

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada hakikatnya selain disebut sebagai makhluk individu manusia juga disebut sebagai makhluk sosial yang dalam kehidupannya selalu membutuhkan bantuan dari orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal tersebut yang mendasari terjadinya proses pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan manusia. Pelayanan bisa berupa pelayanan fisik maupun pelayanan administratif. Dalam hal ini bentuk pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada setiap warga negaranya. Parasuraman, Berry, dan Zeithaml menjelaskan bahwa “*service quality is the customer perception of the superiority of the service*”. Yang artinya kualitas pelayanan adalah tanggapan atau persepsi masyarakat yang menggunakan jasa terhadap keunggulan atau kelebihan layanan yang diberikan suatu institusi dibandingkan pelayanan yang diberikan oleh institusi lain.¹

Merujuk pada pemikiran di atas maka pelayanan kepada masyarakat yang baik diharapkan dapat diterima dan tidak menimbulkan keluhan bagi masyarakat yang dilayani serta masyarakat bisa merasa puas. Pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan bagi kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintahan. Pelayanan publik ini menjadi sangat penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat banyak atau khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan.

Seperti halnya pelayanan akan permintaan untuk pengurusan surat nikah di KUA Kecamatan Tapos yang harus dapat memenuhi pelayanan yang terbaik dan tepat waktu. Sebagai salah satu unit pelayanan publik, KUA dituntut mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal, meliputi pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, pelaporan nikah dan rujuk. Mengingat

¹ Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A., Berry, Leonard. (2001) *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press, h. 44

besarnya tugas dan fungsinya tersebut, KUA harus meningkatkan profesionalismenya dalam melayani masyarakat untuk itu perlu mendapat perhatian dalam pembinaan, evaluasi dan penilaian kinerja seluruh unsur yang ada didalamnya.

Seiring dengan perkembangan sering dijumpai berbagai keluhan masyarakat kemerosotan profesionalisme dalam rangka pelayanan publik hampir seluruh sektor pemerintah yang hampir ditandai dengan menurunnya kualitas pelayanan publik. Hal itu lah penyebab banyaknya keluhan yang dikemukakan oleh masyarakat akibatnya masyarakat merasa kecewa dan mulai meragukan integritas pemberian pelayanan yang adil. Strategi dalam upaya meningkatkan pelayanan pembuatan surat nikah yang terdapat di Kecamatan Tapos Kota Depok, termasuk salah satu kegiatan KUA dimana masih ada warga yang tidak mau berurusan langsung dengan KUA. Hal ini disebabkan karena kurangnya informasi dan ketidakjelasan prosedur pelayanan pencatatan perkawinan yang diterapkan oleh KUA. Sebagian dari warga tersebut tidak mengetahui langkah-langkah pendaftaran pencatatan perkawinan, syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi serta besaran biaya yang harus dikeluarkan, terutama jika melangsungkan perkawinan di luar KUA.

Hal umum yang dihadapi oleh KUA adalah belum mampu memberikan sesuatu hal yang memuaskan bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan di KUA, itu terjadi dikarenakan kurangnya fasilitas yang memadai untuk menunjang kegiatan di KUA. Fasilitas KUA secara ideal harus memiliki kualitas yang layak sesuai dengan tugas dan fungsi KUA. Sarana dan prasarana menyangkut apa saja yang seharusnya tersedia untuk menjalankan tugas manajemen dan atau pelayanan KUA terhadap masyarakat. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap pelayanan KUA pada masyarakat sehingga terlihat kepuasan bagi masyarakat pada umumnya.

Hal ini dilandasi oleh keadaan nyata pada pelaksanaan pelayanan Publik di KUA Kecamatan Tapos. Secara umum yang diamati melalui observasi awal ada dua hal yaitu Pertama, masih banyak ditemui di masyarakat Kecamatan Tapos yang tidak mau berurusan langsung dengan pelayanan KUA di Kecamatan Tapos.

Mereka masih mengandalkan pihak ketiga dalam urusan dengan KUA. Tentu saja hal ini menimbulkan pertanyaan, kenapa masih banyak masyarakat Kecamatan Tapos yang tidak mau berurusan langsung dengan KUA. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan masyarakat enggan melakukan hubungan langsung dengan KUA Kecamatan. Berdasarkan observasi awal diperoleh informasi bahwa faktor keengganan masyarakat disebabkan oleh ketidaktahuan dan ketidakjelasan prosedur pelayanan pernikahan. Seperti bagaimana cara untuk memulai pendaftaran, bagaimana langkah setelah pendaftaran, dokumen apa saja yang dibutuhkan untuk pendaftaran, dan berapa besar biaya perkawinan yang harus dikeluarkan saat nikah di luar kantor KUA.

Kedua, ketidakjelasan biaya pelayanan jasa pernikahan yang harus dikeluarkan oleh setiap masyarakat pengguna jasa pernikahan terutama saat melaksanakan prosesi pernikahan di luar kantor KUA dan di luar jam kerja KUA. Kebanyakan masyarakat tidak mengetahui berapa sesungguhnya biaya resmi yang harus dikeluarkan dalam penggunaan jasa tersebut. Ketidakjelasan ini juga menimbulkan rasa tidak puas dari sebagian masyarakat yang menganggap biaya yang harus dikeluarkan oleh mereka terlalu mahal. Oleh karena itu pihak KUA harus melakukan langkah-langkah sosialisasi untuk menjernihkan permasalahan ini. Data keluhan masyarakat berasal dari fasilitas pengaduan, yaitu kotak saran, *hotline* dan *call center*.

Untuk menjawab permasalahan di atas, perlu dilakukan penelitian secara lebih komprehensif lebih dahulu mengenai bagaimana kualitas pelayanan dan biaya pelayanan jasa pernikahan di KUA Kecamatan Tapos. Hal ini penting untuk dijadikan sumber rujukan bagi instansi pemerintah terkait, yaitu Kementerian Agama. Secara ideal selanjutnya kedua hal tersebut dicari tahu apakah mampu memberikan dampak terhadap tingkat kepuasan masyarakat, Dari beberapa penjelasan diatas digambarkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Tapos Kota Depok, sehingga variabel ini penting dikaji secara ilmiah dalam hubungannya dengan kepuasan masyarakat di Kecamatan Tapos. Objek ini dipilih sebagai fokus riset karena selama ini banyak kasus-kasus

layanan nikah yang tidak terlayani dengan baik, padahal layanan nikah ini adalah satu dimensi pelayanan yang setiap hari diperlukan oleh masyarakat. Variabel kualitas pelayanan dipilih untuk diteliti karena terkait dengan keluhan masyarakat dalam konteks layanan nikah. KUA Kecamatan Tapos Kota Depok dipilih sebagai lokasi penelitian karena KUA Kecamatan Tapos Kota Depok terpilih sebagai salah satu KUA percontohan yang masuk dalam program revitalisasi KUA dari ratusan KUA yang ada di Provinsi Jawa Barat.

KUA Kecamatan Tapos Kota Depok mempunyai Visi dan Misi berdasarkan Keputusan Menteri Agama No. 39 Tahun 2015 Tentang Rencana Strategis Kementerian Agama Tahun 2015-2019. Visi KUA Kecamatan Tapos Kota Depok adalah terwujudnya masyarakat Indonesia yang taat beragama, rukun, cerdas, dan sejahtera lahir batin dalam rangka mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong. Adapun Misi KUA Kecamatan Tapos Kota Depok adalah meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama, memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama, menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas, meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan, mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel, meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan, mewujudkan tatakelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan terpercaya. Standar pelayanan prima pernikahan KUA Kecamatan Tapos Kota Depok berdasarkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 477 Tahun 2004 atau yang dikenal dengan P5.

KUA Kecamatan Tapos Kota Depok berdiri pada tahun 2015 dengan jumlah personil atau pegawai 10 orang. Jumlah kelurahan di Kecamatan Tapos sebanyak 7 kelurahan. KUA Kecamatan Tapos Kota Depok bercita-cita menjadikan masyarakat Tapos masyarakat yang maju dan berkembang di semua bidang dengan mengacu pada ajaran dan aturan agama yang selaras dengan cita-cita pembangunan nasional, yaitu membangun manusia seutuhnya yang bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dengan cita-cita tersebut tercipta masyarakat Tapos yang religius.

Berdasarkan rekapitulasi jumlah pernikahan di KUA Kecamatan Tapos Kota Depok pada tahun 2021 jumlah masyarakat pengguna jasa pelayanan yang melakukan pendaftaran nikah selama satu tahun pada tahun 2021 adalah berjumlah 1351 pasangan, jumlah rata-rata masyarakat pengguna jasa pelayanan yang melakukan pendaftaran nikah selama satu bulan pada tahun 2021 adalah berjumlah 112 pasangan.

Bangsa Indonesia kini telah memiliki hukum positif sebagai landasan dasar melakukan suatu perkawinan. Berdasarkan PP Nomor 48 Tahun 2014 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Departemen Agama. Pasal-Pasal tersebut berisikan bahwa Setiap warga negara yang melaksanakan nikah atau rujuk di KUA atau di luar KUA tidak dikenakan biaya pencatatan nikah atau rujuk, dalam hal nikah atau rujuk dilaksanakan di luar KUA dikenakan biaya transportasi dan jasa profesi sebagai penerimaan dari KUA, terhadap warga negara yang tidak mampu secara ekonomi dan/atau korban bencana yang melaksanakan nikah atau rujuk di luar KUA dapat dikenakan tarif Rp 0,00 (nol rupiah), ketentuan lebih lanjut mengenai syarat dan tata cara untuk dapat dikenakan tarif Rp0,00 (nol rupiah) kepada warga negara yang tidak mampu secara ekonomi dan/atau korban bencana yang melaksanakan nikah atau rujuk di luar KUA diatur dengan Peraturan Menteri Agama setelah berkoordinasi dengan Menteri Keuangan.

Sehubungan dengan data tersebut, pihak KUA telah menerapkan prosedur dan menjalankan semua syarat-syarat pernikahan tersebut dengan baik. Mulai dari pengecekan syarat-syarat pokok seperti umur, surat-surat keterangan nikah dari kepala desa/kelurahan, pemberitahuan kehendak nikah secara tertulis dan surat persetujuan mempelai, bagi calon pasangan nikah yang masih berumur di bawah 21 tahun juga wajib menyertakan ijin tertulis orang tua atau wali dalam model. Kemudian pemeriksaan syarat pelengkap, proses pemeriksaan Nikah (Rafak) di KUA yang dihadiri oleh kedua calon mempelai beserta wali nikahnya. Setelah melewati proses pemeriksaan syarat pokok, syarat pelengkap dan Rafak maka kedua mempelai tinggal mengikuti penataran calon pengantin.

1.2 Rumusan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan nikah terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Tapos Kota Depok?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh kualitas layanan nikah terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Tapos Kota Depok.

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat penelitian dapat diklasifikasikan menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis, yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan obyek penelitian dan diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi peneliti lain untuk mengadakan penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang perilaku masyarakat, khususnya pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam menilai pelayanan publik.

b. Bagi lokasi penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi KUA Kecamatan Tapos Kota Depok untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam membuat keputusan manajerial, khususnya bidang pelayanan publik.

c. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi masyarakat umum yaitu memberikan informasi terkait dengan kualitas layanan yang diberikan KUA Kecamatan Tapos Kota Depok.

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan penelitian ini menggunakan penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan pada penelitian pengaruh kualitas pelayanan pernikahan dan rujuk terhadap kepuasan masyarakat.

BAB II KERANGKA TEORITIK

Membahas penelitian terdahulu, pemahaman variabel x , pemahaman variabel y , kerangka analisis penelitian, dan hipotesis penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan pernikahan dan rujuk terhadap kepuasan masyarakat.

BAB III METODE PENELITIAN

Menjelaskan pendekatan, jenis penelitian, definisi operasional, populasi dan sampling, pengujian alat penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dalam penelitian pengaruh kualitas pelayanan pernikahan dan rujuk terhadap kepuasan masyarakat.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Membahas profil, struktur organisasi, visi dan misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tapos Kota Depok dan hasil analisis data dalam penelitian pengaruh kualitas pelayanan pernikahan dan rujuk terhadap kepuasan masyarakat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan ini berisi intisari hasil penelitian dan saran dari peneliti untuk masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka merupakan sarana penunjang penelitian yang lengkap yang berisi daftar buku dan referensi yang berkaitan dengan penelitian.

