

## **Pengembangan Informasi Layanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Purwakarta melalui Instagram di Masa Pandemi**

**Rizal Fadillah<sup>1</sup>, Safura Amina Alna<sup>2</sup>, Shaviera Denti Herani<sup>3</sup>, Inne Marthyane Pratiwi<sup>4</sup>**

<sup>1</sup>Sastra Inggris, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati.  
e-mail: [rizalfdllh@gmail.com](mailto:rizalfdllh@gmail.com)

<sup>2</sup>Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir, Fakultas Ushuluddin, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati.  
e-mail: [safuraaminaalna29@gmail.com](mailto:safuraaminaalna29@gmail.com)

<sup>3</sup>Biologi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati.  
e-mail: [shavieraherani@gmail.com](mailto:shavieraherani@gmail.com)

<sup>4</sup>Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati. e-mail: [inne.mp@uinsgd.ac.id](mailto:inne.mp@uinsgd.ac.id)

### **Abstrak**

Dengan belum terealisasinya revitalisasi KUA, penyampaian informasi mengenai layanan-layanan KUA masih bersifat konvensional dan belum sepenuhnya terdigitalisasi. Penyebaran informasi digital masih mengandalkan pihak Bimbingan Masyarakat Kemenag pusat yang penyebarannya kurang sinkron dengan spesifikasi skala daerah kecamatan Purwakarta. Dengan terpantaunya beberapa tuntutan dari masyarakat terkait digitalisasi informasi layanan-layanan KUA, yang kadang menyebabkan beberapa kekurangan dokumen saat mengurus administrasi di kantor, para peneliti menyadari ada yang dapat dikembangkan untuk membantu KUA Kecamatan Purwakarta. Tujuan dari pengabdian ini untuk membantu mengembangkan informasi layanan-layanan KUA Kec. Purwakarta dan membantu membuat informasi digital dengan aplikasi yang mudah di akses oleh masyarakat. Pada kegiatan ini ada 4 (empat) tahapan diantaranya: refleksi sosial, perencanaan partisipatif, pelaksanaan, dan evaluasi program. Adapun yang menjadi objeknya adalah Kantor Urusan Agama (KUA) yang bermitra dengan Satgas Covid-19 Purwakarta. Peneliti membekali teknik pengelolaan informasi layanan KUA berbasis digital sebagai bentuk untuk membantu proses penyampaian informasi terkait KUA terhadap masyarakat melalui Instagram. Dari program ini, kami melihat beberapa respon yang sangat baik dari pihak KUA dan masyarakat sekitar. Dimana masyarakat setiap harinya selalu ada yang mengikuti akun instagram KUA Kec. Purwakarta, serta tidak sedikit masyarakat yang menyampaikan kebingungan dan ketidaktahuan mereka terhadap pelayanan KUA secara langsung tanpa perlu mengunjungi kantor terlebih dahulu.

**Kata Kunci:** KUA, layanan, instagram

### Abstract

*The conventional way of people receiving some information towards Purwakarta Religious Affairs Office's services might come up for the revitalisation still hasn't really come yet. For the local's scale of information spread still haven't come specific and lean on the centre of certain Religious Affairs division related. Looking around how people were asking for some digital informations related to Purwakarta Religious Affairs Office's services, and sometimes resulting lack of documents when they faced the administration staffs, the researches found out some potentials in the institution to be developed. This form of dedication as part of researcher's program would help to develop and provide some informations based in digital to get the Purwakarta Religious Affairs Office having higher chances to keep in touch closer with the people through easily accessible application for everyone. The following journey would be divided into 4 (four) stages; social reflection, planning, executing, and monitoring plus evaluation. Objecting the Purwakarta Religious Affairs Office as the main aim of the programs, as it's part of Purwakarta Religious Affairs. The researchers also came up with some technical managements towards Purwakarta Religious Affairs Office's services in order to provide easier accessible informations through Instagram for the people. At the end of the day, the whole journey and its result produced great feedback from the Purwakarta Religious Affairs Office party, and also people around. For everyday from now on, the Purwakarta Religious Affairs Office's Instagram account always earn some new followers, and this brought people to the state of not having to go to the office to get the answer of their question towards the services of Purwakarta Religious Affairs Office.*

**Keywords:** *Religious Affairs Office's, services, instagram*

### A. PENDAHULUAN

KUA menjadi bagian dari institusi pemerintah daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. KUA menjadi ujung tombak dalam pelaksanaan tugas umum pemerintah, terkhusus di bidang urusan agama islam. Kantor Urusan Agama (KUA) menempati posisi yang strategis dalam upaya pengembangan dan pembinaan kehidupan keagamaan di masyarakat. Selain itu, peran dan fungsi yang melekat pada diri KUA itu sendiri. Sebab posisi, peran dan fungsi yang strategis ini maka sebagian besar masyarakat berharap Kantor Urusan Agama (KUA) saat mengembangkan perannya lebih dari sekedar peran-peran yang sudah ada selama ini, seperti dalam pengembangan kerukunan umat beragama (Subadi, 2020).

Sebagai sebuah aksi nyata pengabdian atas perkuliahan, agenda Kuliah Kerja Nyata (KKN) menjadi suatu agenda yang melibatkan para mahasiswa untuk terjun langsung ke masyarakat dan menjalankan program-program sesuai dengan tema KKN yang ditentukan. Tahun 2021 tentunya bukan momentum yang terlalu cocok bagi mahasiswa untuk terjun langsung ke masyarakat, karena dengan hadirnya pandemi covid-19 yang membatasi segala mobilitas. Maka dari itu pihak universitas dan

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) telah memutuskan untuk menyelenggarakan Kuliah Kerja Nyata Dari Rumah (KKN-DR) dengan konsep Sistem Pemberdayaan Masyarakat (Sisdamas). Penyelenggaraan KKN-DR Sisdamas ini menargetkan para mahasiswa untuk tetap dapat melakukan bentuk pengabdian kepada masyarakat di tengah wabah, dengan batasan-batasan yang tetap memperhatikan standar kesehatan juga kemampuan mahasiswa untuk mengabdikan.

Dengan ditetapkannya pembagian kelompok sebelum pelaksanaan KKN, para peneliti tergabung pada kelompok 68, yang terdiri dari 15 orang. Setelah berdeliberasi, para peneliti memutuskan untuk menjalin kerja sama dengan Kementerian Agama Kabupaten Purwakarta, yang setelah disetujui, membagi kelompok menjadi 6 dan menerjunkan masing-masing ke lokasi Kantor Urusan Agama (KUA) 6 kecamatan. Tiga peneliti dalam artikel ini ditempatkan di KUA Kecamatan Purwakarta.

KUA Purwakarta menjadi KUA pusat kota yang notabene memikul ekspektasi sebuah instansi yang juga selaras dengan kemajuan pusat kota pada semestinya. Setelah beberapa kali perbincangan, para peneliti menemukan beberapa harapan dan juga permasalahan yang menyangkut informasi layanan KUA. Dengan belum terealisasinya revitalisasi KUA, penyampaian informasi mengenai layanan-layanan masih bersifat konvensional dan belum sepenuhnya terdigitalisasi. Penyebaran informasi digital masih mengandalkan pihak Bimbingan Masyarakat Kemenag pusat yang penyebarannya kurang sinkron dengan spesifikasi skala daerah kecamatan Purwakarta.

Majunya perkembangan teknologi dan penggunaan internet serta penggunaannya kian meluas, media sosial dapat menjadi pilihan efektif dalam rangka menyebarkan informasi di Kantor Urusan Agama. Peralihan gaya hidup masyarakat ke dalam dunia maya menjadi pasar tersendiri bagi individu dan kelompok masyarakat untuk berkomunikasi. Media sosial saat ini telah menguasai kehidupan para pengguna Internet. Layanan yang dihadirkan oleh masing-masing situs media sosial berbeda-beda. Hal inilah yang menjadi ciri khas dan keunggulan masing-masing media sosial (Saputro, 2019).

Media sosial merupakan sebuah kelompok aplikasi berbasis internet yang dibangun di atas dasar ideologi dan teknologi Web 2.0, dan yang memungkinkan penciptaan dan pertukaran user-generated content (Putri, 2016). Media sosial juga dapat didefinisikan sebagai media online yang mendukung interaksi sosial. Media sosial menggunakan teknologi berbasis web yang mengubah komunikasi menjadi dialog interaktif. Beberapa situs media sosial yang populer sekarang ini antara lain : Instagram, Twitter, Facebook, Blog, Tiktok.

Maka dari itu, kelompok kami menginisiasi pembuatan Instagram KUA Purwakarta. Menurut Atmoko (2012), Instagram merupakan sebuah aplikasi yang memungkinkan penggunaannya untuk mengambil foto, menerapkan filter digital, dan

membagikannya ke berbagai layanan jaringan sosial, termasuk Instagram itu sendiri. Instagram juga termasuk salah satu media sosial yang dapat digunakan sebagai media promosi suatu jasa atau produk.

Terdapat banyak fitur pada Instagram dalam berbagi informasi melalui foto, video, siaran langsung dan Instastory dapat dimanfaatkan untuk berbagi informasi mengenai layanan yang tersedia di KUA, mekanismenya, dan aktivitas KUA. Fitur yang ada pada Instagram dapat dimaksimalkan untuk berbagi informasi (Putranto dan Fajry, 2018).

Pembuatan Instagram KUA Purwakarta ini diharapkan dapat membantu mengembangkan informasi layanan-layanan KUA Kec. Purwakarta dan membuat informasi digital dengan aplikasi yang mudah di akses oleh masyarakat, khususnya masyarakat KUA Kecamatan Purwakarta, masyarakat diatas 19 tahun untuk informasi layanan pernikahan, dan khalayak masyarakat umum untuk informasi layanan KUA lainnya.

## **B. METODE PENGABDIAN**

Metode KKN-DR yaitu pemberdayaan masyarakat, memadukan penelitian, dan pengabdian menggunakan 4 (empat) tahapan diantaranya: refleksi sosial, perencanaan partisipatif, pelaksanaan, dan evaluasi program. Adapun yang menjadi objeknya adalah Kantor Urusan Agama (KUA) yang bermitra dengan Satgas Covid-19 Purwakarta.

## **C. PELAKSANAAN KEGIATAN**

### **1. Tahap I: Refleksi Sosial**

Pelaksanaan kegiatan KKN-DR Sisdamas diawali dengan tahap satu, yakni tahapan refleksi sosial, yang sesuai alurnya dijalankan mulai tanggal 2 Agustus, sampai dengan 7 Agustus 2021. Sebelum dimulainya kegiatan refleksi sosial, para peneliti yang tergabung di kelompok 68 berkali-kali mengadakan pertemuan secara virtual merencanakan lokasi pelaksanaan KKN dan juga rencana rancangan program yang akan dikerjakan kelak. Terbentuklah rancangan rencana untuk menjalin kerjasama dengan Kementerian Agama Kabupaten Purwakarta dengan harapan pelaksanaan KKN pada masa pandemi tidak melibatkan para peneliti dengan interaksi sosial dengan jumlah yang tentunya akan menimbulkan kerumunan seperti berkumpul di satu posko desa untuk jangka waktu satu bulan kedepan.

Dengan awal realisasi tahapan refleksi sosial, pada tanggal 2 Agustus 2021, peneliti dan beberapa perwakilan dari kelompok KKN 68 datang berkunjung ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Purwakarta, dan disambut oleh Bapak Drs. H. Casmita, M.Pd selaku Kasubag setempat. Pertemuan peneliti dengan Kasubag Kemenag

Purwakarta meliputi rancangan kerjasama, penempatan lanjutan instansi terkait, dan juga pelampiran surat izin dari pihak universitas untuk kegiatan KKN.



**Gambar 1.** Koordinasi Kemenag

Dengan situasi pandemi covid-19, pihak universitas juga mewajibkan didapatnya izin dari satgas covid-19 Purwakarta perihal pelaksanaan KKN yang tentunya melibatkan mobilitas dalam masa pandemi, khususnya PPKM. Menindaklanjuti pemenuhan persyaratan krusial, peneliti mengunjungi pihak satgas covid-19 Purwakarta dan mengajukan surat perizinan pelaksanaan KKN pada tanggal 3 Agustus 2021. Pihak satgas covid menyetujui permohonan izin pelaksanaan KKN dengan beberapa syarat terlampir, seperti tidak berkerumun lebih dari 15 orang dalam satu pertemuan.



**Gambar 2.** Perizinan Satgas Covid

Sesudah kelompok KKN 68 mengantongi izin untuk melakukan kegiatan KKN, keputusan kerjasama dengan Kemenag akan membagi 13 anggota kelompok 68 dan 2 tambahan kelompok lain menjadi 7 penempatan Kantor Urusan Agama di 7 kecamatan (6 kecamatan oleh kelompok 68 dan 1 kecamatan oleh kelompok lain), yang dibagi menjadi dua sampai tiga orang per KUA. Kesepakatan kerjasama ini dijalin dalam situasi Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang mengharuskan para masyarakat membatasi mobilitas dan kerumunan dalam jumlah yang banyak. Kegiatan diteruskan dengan diselenggarakannya pelepasan juga

sekaligus penjelasan teknis yang dipimpin langsung oleh Kasubag Kemenag Purwakarta tepatnya pada 4 Agustus 2021 di aula Kemenag Purwakarta.



**Gambar 3.** Pelepasan oleh Kemenag

Para peneliti yang terdiri dari tiga orang ditempatkan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Purwakarta. Pada 4 Agustus 2021, dimulailah kegiatan refleksi sosial di KUA Purwakarta, dengan datangnya para peneliti ke kantor dan berbincang langsung dengan kepala KUA Purwakarta, Bapak H. Asep dan menyampaikan maksud tujuan peneliti untuk menjalankan KKN dan refleksi sosial dibawah kerjasama Kementerian Agama Purwakarta. Tahapan awal refleksi sosial dilakukan dengan penuh pengamatan para peneliti di kantor, seiring pengamatan terhadap kondisi kantor, staff, dan layanan, peneliti juga menyusun rancangan program yang dapat melibatkan masyarakat KUA dalam realisasinya, sehingga relevan dengan konsep pemberdayaan masyarakat.



**Gambar 4.** Kunjungan ke KUA Purwakarta

Tahapan refleksi sosial membuahkan simpulan beberapa hal yang para peneliti akan fokuskan kedepannya. Sebagai KUA pusat kota, ditemukan bahwa penyebaran informasi mengenai layanan-layanan KUA masih terbilang konvensional dan belum sepenuhnya berbentuk digital.



## 2. Tahap II: Perencanaan Program

Pokok-pokok yang peneliti peroleh pada tahapan refleksi sosial menjadi acuan perencanaan realisasi pengembangan informasi layanan-layanan KUA pada platform sosial media Instagram. Langkah awal perencanaan yang peneliti lakukan adalah pengumpulan data terkait pelayanan-pelayanan KUA Purwakarta, melalui masyarakat lingkungan KUA yang banyak berinteraksi langsung dengan masyarakat. Pernikahan, sebagai informasi lazim saat masyarakat mendengar kata "KUA" menjadi sorot awal para peneliti untuk menggali informasi bersama salah satu penghulu KUA Purwakarta.

Pada tanggal 9 Agustus 2021, peneliti kembali datang ke KUA dan berdiskusi dengan salah satu penghulu KUA Purwakarta dan mengajukan beberapa pertanyaan seperti perubahan administrasi, hukum, dan regulasi menikah dalam pandemi. Peneliti memperoleh data yang relevan dengan layanan-layanan KUA pada masa pandemi, khususnya mengenai pernikahan. Dalam diskusi, peneliti juga membahas terkait digitalisasi informasi layanan KUA dan pemaparan rancangan pengembangan informasi layanan melalui Instagram. Pihak penghulu KUA memberikan respon antusias dan juga menyampaikan beberapa aspirasi dari masyarakat yang sejalan dengan realisasi program peneliti.



**Gambar 5.** Diskusi dengan Penghulu KUA

Dengan data relevan dari hasil diskusi peneliti dan penghulu KUA, langkah perencanaan pembuatan konten-konten Instagram pun telah dimulai. Informasi pelayanan pernikahan yang terbilang baru ini belum sepenuhnya diketahui masyarakat, juga diikuti dengan kebijakan pemerintah mengenai pembatasan yang terus berubah-ubah. Pengembangan informasi melalui Instagram dinilai akan jauh lebih efektif dan efisien terhadap perubahan-perubahan kebijakan pemerintah terkait layanan. Dalam perencanaan, peneliti memutuskan untuk terus menggali informasi dengan perangkat lain KUA Purwakarta yang juga berinteraksi dengan masyarakat, yakni penyuluh agama.

Keputusan tersebut membawa para peneliti datang kembali ke kantor pada tanggal 10 Agustus 2021, untuk menemui penyuluh agama dan berdiskusi mengenai status quo masyarakat dan layanan-layanan KUA Purwakarta. Bersama para penyuluh

yang sedang piket di kantor (Bapak Ahmad Khaidir), peneliti menggali informasi mengenai layanan penyuluh yang notabene tentunya memerlukan interaksi langsung bersama masyarakat, seperti bimbingan majelis ta'lim, konsultasi pernikahan, penyuluhan narkoba pada remaja, dll. Terpantau bahwa pelayanan penyuluhan agama KUA Purwakarta mengalami beberapa penurunan dan perubahan terkait dengan dilandanya pandemi covid-19.



**Gambar 6** Diskusi dengan Penyuluh KUA

Perubahan pelayanan penyuluhan agama dalam masa pandemi terlihat seperti beberapa interaksi komunikasi dan penyuluhan yang sebelumnya diadakan di suatu tempat, kini diadakan secara daring melalui online conference. Informasi mengenai pelayanan penyuluhan pun disebarakan melalui akun sosial media Facebook pribadi penyuluh ke masyarakat. Dalam diskusi peneliti dan penyuluh, bahasan status quo masyarakat juga menyimpulkan adanya pertanyaan dari masyarakat mengenai akun Instagram KUA Purwakarta, yang saat itu belum ada. Bersama diskusi ini, peneliti terus memantapkan rancangan pembuatan akun dan konten Instagram KUA Purwakarta untuk pengembangan informasi layanan.

Setelah diskusi, pada hari yang sama para peneliti juga mulai memperoleh data fundamental dan administrasi KUA Purwakarta, yang diarahkan langsung ke bagian administrasi oleh bapak Kepala KUA Purwakarta. Pengumpulan data meliputi hal-hal fundamental seperti visi misi KUA Purwakarta, struktur organisasi, tupoksi, dan juga kumpulan SOP pelayanan KUA yang meliputi dasar hukum, syarat administrasi, regulasi, dan jangka waktu penyelesaian layanan.

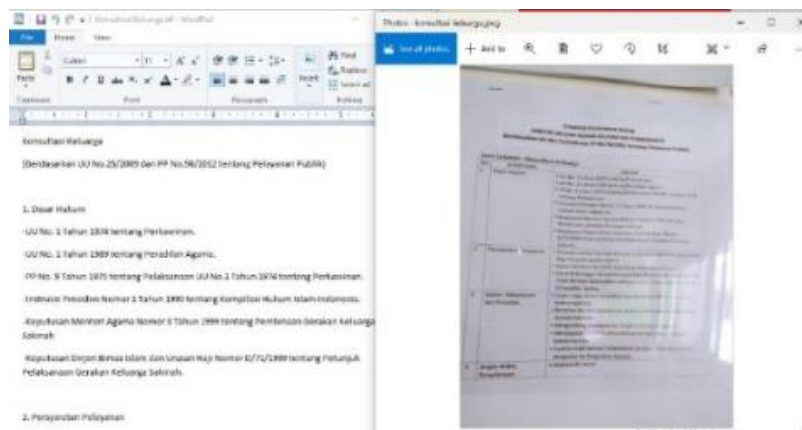


**Gambar 7.** Pengumpulan Data



### 3. Tahap III: Pelaksanaan Program

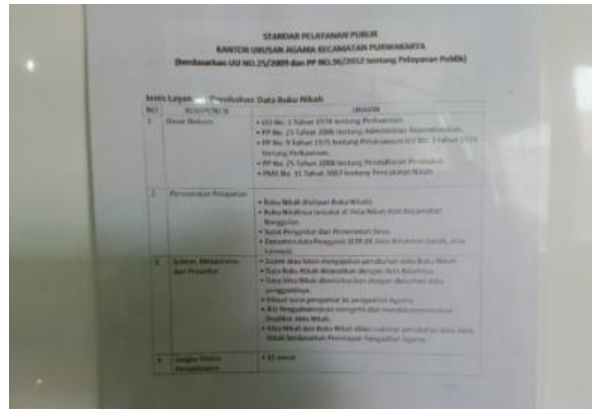
Realisasi program pengembangan informasi layanan KUA Purwakarta melalui Instagram dimulai dengan menyusun data yang masih berbentuk foto-foto pamflet, spanduk, dan kertas-kertas yang tertempel di dinding berisikan pokok program peneliti. Memulai dengan mengolah data yang masih bersifat konvensional menjadi data berbasis digital, para peneliti mengkonversi sejumlah 18 data yang terdiri dari logo, visi misi, tupoksi, struktur organisasi, sejumlah 13 SOP KUA Purwakarta, dan satu data grafik. Konversi data ini memudahkan peneliti untuk mengelola data pelayanan KUA menjadi konten Instagram kedepannya.



**Gambar 8.** Digitalisasi data layanan KUA

Dengan didapatnya data digital layanan-layanan KUA Purwakarta, peneliti dapat mulai merancang rencana desain dan mengolah data digital menjadi konten Instagram. Perancangan dimulai dengan pengelompokan data sesuai kategori masing-masing yang relevan satu sama lain. Peneliti telah membagi rancangan konten menjadi beberapa kategori, dari mulai konten fundamental KUA sampai SOP detail layanan KUA.

Peneliti mendesain satu SOP layanan KUA menjadi beberapa bagian. Ide ini sejalan dengan cara kerja Instagram yang memiliki fitur swipe kiri dan menampilkan gambar yang berbeda. Fitur ini menghindari suatu postingan penuh dengan text yang terlalu banyak untuk menjelaskan satu SOP layanan KUA, dimana satu SOP layanan KUA akan dijelaskan hukum, persyaratan administrasi, prosedur, dan juga jangka waktu penyelesaian. Fitur multiple pictures dengan swipe pada Instagram ini akan mengemas informasi layanan KUA menjadi lebih simple, praktis, dan sedikit stylish dengan beberapa penyesuaian.

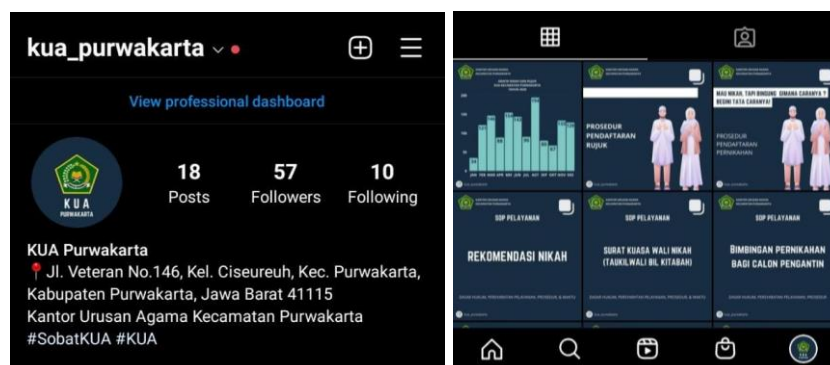


**Gambar 9.** SOP KUA sebelum menjadi konten Instagram



**Gambar 10.** SOP KUA setelah menjadi 3 slide konten Instagram

Setelah konversi semua informasi fundamental dan 13 SOP pelayanan KUA menjadi konten Instagram, peneliti mulai membuat akun Instagram dan post seluruh konten sekaligus pada 22 Agustus 2021. Halaman akun Instagram KUA Purwakarta dinamai @kua\_purwakarta dengan format penamaan mengikuti Instagram Kemenag Purwakarta, yakni @kemenag\_pwk. Akun Instagram KUA Purwakarta terlihat memiliki logo dan display picture dengan logo Ikhlas Beramal dan tulisan "KUA Purwakarta", dengan bio berisikan keterangan Kantor Urusan Agama Kecamatan Purwakarta dan alamat kantor. Postingan konten telah diunggah dengan berurutan meliputi logo KUA, visi misi, tupoksi, struktur organisasi, 13 SOP, dan grafik nikah dan rujuk.



**Gambar 11.** Akun Instagram KUA Purwakarta.

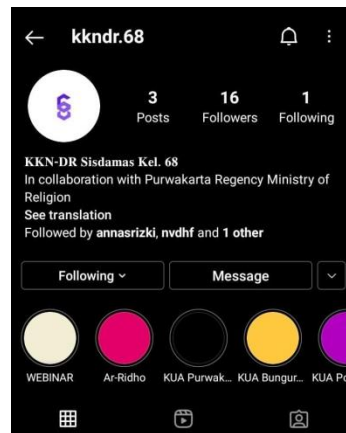
#### 4. Tahap IV: Monitoring dan Evaluating

Seperti sebuah halaman media sosial sebuah instansi, dalam waktu dekat setelah resmi diluncurkan, akan ada interaksi online antara instansi dan masyarakat terkait segala yang telah dipublikasi di halaman media sosial tersebut. Para peneliti menjalankan proses monitoring terhadap akun Instagram KUA Purwakarta sampai periode KKN berakhir, yang setelahnya akun akan diserahkan pada pihak administrasi KUA Purwakarta. Proses monitoring ini meliputi promosi akun dan merespon pertanyaan dari masyarakat terkait pelayanan KUA Purwakarta.

Langkah awal peneliti adalah mempromosikan akun Instagram KUA Purwakarta ke publik agar mendapat banyak spotlight dan informasi layanan KUA Purwakarta dapat tersampaikan ke kalangan masyarakat yang lebih luas. Peneliti yang tergabung di kelompok KKN 68 melakukan promosi melalui akun media sosial pribadi peneliti sendiri, dan juga akun Instagram KKN 68. Promosi dilakukan dengan me repost salah satu postingan Instagram KUA Purwakarta ke fitur Instagram *Story* sehingga pengikut akun Instagram KKN 68 juga dapat mengetahui keberadaan akun Instagram KUA Purwakarta melalui fitur *Instagram Story* untuk ditampilkan selama 24 jam. Setelah masa *Story* habis 24 jam, peneliti meletakkan *Story* tersebut ke bagian highlight, fitur Instagram yang dapat menampilkan *Story* di halaman bio akun tanpa batasan waktu.

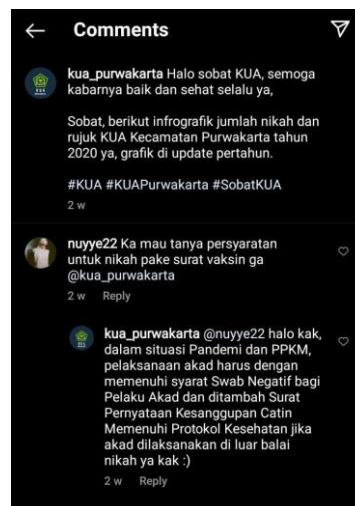


**Gambar 12.** Promosi melalui *Instastory* oleh akun Instagram KKN 68



**Gambar 13.** Promosi melalui *Highlight* oleh akun Instagram KKN 68

Proses monitoring juga melibatkan peneliti untuk selalu memantau halaman Instagram KUA Purwakarta untuk berkomunikasi dengan masyarakat jika ada pertanyaan yang disampaikan baik melalui komentar postingan, ataupun direct message. Realisasi ini menjadi relevan dengan situasi pandemi yang sedang dialami, karena informasi pelayanan dapat tersampaikan tanpa adanya tatap muka dan interaksi langsung antara instansi dan masyarakat. Masyarakat dapat langsung mengirim pertanyaan melalui Instagram KUA Purwakarta perihal layanan KUA, tanpa harus datang ke kantor. Seperti yang sudah peneliti alami lewat postingan dan direct message Instagram KUA Purwakarta.



**Gambar 14.** Pertanyaan masyarakat mengenai layanan pernikahan melalui kolom komentar Instagram KUA Purwakarta

Berdasarkan gambar 14, terlihat bahwa pengguna Instagram bernama @nuyye22 bertanya mengenai layanan pernikahan. Pengguna Instagram @nuyye22 adalah golongan masyarakat yang dapat mengetahui informasi layanan dan mendapatkan jawaban atas pertanyaannya seputar layanan pernikahan tanpa perlu datang ke kantor dan berinteraksi dalam masa pandemi ini. Akun Instagram @kua\_purwakarta sebagai

representasi KUA Purwakarta di Instagram dapat memberi jawaban atas pertanyaan masyarakat sesuai dengan SOP layanan-layanan KUA untuk jangka waktu kedepan, dan tentunya melibatkan pemberdayaan masyarakat KUA Purwakarta dalam pelaksanaannya

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti menjalin kerjasama dengan pihak KUA Kec. Purwakarta sebagai bentuk pengabdian dan pemberdayaan terhadap masyarakat untuk membekali teknik pengelolaan informasi layanan KUA berbasis digital sebagai bentuk untuk membantu proses penyampaian informasi KUA Kec. Purwakarta terhadap masyarakat. Pada kerjasama ini kami menggunakan Aplikasi yang sering digunakan oleh masyarakat pada masa sekarang terutama dikalangan anak muda yaitu Aplikasi Instagram. Melalui pembekalan ini diharapkan akan diperoleh kekreatifitasan dan keefektivitasan yang dibutuhkan untuk mengoptimalisasi penyampaian informasi di masa Pandemi.

Pada proses pelaksanaan program pengembangan informasi layanan KUA melalui aplikasi instagram dalam masa pandemi, terlebih dahulu kami berbincang-bincang dengan pihak KUA terkait bagaimana solusi atas pengembangan layanan informasi KUA digital ditengah pandemi agar masyarakat tidak banyak berinteraksi dengan banyak orang, dari hasil dari perbincangan tersebut pada akhirnya peneliti mengusulkan agar KUA Kec. Purwakarta membuat suatu akun sosial media instagram dalam penyampaian informasi seputar KUA dan membuka pelayanan yang memang bisa dilakukan secara online. Setelah itu kami bersama-sama mengumpulkan informasi-informasi dan data-data yang akan di publikasi. Setelah itu peneliti dan pihak KUA berdiskusi bagaimana desain yang akan ditampilkan dan apa saja informasi yang perlu disebarluaskan kepada masyarakat. Lalu, peneliti juga mencoba membantu menerangkan kepada pihak KUA Kec. Purwakarta terkait bagaimana menggunakan aplikasi Instagram. Pada hari Minggu, 22 Agustus 2021 akun Instagram pun dibuat dan diisi oleh konten-konten informasi KUA seperti (Struktur Organisasi, prosedur pernikahan, wakaf, dll).

Dari program yang kami buat, kami melihat beberapa respon yang baik dari pihak KUA dan masyarakat sekitar. Dimana masyarakat setiap harinya selalu ada yang mengikuti akun instagram KUA Kec. Purwakarta, serta tidak sedikit masyarakat yang menyampaikan kebingungan dan ketidaktahuan mereka terhadap pelayanan KUA secara langsung tanpa perlu mengunjungi kantor terlebih dahulu. Dari adanya akun Instagram KUA Kec. Purwakarta ini peneliti dan Staff KUA pun dapat langsung merespon dan menginformasikan atau meluruskan dengan cepat terkait apapun yang berhubungan dengan KUA. Dari sini lah dapat terlihat bahwa adanya akun instagram KUA sangat memberikan dampak yang positif karena perkembangan layanan informasi digital telah diadakan dan KUA dapat memberikan pelayanan informasi yang

mudah di akses oleh masyarakat sekitar. Masyarakat pun dapat menjaga kesehatannya dengan optimal dan dapat mengeluarkan materi waktu dan tenaga yang sedikit

## E. PENUTUP

Dari kegiatan KKN-DR 68 yang bertempat di KUA Kec. Purwakarta dapat kita tarik kesimpulan bahwa pelayanan KUA Kec. Purwakarta masih menggunakan pelayanan yang bersifat konvensional dan belum sepenuhnya terdigitalisasi, sehingga di tengah pandemi ini antara Staf KUA dan masyarakat perlunya melakukan pertemuan secara langsung untuk mengoptimalkan pelayanan KUA sembari menerapkan ketentuan protokol kesehatan. Dari situ lah kami merencanakan suatu program untuk mengembangkan informasi layanan KUA di tengah pandemi melalui aplikasi Instagram. Yang pada akhirnya bertujuan untuk membantu mengembangkan layanan informasi melalui digitalisasi dan membantu membuat informasi digital dengan aplikasi yang mudah di akses oleh masyarakat. Sehingga dapat terwujudnya meminimalisir kegiatan secara langsung.

## F. UCAPAN TERIMA KASIH

Kami kelompok KKN 68 UIN Sunan Gunung Djati Bandung mengucapkan terima kasih kepada Kementerian Agama Purwakarta dan Kantor Urusan Agama Purwakarta yang telah membantu dalam melaksanakan program KKN-DR ini serta kepada dosen pembimbing lapangan kami yaitu bu Inne Marthyane Pratiwi, M.Pd yang telah membimbing kami dari awal sampai penyusunan artikel ini.

## G. DAFTAR PUSTAKA

- Nasrullah, R. 2017. *Media Sosial : Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Putri, Ratsja, W. S., Nurwati, N., dan Budiarti, M. (2016). Pengaruh Media Sosial Terhadap Perilaku Remaja. *Jurnal Prosiding dan Penelitian Kepada Masyarakat* 3(1).
- Saputro, T. Y. A. 2019. *Pemanfaatan Instagram oleh Perpustakaan Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis*. Skripsi. Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Syarif Hidayatullah.
- Subadi, W. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dilihat dari Aspek Tangibles terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong. *Administratus. Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen* 4(1).
- Wahab, Abdul dan Lestari, Lies Amin. 1999. *Menulis Karya Ilmiah*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Winardi, Gunawan. 2002. *Panduan Mempersiapkan Tulisan Ilmiah*. Bandung: Akatiga.
- Ahmed, F., Alimuzjaman Alim, S. M., Islam, S., Bhusan, K., Kawshik, R., & Islam, S. (2016). 433 MHz (Wireless RF) Communication between Two Arduino UNO. *American Journal of Engineering Research*, (510), 2320–2847.