

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Manusia pada hakikatnya disebut juga dengan makhluk sosial, hal ini dikarenakan manusia dalam hidupnya pasti memerlukan bantuan orang lain untuk bertahan hidup. Dalam buku *Social Psychology and Human Nature* disebutkan bahwa *people seek connections to others a fer to live, work, and play together*<sup>1</sup>. Manusia memiliki kecenderungan secara alami untuk membentuk hubungan dengan orang lain serta bekerja sama satu sama lain. Hal inilah yang mendasari terjadinya proses pelayanan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan manusia. Pelayanan adalah setiap tindakan yang diajukan oleh satu pihak kepada pihak lain. Didalam bukunya Moenir (2008) mengatakan bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan yang menguntungkan serta memberikan kepuasan meskipun tidak terlihat secara fisik. Menurut Mahmoedin (2010) mengatakan pelayan itu adalah aktifitas yang bersifat tidak nampak yang terjadi karena adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan yang bertujuan untuk mencari solusi dari permasalahan pelanggan atau konsumen.

Dalam langkah menjadikan sebuah lembaga yang baik maka memberikan pelayanan publik yang berkualitas, terukur adalah kuncinya. Pelayanan *public* yang berkualitas dapat menerapkan nilai-nilai privat yang berfokus pada *profit*

---

<sup>1</sup> Roy F. Baumister, dan Brad J. Bushman, *Social Psychology and Human Nature*, (Boston : Cengage Learning, 2020)h.43.

*making* ke sektor publik, seperti efisiensi, efektivitas, dan ekonomis. Hal ini dibutuhkan tetapi tidak boleh melupakan nilai-nilai kepublikan yang bertujuan pada pelayanan (*service making*).<sup>2</sup> Pelayanan publik yang terkait dengan pemenuhan hak-hak sipil dan keperluan dasar dirasa masih belum memenuhi harapan masyarakat, baik itu prosedur atau sistem pelayanan yang kurang memuaskan, kurang responsif, kurang informatif hal ini membuat masyarakat merasa tidak terlalu puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Undang-undang yang mengatur tentang perkawinan adalah UU Nomor 16 Tahun 2019 perubahan UU No 1 Tahun 1974 tentang perkawinan, menyebutkan bahwa batas usia untuk melangsungkan pernikahan adalah 19 tahun dari yang semula 16 tahun. Di Indonesia tren pernikahan terus menurun dalam 10 tahun terakhir penurunan yang drastis terjadi pada tahun 2020-2021, yakni ketika wabah virus corona/*covid-19*. Berdasarkan Laporan Statistik Indonesia mencatat jumlah pernikahan pada tahun 2021 berjumlah 1,74 juta pernikahan. Jika dibandingkan dengan tahun 2020 jumlah ini menurun sebanyak 2,8% dari tahun sebelumnya yang mencapai 1,79 juta pernikahan. Jumlah pernikahan tertinggi terjadi pada tahun 2011 dengan jumlah pernikahan sebanyak 2,31 juta. Setelahnya jumlah pernikahan terus menurun hingga tahun 2021.<sup>3</sup> Di Indonesia kebanyakan wanita melangsungkan perkawinan pertama kalinya ketika umur 19-24 tahun. Hasil Survei Sosial Ekonomi Nasional (SUSENAS) Kor 2020 menunjukkan bahwa

---

<sup>2</sup> Nashudin, *Manajemen & Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*, (Sanabil, 2016)h1.2.

<sup>3</sup> Cindy Mutia Annur, *Tren Pernikahan di Indonesia Kian Menurun dalam 10 Tahun Terakhir*, Tersedia di <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/02/26/tren-pernikahan-di-indonesia-kianmenurun-dalam10-tahun-terakhir> Diakses pada 4 November 2022

48,59% perempuan di Indonesia menikah untuk pertama kalinya pada usia 19-24 tahun. Sedangkan wanita dengan rentang usia 16-18 tahun persentasenya adalah 26,55%.<sup>4</sup>

Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Selatan, mencatat jumlah pernikahan dalam rentang tahun 2018-2021 sebagai berikut; 2018 berjumlah 30.789 pernikahan, 2019 berjumlah 31.983 pernikahan, 2020 berjumlah 27.401 pernikahan dan 2021 berjumlah 27.417 pernikahan. Berdasarkan hasil pencatatan BPS Provinsi Kalimantan Selatan, trend pernikahan mengalami penurunan pada saat pandemi *covid-19* (2020-2021) di bandingkan tahun sebelumnya 2018-2019. Di kabupaten Banjar trend pernikahan dalam rentang tahun 2018-2021 sebagai berikut; 2018 sebanyak 4.103 pernikahan, 2019 sebanyak 4.282 pernikahan, 2020 sebanyak 3.554 pernikahan, dan 2021 sebanyak 3.666 pernikahan.<sup>5</sup>

Kantor Urusan Agama kecamatan Beruntung Baru ini melayani sekitar 13 desa yang berada dalam lingkup kecamatan. Kantor Urusan Agama kecamatan Beruntung Baru bertugas melayani masyarakat dibidang keagamaan hal ini termasuk pelayanan pencatatan pernikahan, perceraian, bimbingan keagamaan dan lainnya yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat. Trend pernikahan di KUA Beruntung Baru dari tahun 2018-2021 sebagai berikut;<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Viva Budi Kusnandar, *Mayoritas Perempuan di Indonesia Menikah Usia 19-24 Tahun*, Tersedia di [www.databoks.katadata.co.id](http://www.databoks.katadata.co.id) Diakses pada 4 November 2022

<sup>5</sup> BPS Provinsi Kalimantan Selatan, *Table Jumlah Pernikahan di Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2018-2021*, Tersedia di <https://data.kalselprov.go.id/dataset/data/1343> Diakses pada 4 November 2022

<sup>6</sup> *Arsip KUA Kecamatan Beruntung Baru*

Tabel 1.1. Trend Pernikahan di KUA Beruntung Baru

<b>Trend pernikahan di KUA Beruntung Baru</b>			
<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
147	139	124	126

Sumber: Arsip KUA Beruntung Baru

Pelayanan yang ada di KUA Beruntung Baru menerapkan sistem PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Pelayanan ini adalah terobosan baru yang dikeluarkan oleh KEMENAG untuk memberikan kemudahan dan kepastian untuk masyarakat guna mendapat pelayanan dari lembaga di Kementerian Agama, dimana semua proses pelayanan dilakukan dalam satu tempat. Namun pelayanan dengan sistem ini jika tidak didukung dengan SDM yang cukup untuk memproses permohonan dan memberikan pelayanan yang efektif maka sistem PTSP akan mejanjadi lambat dan tidak efisien.

Dalam proses memberikan layanan pernikahan KUA Beruntung Baru mempunyai 4 orang pengurus dan 2 orang penghulu yang bertugas untuk menghadiri, menyaksikan, dan mencatat pernikahan. Dalam melayani pernikahan tidak jarang penghulu berhalangan hadir sehingga harus di gantikan dengan pegawai KUA yang bertugas. Dalam proses penginputan data, petugas KUA Beruntung Baru sering mengalami kendala seperti lemahnya akses internet yang berakibat pada lambatnya proses pengiriman data, sehingga penginputan data harus dikerjakan di luar kantor. Juga fasilitas yang ada di KUA Beruntung Baru ini kurang memadai.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan pegawai KUA Beruntung Baru

Pelayanan dapat dikatakan memuaskan apabila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keperluan dan harapan konsumen. Indikator pelayanan yang baik dapat dilihat dari beberapa aspek seperti fasilitas fisik dan peralatan yang memadai, penampilan karyawan yang rapi, pelayanan yang akurat, respon yang sigap dari pemberi layanan, pelayanan yang sopan serta mampu membangun kepercayaan, keyakinan konsumen, dan memiliki jiwa empati. Pelayanan pernikahan di KUA dari segi biaya nikah menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor : 48 Tahun 2014 yang merupakan perubahan atas peraturan sebelumnya UU Nomor 47 Tahun 2004 terkait biaya atas jenis penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku pada Departemen Agama: terkait akad nikah yang dilakukan di Kantor KUA pada hari dan jam kerja maka biayanya adalah Rp0,- (tidak bayar) dan apabila dilaksanakan di luar KUA maka dikenakan biaya sebesar Rp. 600.000, yang disetorkan pada negara melalui transfer Bank.

Purnomo dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun”. Mengatakan bahwa pelayanan publik yang baik harus diimbangi dengan fasilitas yang memadai, pemberi layanan harus cepat tanggap sehingga keinginan pelanggan dapat direspon dengan maksimal, selain itu pemberi layana harus memiliki rasa empati yang tinggi dan tidak deskriminatif. KUA Beruntung Baru dalam perjalanannya memberikan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan Beruntung Baru dinilai masih memiliki kekurangan, hal tersebut bermula ketika ada salah satu masyarakat yang menceritakan pengalamannya terkait pelayanan yang ada di KUA Beruntung Baru menurutnya

pegawai yang ada di KUA sangat sedikit, sehingga ketika ada pegawai yang berhalangan hadir maka akan berakibat pada lambatnya pelayanan. Selain itu ia juga menyampaikan bahwa fasilitas yang ada di KUA kurang memadai seperti kursi tunggu yang kurang memadai.

Menurut teori Kotler kepuasan pelanggan merupakan kondisi dimana keinginan pelanggan atas pelayanan bisa dipenuhi. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi eskpektasi pelanggan maka pelanggan akan puas. Begitu juga sebaliknya jika keinginan yang diberikan di bawah harpan maka pelanggan cenderung merasa tidak puas. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen sangat penting untuk dipahami.<sup>8</sup>

Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang kualitas pelayanan pernikahan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Beruntung Baru, Kabupaten Banjar

## **B. Fokus Masalah**

Bagaimana kualitas pelayanan pernikahan pada Kantor Urusan Agama kecamatan Beruntung Baru berdasarkan teori *Service Quality*?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pernikahan pada Kantor Urusan Agama kecamatan Beruntung Baru kabupaten Banjar

---

<sup>8</sup> Soeprapto, *Phisikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Litera Internusa, 2001)

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pernikahan pada Kantor Urusan Agama kecamatan Beruntung Baru.
2. Secara keilmuan semoga bisa dijadikan bahan referensi khasanah keilmuan bagi Kantor Urusan Agama kecamatan Beruntung Baru untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.
3. Sebagai bahan bacaan khususnya untuk Kantor Urusan Agama kecamatan Beruntung Baru dan umumnya untuk kita semua.

#### **E. Definisi Operasional**

##### 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan dan keunggulan di inginkan oleh konsumen yang didapat dengan membandingkan suatu pelayanan dengan pelayanan yang sejenis atau sama. kualitas pelayanan berfokus untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai landasan utama untuk menilai kepuasan pelanggan.

##### 2. Pernikahan

Pernikahan merupakan sebuah perjanjian sakral dari pihak pria dengan pihak wanita untuk menjadi pasangan suami isteri melalui proses akad nikah. Pernikahan di dalam islam di anggap sah apabila mencakup berikut; beragama islam, ada wali nikah, 2 (dua) orang saksi, mahar, dan ijab qobul. Menikah adalah ibadah terbesar dengan jangka waktu yang paling lama dari ibadah lain.

### 3. Pelayanan Pernikahan

Pelayanan pernikahan adalah proses pemenuhan keinginan, harapan, dan kebutuhan masyarakat dalam hal pernikahan. Pelayanan pernikahan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pernikahan untuk membantu pasangan dalam membuat rencana dan melaksanakan pernikahan mereka.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang menjadi bahan rujukan bagi peneliti dalam melakukan penelitian, yang ditelusuri dari beberapa literatur sebagai bahan referensi yang berkaitan dengan penelitian yang akan direncanakan untuk melihat persamaan dan perbedaan penelitian yang akan dilaksanakan. Adapun penelitian-penelitian tersebut sebagai berikut:

Skripsi yang berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang” oleh Ayu Satria (14290016) yang merupakan sarjana dari Jurusan Manajemen Pendidikan Islam di UIN Raden Fatah Palembang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*) dengan memakai pendekatan *deskriptif kualitatif*. Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitiannya adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama kecamatan Kemuning Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KUA di kecamatan Kemuning ini sudah melaksanakan pelayanan publik dengan baik. Sedangkan faktor penghambatnya adalah fasilitas yang kurang memadai seperti kursi tunggu dan



kondisi KUA yang dekat dengan tempat sampah pasar<sup>9</sup>. Perbedaan penelitian ini adalah objek dari penellitiaanya.

Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya” oleh Bima Septama Putra dengan NIM (11575103232) Jurusan Adminitrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau. Penelitian yang dipakai adalah metode *Deskriptif Kualitatif*. Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitiannya adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian didapat menyatakan bahwa kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Bukit Raya berjalan dengan kurang maksimal disebabkan kurangnya kemampuan dalam memahami pelanggan.<sup>10</sup> Perbedaan penelitian ini adalah peneliti terdapat pada objek penelitian, peneliti menjabarkan bagaimana kualitas pelayanan pernikahan.

Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa” oleh Meldawati dengan NIM (105910447112) Jurusan Ilmu Administrsi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UM Makassar. Analisis dilakukan dengan metode statistik diskriptif. Penelitian ini menggunakan teori *service quality*. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai rata-rata dari setiap dimensi masuk kedalam kategori baik.<sup>11</sup> Perbedaan

---

<sup>9</sup> Ayu Satria, *Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang*, (Universitas Islam Negeri Lampung: 2019)

<sup>10</sup> Bima Septama, *Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya*, (UIN SUSKA Riau, 2020)

<sup>11</sup> Meldawati, *Kualitas Pelayanan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa*, (universitas Muhammadiyah Makassar, 2020)

penelitian ini adalah cara pengukuran data di mana peneliti menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics

#### **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika menulis dilakukan dengan tujuan untuk memudahkan pemahaman terhadap penulisan. Dalam penelitian ini sistematika penulisannya adalah:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisikan latar belakang masalah, fokus masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II: KAJIAN TEORI**

Mencakup pengertian kualitas dan pelayanan, prinsip-prinsip pelayanan publik, standar pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik, kualitas pelayanan, strategi inovasi, kantor urusan agama, nikah.

#### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Berisikan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, tehnik pengumpulan data, analisis data, prosedur penelitian.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini memuat hasil penelitian dan pembahasan

#### **BAB V PENUTUP**

Bagian bab ini memuat tentang simpulan yang merupakan jawaban penelitian dan saran