

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kantor Urusan Agama merupakan ujung tombak Kementerian Agama dalam melayani masyarakat di bidang urusan agama Islam. Kantor Urusan Agama (disebut KUA) merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Kementerian Agama RI yang berada di tingkat kecamatan dan setingkat di bawah Kementerian Agama Kabupaten/Kota. KUA memiliki tugas pokok dan fungsi (tupoksi) melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan agama Islam serta membantu pembangunan pemerintahan umum di bidang agama di tingkat kecamatan.

Berdasarkan KMA (Keputusan Menteri Agama) No. 517 tahun 2001 tentang fungsi penyelenggaraan KUA, KMA No. 480 tahun 2003 tentang organisasi dan tata kerja Kanwil Departemen (Kementerian) Agama dan Kantor Departemen (Kementerian) Agama Kab/Kota, dan KMA No. 396 tahun 2003 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah KUA memiliki 13 tugas pokok dan fungsi. Tupoksi KUA dalam regulasi tersebut adalah; 1) Pelayanan Pencatatan Nikah dan Rujuk (NR). 2) Melaksanakan Kursus Calon Pengantin. 3) Memfasilitasi kegiatan BP-4 (Badan Penasehat Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan). 4) Melaksanakan Pembinaan Keluarga Sakinah. 5) Pelayanan pengurusan wakaf. 6) Memfasilitasi kegiatan P2A (Pembinaan dan Pengamalan Agama). 7) Melaksanakan kegiatan lintas sektoral dan hubungan kemitraan umat. 8) Melakukan pendataan kependudukan terkait urusan agama Islam 9) Melaksanakan pembinaan kemasjidan. 10) Pembinaan tilawah Al- Qur'an 11) Melaksanakan manasik haji. 12) Pembinaan lembaga zakat dan baitul mal 13) Pembinaan produk halal/haram.

Di antara ketigabelas tugas dan fungsi KUA tersebut yang paling menonjol adalah tugas KUA di bidang administrasi pernikahan. Fungsi ini sesuai dengan amanat Undang- undang Nomor 1 tahun 1974 tentang Perkawinan yang termaktub dalam Pasal 2. Hal ini kemudian diperkuat

dengan intruksi Presiden (Inpres) Nomor 1 tahun 1991 tentang Kompilasi Hukum Islam (KHI), khususnya dalam pasal 5, 6, dan 7. Produk-produk regulasi tersebut yang kemudian ditunjang dengan regulasi di tingkat Menteri Agama menjabarkan hal-hal yang rinci terkait dengan administrasi pernikahan yang tupoksinya ada pada KUA.

Aturan yang paling baru mengenai tugas fungsi KUA dalam hal pelayanan pencatatan pernikahan dapat kita temukan dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 48 tahun 2014 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak. Perubahan terutama pasal 6 (PP nomor 47 2004) yang terdiri atas empat pasal (selanjutnya disebut PP 48). Peraturan ini direspon oleh Menteri Agama dengan mengeluarkan PMA (Peraturan Menteri Agama) No. 24 tahun 2014 yang menjadi *guide line* bagi KUA atas isi PP 48 tersebut.

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu pencapaian kepuasan masyarakat (*public satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*costumer satisfaction*). Oliver (Koentjoro,2007:145) menyatakan bahwa “Kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap dipenuhinya kebutuhan dan harapan”. Jadi, kepuasan pelanggan/masyarakat merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi, hal ini akan mengakibatkan masyarakat akan merasa puas dan akan selalu mentaati peraturan yang berlaku.

Tingginya kepuasan masyarakat merupakan salah satu ciri dari berhasilnya sebuah organisasi pemerintah dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Termasuk dalam hal pelayanan adminsitratif yang diberikan oleh perangkat desa. Dengan terciptanya kepuasan masyarakat, maka bisa dikatakan bahwa tujuan utama organisasi untuk memberikan dan menunjukkan kinerja yang baik telah tercapai. Kepuasan masyarakat terbentuk dari penilaian masyarakat terhadap kinerja perangkat dalam melayani masyarakat sesuai dengan harapan mereka. Dengan demikian, kepuasan terjadi karena adanya suatu pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat. Dalam hal pelayanan adminitrsasi pelayanan nikah di tingkat kecamatan, kepuasan masyarakat akan tercipta jika perangkat mampu

memberikan pelayanan secara cepat, tepat, adanya kejelasan dari segi biaya, penuh keramahan dan sopan santun.

Salah satu faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan yang optimal dari perangkat desa. “Pelayanan administratif yang optimal dari perangkat akan menimbulkan rasa senang atau timbulnya kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.” (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195). Sedangkan Kotler (Tjiptono, 2005: 61) mendefinisikan kepuasan sebagai, “Perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.” Dari definisi-definisi tersebut di atas dapat disimpulkan, yaitu adanya perbandingan antara harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan pelanggan.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, KUA masih memiliki problematika yang sangat rumit yaitu soal sumber daya manusia yang rendah dan manajemen organisasi yang tidak memadai (Puslitbang I, 2006 dan 2008). Berdasarkan penelitian tentang kinerja pegawai dalam pelayanan publik yang ada dilingkungan pemerintahan daerah Kota Batu khususnya pada kantor urusan agama terkesan kurang efektif dan efisien. Kinerja pegawai dirasakan masih sangat jauh dari harapan masyarakat yang berurusan pada kantor tersebut, sehingga menimbulkan keresahan dan opini publik yang kurang baik. Kurangnya sarana dan prasarana merupakan masalah lain yang dimiliki.

Untuk mengoptimalkan tugas dan fungsi kerjanya, KUA setidaknya perlu mempersyaratkan tiga komponen penting yang harus berjalan secara sinergis. *Pertama*, kemampuan pejabat dan staf KUA dalam memahami dan menerjemahkan tugas-tugas tersebut. Dengan demikian, hal ini menyangkut kompetensi dan kualifikasi Sumber Daya Manusia dari apparatus KUA. *Kedua*, kemampuan memahami, beradaptasi, berinteraksi, serta bekerjasama dengan masyarakat. Hal ini tentu saja menyangkut komunikasi dengan pihak luar. *Ketiga*, ketersediaan sarana dan prasarana yang memungkinkan tugas dan fungsi KUA semuanya dapat berjalan secara baik (Sulaiman, 2011:248).

KUA sebagai ujung tombak dalam hal penyedia layanan keagamaan, terkhusus dalam pencatatan dan bimbingan pernikahan,

tentunya menjadi UPT Kementerian Agama yang secara langsung bersentuhan dengan masyarakat sebagai *user*. Di tengah berbagai sorotan dari berbagai pihak atas kinerja KUA dalam memberikan layanannya kepada masyarakat, mengetahui tingkat kepuasan sebagai respon masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh KUA menjadi penting.

Hal ini guna mengetahui respon sesungguhnya dari masyarakat di akar rumput yang secara langsung bersentuhan dengan layanan KUA sebagai *user*. Hal ini juga menjadi penting guna memberikan evaluasi atas kinerja yang telah diberikan oleh KUA kepada masyarakat, khususnya berkenaan dengan tugas fungsi pelayanan pernikahan bagi penganut agama Islam. Berdasarkan hal tersebut, sangat penting untuk menghadirkan penelitian tentang Pengaruh Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Batu (Studi Kasus Kantor Urusan Agama Se-Kota Batu)

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan Latar Belakang Yang Telah Dikemukakan Di Atas Maka Rumusan Masalah Dalam Penelitian Ini Adalah Apakah Ada Pengaruh Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Batu (Studi Kasus Kantor Urusan Agama Se-Kota Batu)?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Batu (Studi Kasus Kantor Urusan Agama Se-Kota Batu)

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan sumbangan konseptuan bagi peneliti sejenis maupun civitas akademika lainnya dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan untuk perkembangan dan kemajuan dunia pendidikan.

2. Manfaat Praktis

- a. Diharapkan dapat menjadi panduan dan bahan pertimbangan bagi instansi kantor urusan agama (KUA) dalam menjalankan tugas instansi, profesionalnya mengelola

tentang pelayanan dan penyelenggaraan.

- b. Sebagai bahan evaluasi bagi instansi untuk meningkatkan kualitas kerjanya.

1.5 Struktur Penulisan

Memberikan gambaran secara terperinci dan jelas untuk pembahasan pada penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut :

1.5.1 BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bab yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

1.5.2 BAB II KAJIAN PUSTAKA

Kajian pustaka merupakan bab yang berisi dari penelitian terdahulu dan landasan teori yang dipergunakan sebagai dasar penelitian dan sebagai penguat terhadap analisis dan kerangka berfikir yang sesuai dengan variabel penelitian dan tujuan yang dirumuskan.

1.5.3 BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan bab yang terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian, hipotesis, variabel penelitian, pengukuran tipe dan sumber populasi, sampel teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

1.5.4 BAB IV PENYAJIAN, ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian, pembahasannya mengenai analisis penelitian disertai dengan penjelasan dan bukti pada bab ini

1.5.5 BAB V PENUTUP

Bab ini menguraikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian serta akan diberikan sedikit rekomendasi ataupun saran atas teman-teman yang diperoleh dari penelitian.