

# BABI

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang baik merupakan suatu bagian dari kewajiban dan amanah pemerintah dalam melayani masyarakat. Islam menggambarkan bahwa salah satu sifat pemimpin dan kepemimpinan yang baik yakni amanah. Amanah ini pun digambarkan dan direalisasikan melalui kebijakan dan pelayanan baik dari lembaga pemerintah kepada masyarakat. Mengingat hal ini juga digambarkan Allah SWT. melalui QS. Al-Baqarah [2]: 283

﴿وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ ۖ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ  
الَّذِي أُوْتِيَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ ۗ  
وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

“Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”.<sup>1</sup>

Pengertian dari kata amanah disebutkan oleh Ibnu Katsir dengan merujuk kepada beberapa pandangan ulama seperti Said bin Jubair, Mujahid, Ad Dahak hingga Hasan Bisri dan ulama lainnya yang mengatakan bahwa

---

<sup>1</sup> Syaikh Abdullah, *Mushaf Al-Qur'an Terjemah* (Bandung: Institut Quantum Akhyar, 2013), 427.

amanah mempunyai arti kewajiban. Ulama lain mempunyai pendapat bahwa amanah mempunyai makna ketaatan.<sup>2</sup>

Berdasarkan penjelasan ini, kita dapat mengetahui bahwa Islam menuntut adanya suatu bentuk pelayanan yang baik dari pemerintah kepada masyarakat sebagai suatu kewajiban dan tanggung jawab. Kantor Urusan Agama merupakan organisasi administratif di bawah dukungan Departemen Agama. Tugas dan Tenaga Ahli Direktorat adalah melaksanakan kewajiban Kantor Urusan Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan Islam di daerah setempat.<sup>3</sup> Salah satu bentuk bantuan masyarakat di tempat kerja usaha tegas (KUA) adalah administrasi regulasi. Administrasi manajerial adalah administrasi melalui pemberian berbagai jenis catatan yang dibutuhkan oleh daerah. Bantuan otoritatif ini harus memiliki kualitas bantuan yang hebat. Kualitas administrasi memiliki lima ukuran seperti yang ditunjukkan oleh Parasuraman dan Leonard Berry dalam Tjoanoto dan Kunto, secara spesifik: 1) *Realiability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan administrasi yang terjamin secara andal dan tepat. 2) *Responsiveness* (daya tanggap), khususnya kesadaran dan ingin membantu klien dan menawarkan jenis bantuan dengan cepat dan tepat. 3) *Assurance* (kepastian), khususnya informasi, keanggunan, dan kapasitas perwakilan untuk menciptakan kepastian dan kepercayaan lokal. 4) *Empathy* (empati), menjadi perhatian khusus, dan pertimbangan individu yang diberikan kepada klien. 5) *Tangible* (berwujud),

---

<sup>2</sup> Al-Imam Abi Al-Fida' Al-Hafiz Ibn Katsir Al-Dimasyqi, *Tafsir Al-Qur'an Al-Azim, Juz III* (Beirut: Maktabah Al-Nur Al-'Ilmiyyah, 1992), 500.

<sup>3</sup> Bima Septama Putra, "Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru" (UIN Suska Riau, 2020), 2.

untuk lebih spesifik sebagai kehadiran kantor, perangkat keras, pekerja, dan materi yang diperkenalkan.<sup>4</sup>

Pentingnya memberikan kualitas layanan yang baik harus diperhatikan oleh organisasi atau lembaga terutama oleh kelembagaan Islam untuk meningkatkan kinerja organisasi. Sayangnya, masyarakat Indonesia saat ini menghadapi kenyataan bahwa kualitas kinerja lembaga-lembaga Islam masih rendah, yang berdampak pada rendahnya sumber daya manusia.<sup>5</sup>

Kecamatan Kusan Hulu berada di sebelah barat laut Kabupaten Tanah Bumbu, yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Banjar. Sebagian besar wilayahnya dilewati barisan jalur Pegunungan Meratus, sehingga tidak heran jika terdapat banyak puncak-puncak bukit yang menjulang menyerupai gunung. Beberapa puncak tersebut antara lain: Gunung Maringin (776 m), Gunung Gara Kunyit (640 m), dan Gunung Mengali (662 m). Selain pegunungan, wilayah ini juga dilalui banyak aliran sungai. Sungai terpanjang dan terbesar adalah Sungai Kusan yang berhulu di Pegunungan Meratus dan bermuara di Laut Jawa. Panjang Sungai Kusan yang melintasi kecamatan ini diperkirakan lebih dari 300 km. Ibu kota kecamatan ini berada di desa Binawara yang dulunya berada di desa Manuntung.

Jumlah desa di Kecamatan Kusan Hulu adalah 21 desa. Penduduk yang heterogen terdiri dari berbagai suku bangsa antara lain Banjar, Jawa, Bugis,

---

<sup>4</sup> Yunus Alan, "Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung," *Jurnal Manajemen* Vol. 5, No. 2 (2016), 258.

<sup>5</sup> Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Islami*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2009), 17.

Lombok, Bali, Nusa Tenggara dan yang berasal dari berbagai provinsi pulau Sumatera.

Pelayanan publik yang terjadi di KUA Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten, bahwa dalam perjalanan pemberian layanan publik KUA masih memiliki kekurangan. Kekurangan tersebut terlihat berdasarkan salah satu wawancara yang dilakukan dengan warga desa terkait dari cepat tanggap KUA dalam melayani. Meskipun KUA dalam memberikan layanan publik telah memberikan pelayanan yang baik, akan tetapi permasalahan muncul ketika pegawai KUA sendiri tidak ada untuk melayani. Hal tersebut terjadi karena pegawai KUA Kecamatan Kusan Hulu yang sangat sedikit. Disamping itu informasi pelayanan yang ada di KUA secara fisik juga kurang memadai, papan informasi di KUA masih belum diperbarui dan juga fasilitas untuk masyarakat seperti kursi dan meja juga masih kurang.<sup>6</sup>

Berdasarkan pada hal tersebut ada beberapa aspek pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Kusan Hulu yang dinilai masih kurang oleh masyarakat. Hasil wawancara awal di atas menunjukkan bahwa ada kekurangan dalam hal cepat tanggap dan fasilitas yang ada di KUA. Berdasarkan permasalahan di atas sangat tertarik untuk menjadikan permasalahan tersebut menjadi sebuah penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di KUA Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu”.

---

<sup>6</sup> FR, *Wawancara Pribadi*, Kecamatan Kusan Hulu, 1 April 2021.

## **B. Fokus Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu di tinjau dari aspek *RETAR* (*Reliability, Empathy, Tangible, Assurance, dan Responsiveness*).

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu yang ditinjau dari aspek *RETAR* (*Reliability, Empathy, Tangible, Assurance, dan Responsiveness*).

## **D. Signifikansi Penelitian**

Menilai dari tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka membuat signifikansi penelitian yang diharapkan mampu untuk memberikan beberapa sumbangan terkait antara lain sebagai berikut:

### 1. Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan sumbangsih pemikiran terkait kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kusan Hulu. Sehingga dapat menjadi daya banding bahkan referensi dalam penelitian lebih lanjut.

## 2. Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan manfaat bagi para praktisi pelayanan publik di Kantor Urusan Agama khususnya, dan masyarakat pada umumnya untuk mengaplikasikan pelayanan publik yang baik agar kualitas pelayanan di suatu lembaga lebih maju.

### E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman akan permasalahan dalam penelitian ini, maka membatasi beberapa istilah penting guna mempermudah pemahaman penelitian.

#### 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan kepatuhan terhadap ketentuan atau persyaratan, kesesuaian untuk digunakan, perbaikan atau peningkatan berkelanjutan tanpa kehilangan atau kerusakan, dari memenuhi kebutuhan pelanggan dan sepanjang waktu, dari awal hingga akhir dan kepuasan pelanggan/pengguna.<sup>7</sup> Pengertian pelayanan menurut KBBI adalah sebagai kegiatan untuk membantu mengatur pemahaman tentang keinginan untuk memenuhi kebutuhan orang lain dalam pelayanan atau membantu apa yang dibutuhkan oleh orang lain.<sup>8</sup> Kualitas pelayanan yang peneliti maksud dalam penelitian ini ialah terkait dengan 5 indikator dari kualitas pelayanan yakni *reliability* mengenai ketepatan pelayanan yang diberikan, *empathy* mengenai pemahaman pemberi layanan, *tangible*

---

<sup>7</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2005), 2.

<sup>8</sup> Departemen Pendidikan RI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), 415.

merupakan bukti nyata seperti sarana prasarana, *assurance* merupakan jaminan pemberian layanan yang baik, serta *responsiveness* adalah cepat tanggap pemberi layanan dari pihak KUAnya.

## 2. Publik

Publik menurut KBBI ialah orang banyak atau masyarakat umum.<sup>9</sup>

Publik yang dimaksud penelitian dalam penelitian ini ialah masyarakat Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu.

## 3. KUA

Menurut Pasal 1 ayat (1) PMA No. 11 Tahun 2017 bahwa KUA adalah instansi Departemen Agama yang bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan agama Islam untuk wilayah kecamatan. Adapun KUA yang menjadi fokus penelitian ialah KUA Kecamatan Kusan Hulu. Adapun kaitannya dengan kualitas pelayanan bahwa kualitas pelayanan yang dimaksudkan ialah kualitas pelayanan dari pegawai KUA.

## F. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari kesamaan antara penelitian yang akan ulas dengan penelitian sebelumnya, maka memberikan beberapa deskripsi dari penelitian sebelumnya sebagai perbandingan dan pembeda dengan isi yang akan ulas. Beberapa penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Skripsi yang ditulis oleh Ayu Satria dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kabupaten Palembang, Kwinning”.

---

<sup>9</sup> Ibid, 627.

Dalam bukunya, ia mempelajari bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di lembaga KUA. Hasil penelitian menemukan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pada KUA Kabupaten Palembang di Kvinning sudah sesuai dengan UU No 1. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pelayanan publik KUA dapat dikategorikan baik.<sup>10</sup> Perbedaan yang akan teliti adalah telah memisahkan diri dari organisasi KUA yang bermasalah dengan pelayanan publik yang buruk, maka dari itu memulai dari permasalahan tersebut kemudian meneliti kualitas pelayanan publik KUA kecamatan dan tidak sekedar mengetahui bagaimana proses pelayanan publik tersebut.

2. Skripsi Fajrin Alfarisi berjudul “Kualitas Pelayanan Balai Nikah Kantor Urusan Agama Ilir Barat I Kota Palembang”. Fajrin melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan Balai Nikah KUA Ilir Barat I, yang menghilangkan permasalahan bahwa masyarakat tidak ingin melangsungkan pernikahan di Balai Nikah KUA tetapi lebih memilih untuk mengadakan pernikahan di KUA. Fokus permasalahan ini adalah pelayanan KUA yang diberikan oleh pihak Keraton Nikah tidak ideal sehingga membuat masyarakat enggan untuk menikah di sana. Berbeda secara signifikan dengan penelitian Fajrin yaitu meneliti pelayanan KUA, penelitiannya fokus pada balai nikah, dan mengkaji kualitas pelayanan KUA

---

<sup>10</sup> Ayu Satria, “Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang” (UIN Raden Fatah Palembang, 2018).



yang dinilai kurang. Oleh karena itu, inilah perbedaan antara apa yang akan pelajari dan penelitian Fajrin Alfarisi.

3. Muhammad Yusribau dengan jurnal yang berjudul “Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (Studi Di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah)”. Dalam penelitiannya pelayanan pencatatan nikah pada lembaga KUA dinilai masih kurang, sehingga diperlukan peningkatan pelayanan yang lebih baik sesuai dengan pelayanan prima.<sup>11</sup> Persamaan dengan penelitian ialah pada pelayanan pada lembaga KUA khususnya pada pelayanan pernikahan akan tetapi perbedaan dengan yakni terletak pada metode yang digunakan. Selain itu tidak terfokus pada pencatatan saja melainkan pelayanan pernikahan secara umum baik pencatatan maupun pelayanan nikah di KUA itu sendiri.
4. Jurnal yang ditulis oleh Rosidin dengan judul “Indeks Kualitas Pelayanan Pernikahan di Jawa Tengah”. Dalam penelitiannya Rosidin meneliti kualitas pelayanan yang terfokus pada pelayanan nikah di Jawa Tengah. Dengan menggunakan penelitian kuantitatif ia memperoleh data penelitian bahwa indeks kualitas pelayanan di Jawa Tengah termasuk dalam kualitas pelayanan yang baik.<sup>12</sup> Adapun persamaan dengan penelitian terletak pada kualitas pelayanannya akan tetapi menggunakan penelitian kualitatif untuk

---

<sup>11</sup> Muhammad Yusribau, “Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (Studi Di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah),” *Jurnal Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan*, Vol. 16, No. 2 (2014).

<sup>12</sup> Rosidin, “Indeks Kualitas Pelayanan Pernikahan di Jawa Tengah,” *Jurnal Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan*, Vol. 16, No. 2 (2016).

melihat langsung bagaimana keadaan kualitas pelayanan di lembaga KUA kecamatan.

### **G. Sistematika Penulisan**

Guna memudahkan pemahaman terkait penelitian yang akan teliti, maka menyusun sistematika an sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, adapun pendahuluan dalam bab ini berisikan tentang latar belakang masalah mengapa penelitian ini dilakukan, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, serta sistematika.

Bab II Landasan Teori, yang berisikan teori-teori yang akan gunakan dalam penelitian. Adapun teori-teori tersebut berkaitan dengan pelayanan publik serta kualitas pelayanan publik, hingga teori-teori yang berkaitan dengan Kantor Urusan Agama (KUA). Teori-teori inilah yang kemudian akan gunakan sebagai bahan untuk pembahasan data penelitian.

BAB III Metode Penelitian, yang berisi tentang jenis dan pendekatan yang ada dalam penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik pengolahan dan analisa data.

BAB V Hasil Penelitian dan Pembahasan, berisikan tentang temuan-temuan dalam penelitian. Setelah itu akan membahas data hasil penelitian berdasarkan teori pada bab sebelumnya.

BAB V Penutup, yang berisikan simpulan hasil penelitian dan juga saran-saran yang akan berikan terkait penelitian.