

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk sosial menjadikan manusia itu tidak bisa hidup seorang diri, dalam aspek kehidupannya manusia memerlukan orang lain untuk memenuhi kebutuhannya. Seiring dengan berkembangnya zaman, maka kebutuhan masyarakat semakin beragam pula, salah satunya ialah kebutuhan pelayanan administratif. Masyarakat secara natural akan mencari sesuatu untuk memenuhi kebutuhannya yang beragam. Dalam hal ini maka masyarakat memerlukan sebuah instansi yang dapat memberikan pelayanan administratif yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Instansi pemerintah mempunyai kewajiban dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas pelayanan administratif, yang didasari oleh fungsi serta tugas instansi pemerintah yaitu sebagai pelayan dan pengayom masyarakat atau dengan kata lain sebagai "*public service*". Hal ini sesuai dengan apa yang tertuang dalam UU tentang pelayanan publik nomor 25 Tahun 2009 yang berbunyi:

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan

tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik¹

Pelayanan ialah hal yang sangat penting, walaupun pada dasarnya pelayanan tidak memiliki wujud fisik namun pelayanan dapat mencerminkan bagaimana citra sebuah pihak pemberi layanan, pemberian layanan yang baik akan sejalan dengan citra baik yang ditimbulkan, hal ini dikarenakan konsumen atau dengan kata lain pengguna layanan (masyarakat) merasa puas atas suatu pelayanan yang diberikan, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan termasuk pelayanan yang kurang baik maka pemberi layanan juga akan mendapatkan citra yang kurang baik. Pelayanan juga mempunyai pengaruh dalam hal kepercayaan penerima layanan, pelayanan yang baik tentu dapat memberikan dampak positif yakni tumbuhnya kepercayaan penerima layanan.² Pelayanan akan menjadi hal yang selalu di ingat, baik atau buruknya pelayanan akan melekat di benak pengguna layanan serta pelayanan yang baik pula dapat memancing orang baru untuk menggunakan suatu layanan.

Masyarakat sebagai pengguna pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi tentu mengharapkan mendapat pelayanan yang berkualitas baik atau dengan kata lain mendapatkan pelayanan yang prima, misalnya ialah pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan pelayanan yang efektif dan efisien. Untuk terwujudnya kepuasan masyarakat maka penting bagi instansi untuk memberikan kinerja yang maksimal agar menghasilkan pelayanan

¹ Presiden Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, 2009.

² Nurhadi dan Asriel Azis, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan dan Kesetiaan Konsumen," *Jurnal Economia* 14, no. 1 (2018).h.97

yang prima, tata kelola atau manajemen sangat diperlukan agar terciptanya pelayanan yang baik, namun pada kenyataannya masih bisa kita temui di lapangan pemberian layanan oleh sebuah instansi masih kurang prima yang tentunya membuat masyarakat merasa kurang puas akan hal tersebut, adapun pelayanan yang kurang prima seperti pelayanan dengan memakan waktu yang lama, pegawai yang sedang tidak ada di tempat dan lain sebagainya.³

Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat serta masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat ialah Kantor Urusan Agama atau yang lebih dikenal dengan singkatan KUA. Kantor Urusan Agama merupakan sebuah instansi terkecil dari Kementerian Agama yang ada di wilayah kecamatan. Kantor Urusan Agama membantu sebagian tugas Kementerian Agama Kabupaten di wilayah kecamatan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan UU nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Kantor Urusan Agama kecamatan Tamban Catur terletak di Desa Tamban Baru Mekar menaungi 10 desa lain yang ada di wilayah kecamatan Tamban Catur dengan jumlah penduduk ±14.867 jiwa. Kantor Urusan Agama kecamatan Tamban Catur merupakan hasil pemekaran wilayah kecamatan Kapuas Kuala pada tahun 2015. Meskipun Kantor Urusan Agama kecamatan Tamban Catur tergolong muda namun Kantor Urusan Agama ini telah

³ Joko Susanto dan Zepa Anggraini, "Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin," *Jurnal Administrasi Negara* 25, no. 2 (2019).h.121

menyandang gelar sebagai terbaik II dalam lomba KUA teladan tingkat provinsi Kalimantan Tengah yang dilaksanakan pada tahun 2019. Sebelum adanya pemekaran wilayah kecamatan Kapuas Kuala, masyarakat yang ada di wilayah Desa Tamban Baru Mekar dan sekitarnya jika hendak mengurus administrasi pernikahan dan lain lain maka harus datang ke Kantor Urusan Agama kecamatan Kapuas Kuala, yang terletak di Desa Lupak Dalam dengan jarak ±12 KM dari Desa Tamban Baru Mekar. Jauhnya jarak yang harus ditempuh dengan akses jalan yang rusak pada masa itu membuat masyarakat Desa Tamban Baru Mekar dan sekitarnya tidak familiar dengan pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama kecamatan Kapuas Kuala. Jika ada kepentingan administrasi misalnya pencatatan pernikahan, maka masyarakat Desa Tamban Baru Mekar dan sekitarnya hanya menitipkan berkas, lalu melangsungkan akad nikah di luar Kantor Urusan Agama yang membuat masyarakat tersebut tidak bisa merasakan langsung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama kecamatan Kapuas Kuala. Namun seiring berjalannya waktu dengan adanya pemekaran wilayah kecamatan Kapuas Kuala dan adanya Kantor Urusan Agama kecamatan Tamban Catur menjadikan masyarakat sekitar mulai mengenal pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama kecamatan Tamban Catur serta bisa merasakannya langsung, masyarakat mulai antusias untuk mengurus administrasi secara langsung di Kantor Urusan Agama kecamatan Tamban Catur misalnya dalam pelayanan pernikahan, masyarakat mulai banyak yang memilih untuk melangsungkan akad nikah di Kantor Urusan Agama.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti merasa tertarik untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama kecamatan Tamban Catur dalam melayani masyarakat di 10 desa yang ada di lingkup wilayah Kecamatan Tamban Catur, selain itu peneliti juga tertarik mengetahui tentang kualitas pelayanan dan faktor pendukung serta penghambat Kantor Urusan Agama kecamatan Tamban Catur dalam memberikan pelayanan prima. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Manajemen Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur Kabupaten Kapuas”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti membuat fokus masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan fungsi manajemen pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur?
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur?
3. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dalam melaksanakan pelayanan prima?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus masalah di atas, maka dapat diketahui bahwa yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan fungsi manajemen pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur.
2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur.
3. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dalam melaksanakan pelayanan.

D. Signifikansi Penelitian

Adapun signifikansi dalam penelitian ini memiliki jenis kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menyumbangkan kontribusi dalam kajian keilmuan Manajemen Dakwah, khususnya dalam bidang keilmuan manajemen dalam suatu instansi atau lembaga islam pemerintahan. Serta berperan sebagai acuan dan rujukan bagi penelii yang selanjutnya pada kajian yang sama.

2. Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis yang diharapkan peneliti dalam penelitian ini adalah penambahan ilmu pengetahuan dalam memperoleh informasi

mengenai manajemen pelayanan yang diterapkan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur Kabupaten Kapuas, serta diharapkan juga bisa menjadi motivasi bagi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur Kabupaten Kapuas dalam upaya terus meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahan penafsiran serta pemahaman dalam istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu peneliti membatasi istilah yang dipergunakan, sebagai berikut:

1. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan terdiri dari dua istilah yaitu manajemen dan pelayanan, manajemen berasal dari kata "*to manage*" yang memiliki arti mengurus, mengatur serta mengelola. Sedangkan pelayanan berarti segala bentuk kegiatan yang ditujukan guna mendapatkan kepuasan pelanggan sehingga kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat terpenuhi. Pelayanan hanya bisa dirasakan dan tidak bisa dimiliki, pelayanan juga cepat hilang karena ia tidak memiliki wujud.

Adapun manajemen pelayanan yang dimaksud oleh peneliti dalam skripsi ini adalah pelaksanaan pelayanan dengan penerapan fungsi fungsi manajemen yakni *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* pada pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur.

2. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan dapat di definisikan sebagai ukuran bagus tidaknya sebuah pelayanan, pelayanan dengan kualitas yang bagus dapat terjadi jika pelayanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi penerima layanan atau bahkan melebihinya. Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan penerima layanan.

Adapun kualitas pelayanan yang dimaksud dalam skripsi ini ialah kualitas pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini di ukur dengan metode *servqual* yang meliputi lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*.

F. Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini, diantaranya adalah:

1. Skripsi oleh Cici Ismalida, Mahasiswa UIN Sumatera Utara Medan Jurusan Manajemen Dakwah tahun 2021 dengan judul: “Pelaksanaan Fungsi Manajemen Pelayanan Nikah, Talak dan Rujuk di Kantor Urusan Agama Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat”. Letak persamaan skripsi di atas dengan skripsi ini adalah sama-sama ingin mengetahui bagaimana penerapan fungsi manajemen pada pelayanan di Kantor Urusan Agama. Perbedaan skripsi di atas dengan skripsi ini adalah skripsi di atas berfokus bukan hanya pada pelayanan nikah saja namun juga pada pelayanan talak serta rujuk, sedangkan skripsi ini hanya berfokus pada pelayanan nikah saja.

2. Skripsi oleh Achmad Abid, mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah tahun 2022 yang berjudul: "Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Revitalisasi Kecamatan Kaliangkrik Magelang". Adapun persamaan skripsi ini dengan skripsi di atas adalah pembahasan mengenai fungsi manajemen yang diterapkan pada pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama. Perbedaan yang terdapat pada skripsi ini dan skripsi di atas adalah skripsi di atas hanya membahas tentang fungsi manajemen saja sementara skripsi ini juga membahas mengenai kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur
3. Skripsi oleh Silvy Shofa Maharany, mahasiswi UIN Walisongo Semarang Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah tahun 2018 dengan judul skripsi: "Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Kualitas Kesehatan Jamaah Haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Demak Tahun 2016". Persamaan yang ada pada skripsi di atas dengan skripsi ini adalah persamaan tentang ingin mengetahui bagaimana manajemen pelayanan yang diberikan oleh tempat pelaksanaan penelitian. Perbedaan skripsi ini dengan skripsi di atas adalah skripsi di atas berfokus pada pelayanan kesehatan jamaah haji pada tahun 2016 oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Demak, sedangkan skripsi ini berfokus pada pelayanan nikah yang dilaksanakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur Kabupaten Kapuas.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dilakukan dengan mengikuti sistematika kepenulisan sebagai berikut.

BAB I Pendahuluan, memuat Latar Belakang Masalah, Fokus Permasalahan, Tujuan Penelitian, Signifikansi Penelitian, Definisi Operasioanal, Penelitian Terdahulu, serta Sistematika Penulisan.

BAB II Kajian Teori, meliputi tinjauan teori yang digunakan untuk menganalisis permasalahan yang membahas tentang manajemen pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur serta kerangka berpikir.

BAB III Metode Penelitian, meliputi Pendekatan dan Jenis Penelitian, Subjek dan Objek Penelitian, Lokasi Penelitian, Data dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Pengolahan Data, Analisis Data, dan Pengecekan Keabsahan Data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, memuat Hasil dari Penelitian berupa Gambaran Umum Lokasi Penelitian, Hasil Penelitian dan Pembahasan.

BAB V Penutup, memuat Simpulan dan Rekomendasi