

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### A. Latar Belakang Masalah

Layanan publik mencakup seluruh kegiatan yang diinisiasi oleh lembaga pemerintahan dalam rangka memenuhi hak-hak fundamental dan kebutuhan pokok setiap individu yang berdomisili di suatu area. Pemenuhan kebutuhan tersebut dapat diwujudkan melalui penyediaan komoditas, jasa, atau layanan administratif. Standar kualitas layanan publik menjadi tolok ukur utama bagi publik dalam menilai kinerja dan tingkat keberhasilan pemerintahan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, layanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang diselenggarakan oleh penyedia layanan publik, yang meliputi pemberian barang, jasa, dan layanan administratif, dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Kinerja layanan dalam suatu institusi, baik organisasi maupun lembaga, memegang peranan krusial dalam menjamin kelancaran operasional. Di lingkungan perkantoran, kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan menjadi tuntutan utama yang wajib dipenuhi. Pada konteks organisasi publik, kualitas pelayanan dapat dilihat dari seberapa efektif dan efisien suatu organisasi dalam menjalankan setiap aktivitasnya. Efisiensi dan akurasi dalam penyediaan layanan kepada publik merupakan elemen krusial yang memengaruhi standar layanan suatu lembaga publik. Kepuasan pelanggan

terbentuk ketika hasil yang mereka peroleh sesuai dengan harapan awal. Kualitas produk atau layanan yang diberikan memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan tersebut. Jadi, peningkatan mutu pelayanan publik memegang peranan krusial dalam memperbaiki persepsi masyarakat terhadap pemerintah. Melalui peningkatan kepuasan masyarakat, kepercayaan publik terhadap pemerintah dapat dipulihkan.<sup>1</sup> Melalui pengukuran kepuasan pelanggan, kita dapat mengidentifikasi karakteristik atau elemen produk/layanan yang menyebabkan ketidakpuasan. Tujuan dari pengukuran ini adalah untuk mengidentifikasi dan menangani secara proaktif hal-hal yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, dengan demikian mencegah timbulnya rasa kecewa pada pelanggan.<sup>2</sup>

Pra-upaya peningkatan mutu layanan, perlu dilakukan identifikasi terhadap faktor-faktor penghambat yang dihadapi organisasi dalam menghadirkan layanan optimal kepada publik. Terdapat lima penyebab utama yang membuat organisasi gagal memenuhi ekspektasi layanan publik

1. Disparitas antara harapan publik dengan persepsi manajemen. Kesenjangan ini muncul karena adanya misinterpretasi dari pihak manajemen terhadap harapan yang diinginkan oleh masyarakat.
2. Disparitas antara persepsi manajemen dengan spesifikasi kualitas layanan. Kesenjangan ini terjadi karena kegagalan manajemen dalam menerjemahkan persepsi mereka terhadap harapan publik ke dalam standar

---

<sup>1</sup> Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, v. (Jakarta: Rineka Cipta, 2011). Hlm. 76

<sup>2</sup> Fandy Ciptono, *Manajemen Jasa*, Ed. 2. (Yogyakarta: Andi, 2001). Hlm. 60

kualitas layanan yang terukur.

3. Disparitas antara spesifikasi kualitas layanan dengan penyampaian layanan. Kesenjangan ini timbul akibat ketidakmampuan sumber daya manusia (SDM) dalam memenuhi standar mutu layanan yang telah ditetapkan.
4. Disparitas antara penyampaian layanan dengan komunikasi eksternal. Kesenjangan ini muncul ketika organisasi tidak mampu merealisasikan janji-janji yang telah dikomunikasikan kepada publik melalui berbagai media promosi.
5. Disparitas antara layanan yang diterima publik dengan layanan yang diharapkan. Kesenjangan ini terjadi karena harapan publik tidak terpenuhi. Oleh karena itu, evaluasi menyeluruh dari akar permasalahan sangat penting dilakukan untuk mengoptimalkan kinerja pelayanan publik.

Sebagai unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Agama Republik Indonesia pada tingkat kecamatan, Kantor Urusan Agama (KUA) bertugas menjalankan sebagian fungsi pemerintahan di bidang agama Islam. KUA menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan, Pasal 2, serta Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah, Pasal 1 Ayat (1)

Sebagai unit pelaksana teknis yang bertanggung jawab dalam Urusan Agama Islam dan berfungsi sebagai perwakilan Kementerian Agama RI di tingkat kecamatan, Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banjarmasin

Selatan memiliki tanggung jawab untuk mengintegrasikan program kerjanya dengan kebijakan umum yang ditetapkan oleh Menteri Agama melalui Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam. Selain itu, KUA juga harus mengikuti instruksi dari Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Kalimantan Selatan melalui Kepala Bidang Urusan Agama Islam, serta arahan dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin melalui Kepala Seksi Urusan Agama Islam.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banjarmasin Selatan, sebagai salah satu instansi yang menyediakan layanan publik, berwenang untuk menerbitkan rekomendasi dan legalisasi beragam dokumen. Dokumen-dokumen tersebut meliputi surat keterangan waris, wakaf tanah, perubahan fungsi lahan, serta dokumen-dokumen pertanahan lainnya. Kewenangan ini merupakan perwujudan dari pelaksanaan tugas dan fungsi KUA yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016. Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki tanggung jawab yang luas dalam melayani masyarakat Muslim. Tugas KUA tidak hanya sebatas mencatat dan mengelola pernikahan serta rujuk, tetapi juga mencakup pembinaan umat Islam melalui penyuluhan agama, pengelolaan data statistik layanan, dan manajemen informasi. KUA juga berperan dalam memberikan arahan terkait kemasjidan, hisab rukyat, zakat, wakaf, serta pembinaan syariah. Selain itu, KUA memfasilitasi bimbingan manasik haji bagi calon jemaah dan melaksanakan tugas administrasi untuk mendukung kelancaran operasionalnya.

Adapun fokus dari penelitian dimaksud ada pada poin pertama yaitu tentang pelayanan menikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan.

**Tabel 1.1 PELAYANAN NIKAH DI KUA BANJARMASIN SELATAN LIMA TAHUN TERAKHIR**

No	Tahun	Jumlah
1	2018	1.096 Pernikahan
2	2019	1.195 Pernikahan
3	2020	1.046 Pernikahan
4	2021	950 Pernikahan
5	2022	987 Pernikahan

Sumber Data Diolah

Berdasarkan data pada tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa jumlah pernikahan di KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan mengalami fluktuasi selama periode 2018 hingga 2022. Pada tahun 2018 tercatat 1.096 pernikahan, kemudian meningkat menjadi 1.195 pernikahan di tahun 2019. Selanjutnya, terjadi penurunan menjadi 1.046 pernikahan di tahun 2020, dan kembali menurun di tahun 2021 menjadi 950 pernikahan. Meskipun sedikit meningkat di tahun 2022 menjadi 987 pernikahan, angka ini masih berada di bawah jumlah pernikahan pada tahun-tahun sebelumnya. Penurunan jumlah pernikahan di tahun 2021 dan 2022, sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Aziz selaku Kepala KUA Banjarmasin Selatan, disebabkan oleh situasi pandemi Covid-19 yang sedang berlangsung dan masa transisi menuju endemi. Kondisi tersebut menjadi faktor utama yang memengaruhi penurunan angka pernikahan

selama dua tahun tersebut.

Tabel 1.2 PELAYANAN NIKAH DI KUA BANJARMASIN SELATAN DI TAHUN 2023

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	60 Pernikahan
2	Februari	91 Pernikahan
3	Maret	103 Pernikahan
4	April	42 Pernikahan
5	Mei	62 Pernikahan
6	Juni	46 Pernikahan
7	Juli	138 Pernikahan
8	Agustus	67 Pernikahan
9	September	69 Pernikahan
10	Oktober	88 Pernikahan
11	November	107 Pernikahan
	Jumlah	873 Pernikahan

Sumber Data Diolah

Dari Tabel tersebut diatas, maka didapat kesimpulan bahwa jumlah yang menikah dari bulan januari hingga bulan november di tahun 2023 sebanyak 873 pernikahan.

Berdasarkan data-data di atas peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian tentang “Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan” dan lokasi penelitian , peneliti lakukan pada KUA kecamatan Banjarmasin selatan.

## B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan?
3. Bagaimana pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan?

## C. Tujuan Penelitian dan Signifikansi Penelitian

1. Tujuan Penelitian untuk Mengetahui
  - a. Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan dapat dianalisis melalui beragam penelitian yang relevan.
  - b. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan dapat dipahami melalui sebuah analisis yang komprehensif
  - c. Pengaruh kinerja pegawai dan mutu pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan bisa dikenali melalui analisis yang menyeluruh.

## 2. Signifikasi Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk:

### a. Secara Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan memperluas pemahaman mengenai peran kinerja pegawai dalam meningkatkan layanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan. Selain itu, penelitian ini juga bermaksud memberikan pengalaman langsung dalam menerapkan ilmu dan teori yang diperoleh selama masa studi di Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan publik di KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan, sekaligus menjadi sarana bagi peneliti untuk mengembangkan kompetensi dan keterampilan dalam bidang penelitian serta pengabdian kepada masyarakat.

### b. Secara Praktis

Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat menjadi sumber motivasi dan inspirasi, khususnya untuk Fakultas Dakwah. Diharapkan penelitian ini dapat mendorong pengembangan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama demi mencapai kepuasan masyarakat.



c. Untuk penelitian lebih lanjut

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan data untuk penelitian yang lebih mendalam mengenai variabel yang diteliti.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan sementara yang diusulkan sebagai jawaban atas pertanyaan dalam rumusan masalah penelitian. Disebut sementara karena hipotesis ini merupakan dugaan atau prediksi yang memerlukan pengujian untuk memastikan kebenarannya melalui penelitian selanjutnya.<sup>3</sup>

1. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan. Artinya, peningkatan kinerja pegawai berhubungan erat dengan meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat.
2. Terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan. Peningkatan mutu layanan yang disediakan akan sejalan dengan meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat.
3. Secara simultan, kinerja pegawai dan kualitas layanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik. Kepuasan masyarakat cenderung meningkat ketika kinerja pegawai berada pada tingkat optimal dan disertai dengan

---

<sup>3</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif – Komunikasi, Ekonomi Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Cet kedua. (Jakarta: Kencana, 2005). Hlm. 55

mutu layanan yang berkualitas.

#### E. Definisi Operasional

Definisi Operasional pada penelitian ini digunakan untuk menentukan hal-hal apa saja yang menjadi fokus penelitian sehingga memudahkan dalam membuat instrumen pengumpulan data.

##### 1. Kinerja pegawai ( $X_1$ )

Kinerja pegawai merujuk pada hasil yang dicapai oleh seorang pegawai dalam periode tertentu. Pengukuran kinerja ini didasarkan pada kriteria yang telah disepakati sebelumnya, seperti standar kerja, target, sasaran, atau indikator relevan lainnya. Penilaian kinerja pegawai dilakukan dengan menggunakan beberapa indikator kunci, yaitu: kualitas hasil kerja, kuantitas pekerjaan yang diselesaikan, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas, efektivitas kerja, dan tingkat kemandirian pegawai.

##### 2. Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

Kepuasan masyarakat dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi yang dinamis dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti produk, jasa, interaksi dengan petugas, proses pelayanan, dan lingkungan sekitar. Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik terjadi secara langsung pada saat layanan tersebut diberikan. Kualitas pelayanan publik dianggap baik jika mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat yang dilayani. Sebaliknya, pelayanan publik yang tidak mencapai harapan masyarakat akan dinilai

kurang memuaskan. Untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, dapat diterapkan metode A6, yang mencakup enam aspek: sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab.

### 3. Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan masyarakat dapat didefinisikan sebagai respons masyarakat ketika membandingkan harapan mereka sebelum menerima layanan dengan kinerja aktual produk atau jasa yang mereka rasakan setelah menggunakannya. Kepuasan muncul dari hasil evaluasi terhadap pengalaman masyarakat dalam menggunakan produk atau layanan yang diberikan. Masyarakat akan merasa kecewa atau tidak puas jika hasil yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Sebaliknya, kepuasan akan tercapai ketika layanan yang diterima memenuhi ekspektasi. Semakin tinggi kinerja layanan melebihi harapan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan publik, yang dapat membuat mereka merasa sangat puas. Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat meliputi kesesuaian dengan harapan, persepsi terhadap kinerja layanan, dan evaluasi menyeluruh dari pelanggan.

### F. Penelitian Terdahulu

Untuk itu peneliti telah mencari dan menelaah beberapa buku terbitan hasil penelitian, skripsi dan lain-lain yaitu :

1. Dalam skripsi berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa

Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang," Widya Arum Vellayati dari Universitas Negeri Yogyakarta menyelidiki hubungan antara disiplin kerja pegawai dan kualitas layanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian kuantitatif ini melibatkan 100 responden yang berasal dari Kantor Balai Desa Rowosari. Hasil analisis menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan publik maupun disiplin kerja pegawai, baik secara terpisah maupun bersamaan, memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Dalam skripsinya di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Retna Rifatul Azizah mengkaji pengaruh kualitas layanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan di Stasiun Gubeng Surabaya. Penelitian kuantitatif ini melibatkan survei pada pengguna Layanan Check In Counter untuk mengevaluasi hubungan antara ketiga variabel tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kinerja pegawai, baik secara individu maupun bersamaan, berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Layanan Check In Counter memungkinkan pelanggan mencetak tiket secara mandiri melalui aplikasi, dan studi ini memberikan wawasan penting mengenai kualitas layanan dan kinerja pegawai di Stasiun Gubeng guna meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Dalam skripsi berjudul "Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa," Irma Nurmazidah dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang menyelidiki hubungan antara kinerja pegawai serta kualitas

layanan administrasi dengan kepuasan mahasiswa. Penelitian deskriptif kualitatif ini mengumpulkan data melalui kuesioner yang diisi oleh 100 mahasiswa dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik masing-masing memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, dengan persentase kontribusi sebesar 35,3% dan 18,2%. Secara keseluruhan, kedua variabel tersebut memberikan pengaruh sebesar 45,4% terhadap kepuasan mahasiswa.

#### G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun secara sistematis dalam lima bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

##### Bab I Pendahuluan

Bab ini memaparkan dasar penelitian dengan mencakup aspek latar belakang masalah, tujuan, signifikansi penelitian, serta fokus dan hipotesis yang ingin diuji. Selain itu, disertakan definisi operasional dari variabel yang digunakan, ulasan dari penelitian terdahulu yang relevan, dan sistematika penulisan yang akan diikuti dalam pembahasan selanjutnya.

##### Bab II Kajian Teori dan Kerangka Pikir

Bagian ini menyajikan teori-teori yang mendasari penelitian, yang meliputi beberapa aspek seperti pemahaman umum, penilaian, indikator, tujuan, dan manfaat dari kinerja pegawai. Juga dibahas konsep kualitas pelayanan beserta faktor-faktor dan indikator yang mempengaruhinya, serta pengertian kepuasan

masyarakat, termasuk aspek-aspek yang memengaruhi dan indikator-indikator yang digunakan untuk mengukurnya.

### Bab III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan secara detail metode yang diterapkan dalam penelitian, mencakup jenis penelitian, pendekatan yang digunakan, lokasi, populasi, dan sampel yang diambil. Dijelaskan juga variabel penelitian, sumber data serta teknik pengumpulan data, dan instrumen yang digunakan. Selain itu, terdapat teknik analisis data yang dipilih, cara pengujian hipotesis, serta proses pengolahan data untuk memperoleh hasil yang valid.

### Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini memaparkan hasil penelitian yang diperoleh serta analisis yang dilakukan terhadap data yang telah dikumpulkan. Ulasannya mencakup gambaran umum lokasi penelitian, deskripsi hasil penelitian, serta pengujian instrumen yang digunakan. Analisis juga melibatkan uji asumsi klasik, regresi linier berganda, dan interpretasi hasil analisis yang diperoleh.

### Bab V Penutup

Bab terakhir ini berisi kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini, serta saran-saran yang diharapkan bermanfaat bagi penelitian berikutnya dan peningkatan kualitas di masa mendatang<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Sitti Rahmasari H. Hamdan, Muhammad Zainal Abidin, Noor Hasanah, Mujiburohman, Halimatus Sakdiah, Ahmad Muradi, Rabiatul Adawiah, Zaki Mubarak, Musyarrafah, "Pedoman Karya Ilmiah," *Pedoman Karya Ilmiah*, no. July (2021): 1–23.