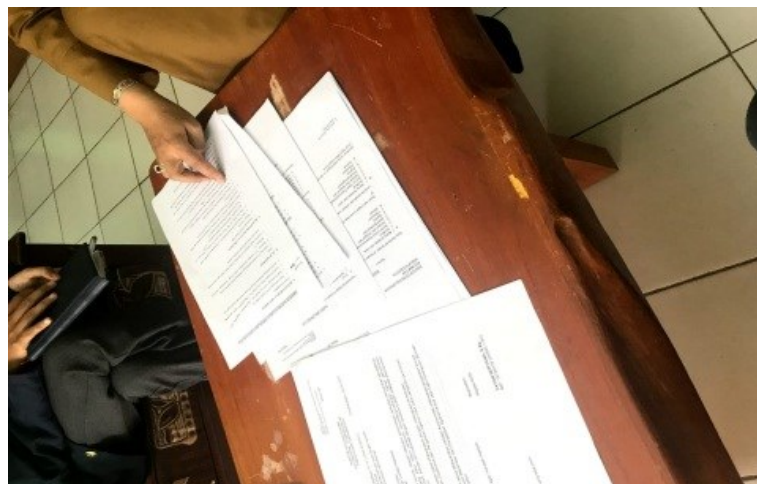


Gambar 6. Diskusi dengan Kepala KUA

2. Tahap II: Perencanaan Program

Tahap perencanaan program dilakukan setelah peneliti menemukan permasalahan yang terjadi dan menyusun rencana yang akan dilakukan untuk penyelesaian masalah tersebut. Tahapan ini dilaksanakan pada tanggal 08 -09 Agustus 2021. Sebelum peneliti memulai pengumpulan data, maka pada 08 Agustus 2021 peneliti menyusun dahulu kerangka materi sebagai pegangan dalam pengumpulan data.

Pada 09 Agustus 2021, peneliti mulai mengumpulkan data yang dibutuhkan di KUA Pondoksalam sesuai dengan kerangka materi yang telah disusun sebelumnya. Proses pengumpulan data tersebut melalui wawancara dengan Kepala KUA, Staff Administrasi, serta Staff Ketatausahaan dan Kerumahtangan. Selain itu, peneliti pun memperoleh data melalui PMA No. 34 Tahun 2016. Data yang diperoleh meliputi fungsi dan tugas KUA, syarat dan alur pernikahan, serta peran, fungsi, dan tugas Amil di masyarakat.



Gambar 7. Pengumpulan Data

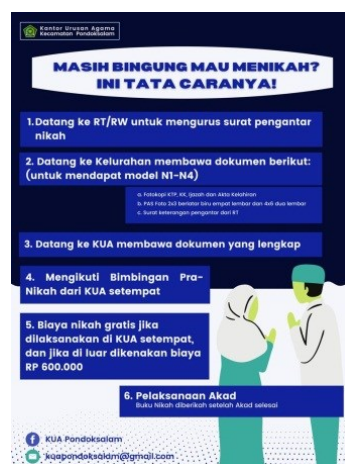
3. Tahap III: Pelaksanaan Program

Setelah melaksanakan tahap perencanaan, maka tahap selanjutnya adalah pelaksanaan dari rencana yang telah ditetapkan. Tahap ini dilaksanakan pada 10-14 Agustus 2021.

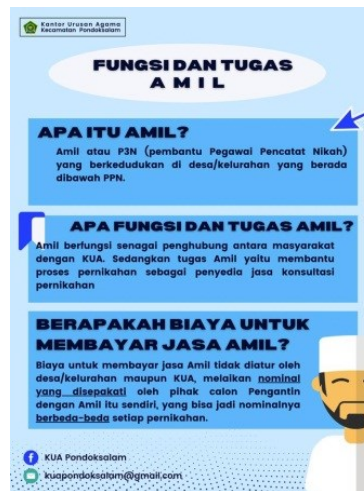
Pada tanggal 10-12 Agustus 2021 peneliti mulai mengolah data yang sudah peneliti kumpulkan sebelumnya dan melakukan koordinasi dengan pihak KUA sebelum hasilnya disebarluaskan. Hasil dari olahan data tersebut berupa grafis desain tentang tugas dan fungsi KUA, syarat dan alur pernikahan, serta fungsi dan tugas amil.



Gambar 8. Tugas dan Fungsi KUA



Gambar 9. Syarat dan Alur Pernikahan



Gambar 10. Fungsi dan Tugas Amil

Kegiatan selanjutnya adalah pelaksanaan bimbingan digitalisasi informasi yang dilaksanakan pada 13 Agustus 2021. Peneliti melakukan bimbingan kepada staff KUA tentang penggunaan sosial media, pembuatan informasi digital dan penyebaran informasi digital. Selain itu, peneliti membantu dalam pembuatan akun instagram resmi KUA Pondok salam (@kuapondoksalam) dan mengunggah beberapa konten hasil olahan sebelumnya. Selanjutnya, akun resmi KUA Pondoksalam akan dikelola oleh Staff KUA dan dapat digunakan sebagai media penyebaran informasi dan komunikasi digital dengan masyarakat.



Gambar 11. Laman Instagram KUA Pondoksalam

Agar setiap informasi yang diunggah oleh akun resmi KUA Pondoksalam dapat menjangkau masyarakat luas, maka pada 14 Agustus 2021, peneliti bersama dengan anggota kelompok KKN 68 yang lain membantu untuk mempromosikan akun resmi

instagram KUA Pondoksalam kepada masyarakat sekitar baik melalui daring maupun langsung.



Gambar 12. Promosi akun KUA Pondoksalam pada laman IG KKN-DR 68

4. Tahap IV: Monitoring dan Evaluasi Program

Tahapan monitoring dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan program. monitoring dilakukan dengan mengecek pelaksanaan program yaitu pelaksanaan digitalisasi informasi setelah dilakukan bimbingan, apakah berjalan dengan baik dan sesuai harapan atau tidak. Setelah tahapan monitoring selanjutnya dilakukan evaluasi mengenai pelaksanaan program digitalisasi informasi yang telah dilakukan sebagai bentuk evaluasi diri untuk pengambilan langkah selanjutnya baik bagi peneliti maupun pihak KUA Pondoksalam.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Membantu meningkatkan mutu pelayanan melalui digitalisasi informasi

Berdasarkan hasil diskusi yang dilakukan saat pelaksanaan kegiatan, telah muncul beberapa cara untuk meningkatkan mutu pelayanan yang sesuai dengan permasalahan yang ada, yaitu dengan melakukan digitalisasi informasi di KUA Pondoksalam. Beberapa tahapan yang dilakukan sebelum membuat informasi digital adalah mengolah beberapa data yang dianggap vital bagi KUA Pondoksalam maupun masyarakat, diantara lain yaitu tugas dan fungsi KUA, yang mana bukan hanya tentang pernikahan saja, kemudian tentang syarat dan prosedur pernikahan hingga tugas dan fungsi Amil.

Setelah data terkumpul melalui diskusi dengan bidang adminstrasi, kemudian dibuat lah informasi digital yang kemudian akan disebarluaskan melalui akun sosial media KUA Pondoksalam. KUA Pondoksalam sendiri sebenarnya sudah memiliki akun Facebook, namun sangat jarang sekali diperbaharui karena keterbatasan pegawai akan teknologi.

Proses pembuatan informasi digital tetap memperhatikan metodologi pengabdian yaitu SISDAMAS, dengan cara membimbing pegawai KUA untuk membuat informasi digital. Untuk lebih membantu penyebaran informasi, peneliti dan pihak KUA Pondoksalam sepakat untuk membuat akun Instagram resmi KUA Pondoksalam, yang selanjutnya akan dikelola oleh KUA Pondoksalam itu sendiri, peneliti tetap memberi bimbingan awal bagaimana pengoptimalisasian penggunaan Instagram dan juga memberi tips tentang konten yang ada di dalamnya.

Pertanggal 13 Agustus 2021, telah diresmikan akun Instagram KUA Pondoksalam ([instagram.com/kuapondoksalam](https://www.instagram.com/kuapondoksalam)) yang 3 konten awalnya berisi informasi vital yang sebelumnya telah diolah bersama-sama sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan yang ada, yaitu 1) tugas dan fungsi KUA; 2) syarat dan prosedur pernikahan; 3) tugas dan fungsi Amil. Poin ketiga akan dibahas lebih lanjut pada pembahasan berikutnya.

Terciptanya akun Instagram beserta kontennya ini merupakan upaya dari peneliti untuk membantu meningkatkan mutu pelayanan KUA Pondoksalam melalui digitalisasi informasi, seperti memang tujuan dari digitalisasi informasi ini adalah untuk membantu peningkatan kualitas informasi bagi masyarakat. (Hasyim & Suroso, 2020).

Tidak sampai di situ, peneliti juga membantu mempromosikan akun Instagram KUA Pondoksalam melalui media sosial kelompok KKN maupun pribadi agar dapat menjangkau masyarakat umum yang lebih luas, karena sudah kita ketahui semuanya bahwa sosial media adalah tempat berbagi tanpa batas.

2. Membantu membuat informasi digital tentang Amil untuk memecah polemik di masyarakat

Untuk menjawab permasalahan mengenai Amil, peneliti yang sudah mewawancarai Ketua KUA Pondoksalam dan juga 2 Amil desa di lingkungan kecamatan Pondoksalam yang sempat datang ke KUA Pondoksalam telah berhasil memahami situasi dan kondisi yang terjadi.

Peneliti membantu KUA Pondoksalam membuat informasi digital, yang kemudian bisa diolah menjadi poster fisik (opsional) berisikan informasi yang singkat dan padat namun jelas mengenai tugas dan fungsi Amil dengan harapan menyelesaikan polemik yang terjadi.

Informasi digital ini memuat asal-usul Amil yang ternyata bukan pegawai dari KUA, melainkan dipilih oleh Desa melalui masyarakat, dengan demikian diberi pengertian bahwa Amil tidak menerima gaji sepeserpun dari KUA maupun Desa, yang hingga kini belum diatur oleh pemerintah mengenai gaji itu. Maka dari itu, untuk menggunakan jasa Amil desa, biaya yang dikeluarkan oleh klien adalah

berdasarkan kesepakatan, yang mana kesepakatan itu pasti berbeda-beda menyesuaikan situasi dan kondisi yang ada di lapangan.

Dengan terciptanya informasi digital ini, selain dapat memecah polemik Amil, juga dapat membatasi mobilitas masyarakat di masa pandemi, karena media ini juga tercipta sebagai perantara bagi pengirim dan penerima pesan dalam proses pertukaran pesan dan informasi. (Hasyim & Suroso, 2020).

3. Hasil Monitoring dan Evaluasi Program Digitalisasi Informasi di KUA Pondoksalam

Berdasarkan hasil monitoring, dapat dikatakan bahwa penyebaran informasi digital ini telah membantu KUA untuk memberikan informasi kepada masyarakat dengan lebih mudah dan menjangkau masyarakat yang lebih luas dibandingkan dengan informasi konvensional. Hal ini dapat dilihat melalui jumlah masyarakat yang melihat unggahan di laman resmi media sosial KUA Pondoksalam dan pada laman akun media sosial yang membantu mempromosikan unggahan tersebut yang cukup banyak. Selain itu, semakin banyak masyarakat yang penasaran dan bertanya mengenai pelayanan KUA dan mereka mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan lebih mudah.

Namun, dalam pembuatan konten dan penyebaran informasi digital lanjutan ternyata belum ada pembaharuan dari akun media sosial KUA Pondoksalam setelah dilakukan bimbingan, hal ini dapat disebabkan karena jumlah pegawai KUA yang terbatas dan hanya sebagian pegawai yang paham tentang teknologi informasi.

Secara umum, program digitalisasi informasi ini berjalan dengan baik dan mampu meningkatkan mutu layanan di masa pandemi terutama dalam penyebaran informasi vital bagi masyarakat yaitu mengenai tugas dan fungsi KUA, syarat dan alur pernikahan, dan Penjelasan mengenai tugas dan fungsi Amil. Namun masih banyak hal yang perlu dievaluasi agar pelaksanaan program ini dapat terus berjalan sesuai harapan, yaitu dalam keaktifan pembuatan dan penyebaran informasi digital yang bisa dilakukan secara terjadwal ataupun sesuai dengan kebutuhan dan keadaan masyarakat ataupun KUA sehingga informasi tersebut bisa lebih tersampaikan dengan jelas dan mudah dipahami.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa masalah yang terjadi di lingkungan KUA Pondoksalam itu adalah penyebaran informasi yang masih serba konvensional dari mulut ke mulut melalui Amil desa, yang pada praktiknya menimbulkan polemik.

Peneliti membantu menyelesaikan masalah tersebut dengan melakukan pendampingan peningkatan mutu layanan melalui digitalisasi informasi berupa pembimbingan pengoptimalisasian sosial media Instagram sebagai media informasi dan komunikasi KUA dengan masyarakat serta mengolah data yang kemudian menjadi konten vital, yaitu 1) tugas dan fungsi KUA; 2) syarat dan alur pernikahan; 3) tugas dan fungsi Amil di akun resmi sosial media KUA Pondoksalam.

2. Saran

Peneliti mengakui masih banyak celah yang dapat dimanfaatkan dalam penelitian ini, namun ketika pelaksanaan penelitian sangat disayangkan bahwa sedang terjadi pandemi yang mengakibatkan mobilitas masyarakat terbatas. Adapun saran untuk pelaksanaan program lebih lanjut.

Dalam pelaksanaan digitalisasi informasi, pihak KUA dapat lebih aktif lagi dalam menggunakan media sosial yang ada agar setiap informasi yang dibutuhkan masyarakat khususnya Kecamatan Pondoksalam bisa tersampaikan dengan lebih jelas serta mudah diakses kapan saja dan dimana saja.

Melakukan sosialisasi kepada masyarakat khususnya Kecamatan Pondoksalam mengenai akun sosial media yang dimiliki oleh KUA sehingga masyarakat tahu harus kemana untuk mendapatkan informasi saat keadaan tidak memungkinkan untuk bertatap muka langsung.

Melakukan bimbingan bukan hanya kepada pegawai KUA saja, namun juga kepada masyarakat sekitar mengenai digitalisasi informasi.

F. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih dihaturkan kepada semua pihak yang telah membantu melancarkan KKN-DR ini; Pembimbing KKN Ibu Inne Marthyane Pratiwi, Kasubag TU Kementrian Agama Kabupaten Purwakarta Pak H. Ito, Ketua KUA Pondoksalam Pak Yayan. Serta nama-nama lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

G. DAFTAR PUSTAKA

Asyakir, M., & Rusli, Z. (n.d.). Analisis Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi (TUFOKSI) kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mandau dalam Melaksanaakan Pelayanan dan Bimbingan kepada Masyarakat.

Djaenudin, A. (2018, Agustus 27). *kkp.go.id*. Retrieved agustus 20, 2021, from digitaliasi informasi: [https://kkp.go.id/brdsm/bdasukamandi/artikel/5807-digitaliasi-infromasi](https://kkp.go.id/brdsm/bdasukamandi/artikel/5807-digitalisasi-infromasi)

Hasyim, h., & Suroso, R. R. (2020). Peranan Teknologi Informasi Dalam Upaya Pencegahan Virus Covid-19 di Lingkungan Universitas. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Teknik Elektro, Vol.4,No.2*.

Ibrahim, T., & Rusdiana. (2021). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bandung: Yrama Widya.

Kumorotomo, W., & Margono, S. A. (2009). *Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi-Organisasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Lestari, S., Komariah, N., & Rizal, E. (2016). Pengelolaan Informasi sebagai Upaya Memenuhi Kebutuhan Informasi Masyarakat. *Jurnal kajian Informasi dan Perpustakaan Vol 4/No.1*.

Nurhakim, D. F. (2020, Juli 10). *Menelisik Stigma "Biaya Daftar Nikah di KUA itu Mahal"*. Retrieved Agustus 21, 2021, from <https://jabar.kemenag.go.id/portal/read/menelisik-stigma-biaya-daftar-nikah-di-kua-itu-mahal>

Qodim, H. (2021). *Petunjuk Teknis KKN DR 2021*. Bandung: Pusat Pengabdian kepada masyarakat Lembaga Penelitian dan pengabdian kepada masyarakat UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

PMA No. 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan

Qodir, A. (2014). *Pencatatan Pernikahan dalam Perspektif Undang-Undang dan Hukum Islam*. Depok: Azza Media.

Sanjaya, M. (2020). Digitalisasi Pengadilan dalam penyelesaian Perkara. *YUME: Journal of Management*.

Suryana. (2020, Agustus 3). *P3N kabupaten tasikmalaya Butuh Perubahan Nasib*. Retrieved Agustus 21, 2021, from <https://jabar.kemenag.co.id:https://jabar.kemenag.go.id/portal/read/p3n-kabupaten-tasikmalaya-butuh-perubahan-nasib>