

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Memasuki era perubahan digital dan persaingan yang ketat, dimana persaingan antar organisasi bukan lagi persaingan antar gedung, dan bukan lagi persaingan peralatan atau bahkan persaingan yang bersifat antar modal, melainkan persaingan antar tenaga kerja. Organisasi perlu lebih memperhatikan dan menghargai sumber daya manusia, karena mereka adalah salah satu aset utama organisasi. Dengan demikian, pengelolaan sumber daya manusia yang tepat merupakan kunci keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Peran strategis utama SDM tentunya merupakan respon organisasi terhadap perubahan ekonomi dan bisnis. Globalisasi, perdagangan bebas, deregulasi dan perkembangan kemakmuran di bidang teknologi, khususnya teknologi informasi, telah menciptakan persaingan yang kompleks yang perlu disikapi. Sayangnya, tuntutan yang semakin meningkat baik dari konsumen internal maupun eksternal yang tidak lagi hanya mencari kepuasan dan lebih terfokus pada nilai karyawan (customer value) menekan organisasi untuk kemampuan merespon secara cepat (response). Dengan demikian, organisasi dapat memenangkan persaingan antar organisasi jika dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Efisiensi layanan melalui layanan merupakan penentu kepuasan sosial, yaitu semakin baik layanan melalui layanan, semakin tinggi kepuasan layanan. (Oktariansyah, dkk. 2017). Dengan demikian, kinerja bagian yang mencerminkan kepuasan pelanggan.

Stakeholder yang berkepentingan dengan kepuasan konsumen dalam konteks ini adalah entitas publik (publik) pemerintah. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat. Makna pembentukan pemerintahan dapat dipahami sebagai kewajiban suatu pemerintahan konstituen untuk melayani masyarakat sebesar-besarnya. Salah satu organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat (publik) adalah instansi Kantor Urusan Agama (KUA).

Pernyataan yang ada di UU No 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik didefinisikan:

Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah.

Pelayanan Publik merupakan “bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat luas yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka memenuhi ketentuan perundang-undangan” (Khurwanani, 2013 :1).

Pelayanan yang semestinya diberikan oleh instansi pemerintah seperti KUA harus baik dan berkualitas seperti yang tertera dalam undang-undang. Untuk itu semua pegawai KUA harus memberikan kinerja terbaiknya agar bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kunci kesuksesan dalam pelayanan publik yaitu berhasil membantu masyarakat dengan ketulusan sehingga menciptakan kepuasan bagi masyarakat.

Salah satu layanan yang harus diberikan oleh KUA kepada masyarakat tertera dalam PERMEN Agama (PMA) no. 34 tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan pada pasal 2 bahwa KUA Kecamatan memiliki tugas mengemban layanan dan bimbingan masyarakat Islam di wilayah kerjanya.

Pada pasal tiga undang-undang tersebut salah satu layanan yang harus diberikan KUA Kecamatan kepada masyarakat adalah pelayanan bimbingan keluarga Sakinah. Dimana pelayanan ini diberikan sebelum pernikahan dan setelah pernikahan. Pelayanan bimbingan yang diberikan sebelum menikah diatur dalam Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam No.189 tahun 2021 tentang “Petunjuk pelaksanaan Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin”. Layanan ini bertujuan untuk mewujudkan keluarga Sakinah dan mengatasi permasalahan perkawinan dan keluarga bagi warga Indonesia yang beragama Islam.

Berikut ini adalah jumlah permohonan masyarakat yang mengajukan nikah pada KUA Tanjung Priok Jakarta dan jumlah masyarakat yang telah mengikuti Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin. Masyarakat dalam hal ini adalah sekumpulan orang yang merupakan peserta dalam Program Bimbingan Calon Pengantin (Binwin Catin).

Tabel 1. Jumlah peserta Calon Pengantin yang mengajukan nikah dan jumlah peserta Calon Pengantin yang telah mengikuti Program Bimbingan Perkawinan pada KUA Tanjung Priok Jakarta Utara Tahun 2022

Bulan	Jumlah peserta Binwin Catin yang mengajukan nikah	Jumlah peserta Binwin Catin yang hanya mengikuti penasehatan nikah secara perorangan	Jumlah peserta. Binwin Catin yang telah mengikuti Program Binwin Catin
Januari	122	122	-
Februari	137	107	30
Maret	176	176	-
April	20	20	-
Mei	155	155	-
Juni	86	86	-
Juli	258	258	-
Agustus	79	49	30
September	124	94	30
Oktober	150	120	30
November	128	68	60
Desember	175		-
Total	1.610	1.430	180

Sumber : Sekretariat KUA Kecamatan Tanjung Priok Kota Jakarta Utara, 2022.

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa data peserta Binwin Catin yang mengajukan permohonan nikah di KUA Kecamatan Tanjung Priok Jakarta, setiap bulannya cukup banyak, sedangkan peserta yang mengikuti Program Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin hanya sedikit. Dengan data diatas seharusnya KUA Tanjung Priok lebih banyak melaksanakan Program Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin agar

masyarakat dalam hal ini peserta Binwin Catin yang terbimbing semakin banyak dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawainya untuk mencapai kepuasan masyarakat.

Tabel 2. Jumlah Angka Perceraian Pengadilan Tinggi Agama DKI Jakarta

Tahun	Pengadilan Agama	Kasus Cerai Talak	Kasus Cerai Gugat	Jumlah
2020	Jakarta Utara	679	1925	2.604
2021	Jakarta Utara	680	2097	2.777

Sumber: Sekretariat Pengadilan Tinggi Agama DKI Jakarta, 2022.

Berdasarkan table 2 diatas menunjukkan bahwa data kasus perceraian khususnya di Pengadilan Jakarta Utara meningkat dari tahun 2020 sebanyak 2.604 kasus bertambah sebanyak 173 kasus menjadi 2.777 kasus ditahun 2021. Dengan meningkatnya tingkat perceraian hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pelayanan Program Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin yang dilakukan oleh KUA di kota Jakarta Utara belum maksimal sehingga tujuan pelaksanaan Program Perkawinan Calon Pengantin yang diharapkan mampu menekan angka perceraian ternyata belum tercapai maksimal, hal tersebut karena banyak nya kendala yang terjadi saat pelaksanaan Program Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin tersebut.

Berdasarkan hasil laporan monitoring dan evaluasi yang diteliti oleh peneliti terhadap kegiatan monitoring dan evaluasi yang dilakukan di tiap tengah tahun dan di akhir tahun 2022 oleh Koordinator Kepenghuluan dan Bina Fasilitasi Keluarga Sakinah Kemenag Kota Jakarta Utara selaku pengawas kegiatan Program Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin, maka peneliti mendapatkan data bahwa terdapat beberapa permasalahan kendala-kendala dalam pelaksanaan kegiatan tersebut.

Masalah yang paling mendasar untuk Program Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin pada KUA Kecamatan Tanjung Priok adalah terbatasnya dana penyelenggaraan Program Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin, dimana KUA tidak memiliki cukup dana untuk menyelenggarakan

Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin yang terus menerus. Dalam menyelenggarakan pelayanan Program Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin maka KUA harus menanggulangi dana terlebih dahulu, sehingga hal tersebut sangat memberatkan pihak KUA, para pegawai KUA menjadi tidak bersemangat dalam melaksanakan Program Bimbingan Perkawinan tersebut sehingga mempengaruhi kinerja mereka.

Selain itu, beberapa masyarakat dalam hal ini peserta Calon Pengantin yang mengikuti kegiatan Bimbingan Perkawinan sangat kurang sekali, hal tersebut disebabkan banyak yang berhalangan hadir dengan alasan tidak mendapatkan izin dari tempat mereka bekerja.

Sarana dan Prasarana yang belum optimal juga merupakan kendala dalam penyelenggaraan Program Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin, keterbatasan alat peraga dalam pemaparan materi, bangunan KUA yang tua dan rapuh membuat peserta Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin tidak nyaman.

Kurangnya layanan informasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai kewajiban dan manfaat mengikuti kegiatan Program Bimbingan Perkawinan, sehingga banyak yang menganggap remeh dan malas untuk datang dalam kegiatan tersebut. Kurangnya semangat peserta Calon Pengantin dalam mengikuti materi dikarenakan fasilitator yang menyampaikan materi tersebut monoton menceramahi, sehingga mereka merasa bosan.

Pelaksanaan Program Bimbingan Perkawinan selama 2 hari, menurut peserta sangat menyita waktu dan kurang efektif, menyebabkan mereka tidak bisa menghadiri kegiatan tersebut. Layanan Aplikasi Sakinah untuk mencatat data online peserta yang telah menikah dan telah mengikuti Program Bimbingan Perkawinan belum bisa ditindaklanjuti karena kurangnya Sumber Daya Manusia (Pegawai) yang bertanggung jawab terhadap penggunaan aplikasi tersebut.

Dari data hasil masalah dan kendala-kendala tersebut, maka Program Bimbingan Perkawinan yang diadakan di KUA perlu diadakan perbaikan dan peningkatan, antara lain perbaikan dalam kualitas pelayanan dan kinerja pegawai. KUA Kecamatan Tangjung Priok harus meningkatkan kembali kinerjanya dalam berbagai bidang yang saling terkait untuk dapat mengatasi kendala-kendala dalam pelaksanaan Program Bimbingan

Perkawinan Calon Pengantin dan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini yaitu para peserta dalam Program Bimbingan Calon Pengantin (Binwin Catin), agar para peserta Program Binwin Catin bisa mengetahui pentingnya dan manfaatnya mengikuti Bimbingan Perkawinan tersebut, sehingga peserta dapat merasa puas, nyaman dan senang mengikuti Bimbingan Perkawinan yang diberikan secara gratis kepada mereka. Jika para peserta Program Binwin Catin merasakan kepuasan dalam pelayanan, maka ilmu yang diberikan oleh para fasilitator akan dapat diserap dengan baik oleh peserta sehingga tujuan dari pelaksanaan Program Bimbingan Perkawinan ini untuk mewujudkan keluarga Sakinah didalam masyarakat akan tercapai dan tingkat perceraian akan turun.

Atas dasar pemikiran dan latarbelakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Program Pelayanan Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin di KUA Tanjung Priok Jakarta Utara”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka masalah yang di duga mempengaruhi rendahnya kepuasan masyarakat terhadap Program Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin pada KUA Kecamatan Tanjung Priok adalah sebagai berikut:

1. Terbatasnya dana penyelenggaraan Program Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin (Binwin Catin).
2. Birokrasi perizinan yang sulit, sehingga banyak peserta Program Binwin Catin yang berhalangan hadir dengan alasan tidak mendapatkan izin dari tempat mereka bekerja.
3. Sarana dan Prasarana kantor KUA yang kurang memadai.
4. Kurangnya layanan informasi dan sosialisasi kepada para Peserta Program Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin dan para orang tua Calon Pengantin mengenai kewajiban dan manfaat mengikuti kegiatan Program Bimbingan Perkawinan.
5. Pelayanan dalam penyampaian materi Program Bimbingan Perkawinan cenderung monoton dan membosankan.

6. Pelaksanaan Program Bimbingan Perkawinan selama 2 hari, menurut peserta sangat menyita waktu dan kurang efektif.
7. Kurangnya Sumber Daya Manusia (Pegawai) yang bertanggung jawab terhadap pelayanan penggunaan aplikasi Sakinah untuk mencatat data online peserta Program Bimbingan Perkawinan.

C. Rumusan Masalah

Merujuk latarbelakang masalah, sehingga perumusan masalah yang hendak diteliti sebagai berikut :

1. Diduga ada peran langsung antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat pada Program Pelayanan Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin di KUA Tanjung Priok Jakarta Utara?
2. Diduga ada pengaruh langsung antara Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Masyarakat pada Program Pelayanan Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin di KUA Tanjung Priok Jakarta Utara?
3. Diduga ada pengaruh langsung antara kualitas pelayanan dengan kinerja pegawai pada Program Pelayanan Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin di KUA Tanjung Priok Jakarta Utara?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Apakah terdapat pengaruh langsung antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Program Pelayanan Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin di KUA Tanjung Priok Jakarta Utara.
2. Apakah terdapat pengaruh langsung antara Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Masyarakat pada Program Pelayanan Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin di KUA Tanjung Priok Jakarta Utara.
3. Apakah terdapat pengaruh langsung antara Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai pada Program Pelayanan Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin di KUA Tanjung Priok Jakarta Utara.

E. Kegunaan Penelitian

Sehingga kegunaan yang dapat disampaikan dari riset ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk penulis:
 - Memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program pasca magister manajemen.
 - Meningkatkan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat pada Program Bimbingan Perkawinan.
2. Bagi akademik, mampu memberikan sumbangsih pemikiran dan masukan dalam mengembangkan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat.
3. Bagi KUA, mampu memberikan kontribusi untuk KUA agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan kinerja pegawai sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam hal ini Calon Pengantin agar tujuan dari pelaksanaan Program Bimbingan Perkawinan Calon pengantin bisa tercapai yaitu mewujudkan keluarga yang Sakinah.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Batasan ruang lingkup riset ini membatasi permasalahan pada hal yang berkaitan dengan:

1. Sifat Riset : Pengaruh
2. Subjek yang diteliti : Masyarakat
3. Variabel : Kualitas pelayanan, kinerja pegawai, kepuasan masyarakat
4. Tempat penelitian : KAU Tanjung Priok Jakarta
5. Waktu penelitian : Tahun 2022