

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kantor Urusan Agama merupakan perpanjangan tangan dari Kementerian Agama yang mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan dibidang agama. Maju mundurnya Kementerian Agama Republik Indonesia ditentukan oleh maju mundurnya Kantor Urusan Agama di wilayah kecamatan. KUA merupakan line terdepan di Kementerian Agama, karena KUA secara langsung berhadapan dengan masyarakat, sebagaimana ditegaskan dalam keputusan Menteri Agama Nomor : 571 tahun 2001 bahwa kantor urusan agama bertugas melaksanakan sebagaimana tugas Kantor Kementerian Kabupaten/Kota dibidang urusan agama di wilayah Kecamatan (Qustulani, 2018;36).

Perbaikan pelayanan publik akan membuat masyarakat merasa nyaman dan terpenuhi segala kebutuhannya, namun perbaikan pelayanan Publik ini belum diimbangi dengan sistem kapasitas aparatur negara dalam melayani publik (Nuriyanto, 2014;438). Hal demikian berhubungan dengan kinerja dan etos kerja aparatur negara yang masih rendah, terutama yang berada di daerah. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 bab IV pasal 15 ayat E dengan tegas dinyatakan bahwa penyelenggara Negara berkewajiban memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai standar pelayanan, termasuk memberikan pertanggungjawaban terhadap penyelenggaraan yang diselenggarakan pada ruang publik dan dapat diakses oleh masyarakat (Nuriyanto, 2014;438). Untuk menunjang pelaksanaan UU tersebut, masyarakat dapat melaporkan pelaksanaan

penyelenggaraan negara dan pemerintah yang melakukan penyimpangan pelayanan publik. Penyimpangan ini ialah standarisasi dari pelayanan itu sendiri, yang menjadi sebuah tolak ukur, dari kewajiban aparatur negara dalam melayani masyarakat. Kondisi ini membuat penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menjalankan standar pelayanan publik sesuai dengan kemampuan penyelenggara dan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat serta melihat kondisi lingkungan.

Setiap pelayanan yang sistemnya dikerjakan dengan baik, maka hasilnya juga akan baik dan memuaskan serta bernilai pahala. Untuk memberikan pelayanan terbaik maka sistem pelayanan publik sudah semestinya dimanajemen dengan baik. Di dalam manajemen memiliki empat fungsi yakni perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengontrolan (Hasibuan, 2004;198). Sistem manajemen akan memberikan acuan dan tolak ukur pada setiap organisasi atau instansi. Manajemen atau dalam bahasa Inggris, *management* memiliki makna ketatalaksanaan, tata pimpinan dan pengelolaan (Munir & Wahyu, 2006;16). Selain itu manajemen juga disebut dengan ilmu dan seni, secara ilmu dapat dipelajari oleh manusia untuk menganalisis sebuah kesalahan dan secara seni ialah mengatur dan mengelola sumber daya manusia, yang memiliki banyak tujuan dan disatukan dalam suatu wadah untuk mencapai tujuan yang sama.

Pelayanan publik memiliki beberapa jenis yang terbagi menjadi tiga kelompok, yakni kelompok pelayanan administratif, kelompok pelayanan barang, dan kelompok pelayanan jasa (Maulidiah, 2014;69). Untuk KUA termasuk dalam pelayanan administratif dan pelayanan jasa yaitu pelayanan dalam hal surat-menyurat atau dalam bentuk dokumen resmi yang diperlukan

oleh publik dan dalam hal bimbingan seperti bimbingan zakat, infak dan shodaqoh, pembinaan wakaf, bimbingan manasik haji dan berbagai pelayanan lainnya. Di dalam Islam pelayanan publik juga diterapkan dengan konsep tolong menolong. Hal ini diartikan bahwa sebagai pelayan publik memberikan manfaat sesama manusia (Qustulani, 2018;77). Hal demikian dapat diterapkan pada sebuah pelayanan yang pada hakikatnya ialah perbuatan untuk saling membantu. Allah berfirman dalam Q.S. Al-Maidah/5: 2.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا

اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۚ

Terjemah: Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksaan-Nya. (Q.S. Al-Maidah/5:2)

Menurut Rahyunir Rauf (2013) bahwa; penyelenggara pelayanan publik, harus mampu mengetahui dan memahami kebutuhan dan kepentingan warga masyarakat yang dilayaninya sebagai pengguna pelayanan, harus mengetahui dan mempelajari tentang karakteristik masyarakat yang dilayani, pada dasarnya setiap masyarakat memiliki karakter berbeda-beda satu sama lainnya, sehingga membutuhkan, cara, strategi dan bentuk pelayanan Publik yang berbeda, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat memuaskan masyarakat yang dilayani.

Dalam memberikan layanan publik, menurut keputusan Menpan (menteri pendayagunaan aparatur Negara) Nomor 81 tahun 1993 harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut: (Rusli, 2009;81).

1. Hak dan kewajiban bagi pemerintah maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu, proses, dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan di dalam sebuah Kantor Urusan Agama memiliki peran yang sangat penting, keberhasilan dalam Kantor Urusan Agama tergantung dalam manajemen pelayanannya itu sendiri dalam menangani masalah-masalah penyelenggaraan program pelayanan misalnya, kursus calon pengantin. Setiap masyarakat mengharapkan pelayanan yang terbuka, ramah, adil dan tidak diskriminatif (Sinambela, 2006;4). Sehingga memberikan kepercayaan kepada masyarakat, pemberian pelayanan yang baik bagi calon pengantin akan memberikan kepuasan tersendiri untuk calon pengantin. Bila pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan yang diharapkan maka calon pengantin akan

merasakan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, begitu pun sebaliknya jika pelayanan yang di berikan buruk maka kualitas dipersepsikan menjadi buruk.

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu pencapaian kepuasan masyarakat (*Public statisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*coustumer statisfaction*). Oliver (Koentrojo, 2007;145) menyatakan bahwa “kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap dipenuhinya kebutuhan dan harapan”. Jadi, kepuasan pelanggan/masyarakat merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi, hal ini akan mengakibatkan masyarakat akan merasa puas dan akan selalu mentaati peraturan yang berlaku.

Berdasarkan PMA Nomor: 39 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama bahwa dalam melaksanakan kegiatannya Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan mempunyai tugas: melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kantor Kementerian Agama dalam wilayah Kecamatan berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan kebijakan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten dan peraturan Perundang-undangan. Mengingat besarnya tugas dan fungsi tersebut, KUA harus meningkatkan profesionalismenya dalam melayani masyarakat, untuk itu perlu mendapat perhatian dalam pembinaan, evaluasi, dan penilaian kinerja seluruh unsur yang ada di dalamnya. Sehubungan dengan hal tersebut dalam rangka

meningkatkan kualitas dalam pencapaian pelayanan. Esensi dari kegiatan ini adalah sebagai penegasan bahwa eksistensi, kontribusi dan keberadaan KUA dalam perfektif kinerja operasional, manajemen birokrasi maupun pelayanan kepada masyarakat harus menjadi komitmen yang nyata. Disamping secara teknis berkompetisi, memperoleh predikat terbaik, juga sebagai ajang untuk mengasah kemampuan, intelektual dan managerial SDM maupun KUA secara kelembagaan melalui inovasi kreatif pelayanan unggulan pada masing satuan tugasnya (Perencanaan Menteri Agama No 39 Tahun 2012).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) pegawai setempat harus memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik hal ini terjadi disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan pegawai dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia serta kewenangan aparat yang bersangkutan (Subadi, 2017;30).

Dari hasil pengamatan peneliti KUA Kecamatan Konda adalah salah satu Kantor Urusan Agama yang berada di bawah naungan Kementrian Agama yang melaksanakan sebagian tugasnya dalam urusan keagamaan dan menjadi wadah bagi masyarakat di Kecamatan Konda untuk mempermudah masyarakat melakukan pelayanan dibidang administrasi (pendaftaran, pengesahan, pencatatan nikah dan rujuk), pendaftaran dan penerbitan akta, ikrar dan wakaf, suscantin (kursus calon pengantin), bimbingan zakat, infak dan shodaqoh,

pembinaan wakaf, bimbingan manasik haji dan berbagai pelayanan lainnya. yang ada di KUA Kecamatan Konda.

Stoner dalam Kurniawan (2005:106) menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Efektivitas dimaksudkan sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut berhasil diselesaikan sesuai dengan waktu yang diterapkan atau dalam kata lain tepat waktu.

Sumber Daya Manusia merupakan faktor penting dalam pencapaian efektivitas suatu organisasi yakni terdiri dari keterampilan, pengetahuan dan sikap (Mahsun, 2006;182). Bila keterampilan, kemampuan dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya sehingga efektivitas yang lebih baik dapat terbentuk dalam organisasi. Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Pengertian efektivitas ini pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan tersebut mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan.

KUA di Kecamatan Konda juga memiliki masalah terkait sumber daya manusia (SDM) berdasarkan dengan hasil wawancara kepala KUA Kecamatan Konda menyatakan manajemen pelayanan berbasis digitalisasi dapat mempermudah pelayanan, namun prosedur pelayanan secara umum dalam

prakteknya memiliki kesulitan karena kasus yang dimiliki masyarakat dan sumber daya manusia yang dimiliki KUA Kecamatan Konda sangat minim dalam tenaga administrasi (H.Sapri, S.HI.,M.M, Kepala KUA, 04 November 2022, Wawancara oleh penulis). Tentu saja, dengan sumber daya manusia yang terbatas akan mempengaruhi layanan publik terutama untuk layanan seperti pelayanan Suscatin (kursus calon pengantin), haji, wakaf dan layanan umum lainnya.

Kecamatan Konda merupakan salah satu Kecamatan yang berada di Kabupaten Konawe Selatan, berjarak sekitar 55 kilometer dari Ibukota Kabupaten Konawe selatan ke arah Utara dan 15 kilometer dari kota Kendari. Pusat pemerintahannya berada di Kelurahan Konda. Kecamatan Konda memiliki luas 132,84 km². Wilayah Kecamatan Konda dibagi menjadi 17 Desa/Kelurahan.

Berdasarkan dari hasil pengamatan di Kantor KUA Kecamatan Konda terdapat beberapa masalah yaitu, SDM yang kurang memadai sehingga pelayanan dilakukan langsung oleh kepala KUA Kecamatan Konda dan untuk fungsi pelayanan yang di KUA Kecamatan tidak semua berjalan hanya beberapa fungsi yang berjalan seperti pernikahan, wakaf dan kemasjidan.

Berdasarkan keterangan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat topik tentang Efektivitas Manajemen Pelayanan sebagai fokus penelitian di KUA Kecamatan Konda sebagai objek penelitian. Mendeskripsikan hasil penelitian dalam masalah tersebut, peneliti mengajukan sebuah penelitian

dengan judul **“Efektivitas Manajemen Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan”**.

1.2. Fokus Penelitian

Untuk menghindari terjadinya penafsiran yang keliru dari pembaca dan keluar dari pokok permasalahan, oleh karena itu penelitian ini difokuskan pada **“Efektivitas Manajemen Pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Konda, Kabupaten Konawe Selatan”**. Manajemen yang dimaksud di sini adalah pemerintah khususnya KUA dalam mengatur sedemikian rupa manajemen pengelolaan layanan yang dilaksanakan di KUA Kecamatan Konda

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang dapat dirumuskan dari penelitian ini adalah,

1. Bagaimana manajemen pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Konda?
2. Bagaimana efektivitas manajemen pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Konda?
3. Faktor-faktor apa yang pendukung dan penghambat pengelolaan manajemen di Kantor Urusan Agama Kecamatan Konda ?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui manajemen pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) dalam upaya mengurangi angka pernikahan dini di Kecamatan Konda

2. Untuk mengetahui efektivitas manajemen pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Konda
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang pendukung dan penghambat pengelolaan manajemen di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Konda.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian membicarakan tentang kegunaan atau kontribusi yang dapat diperoleh dari penelitian yang akan dilakukan, berikut manfaat penelitian yang penulis harapkan:

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan dalam dunia keilmuan manajemen khususnya efektivitas manajemen pelayanan dan memberikan informasi tentang pengelolaan manajemen di Kantor Urusan Agama Kecamatan Konda bagi penulis pada khususnya, pada masyarakat umumnya terhadap pemikiran akan pentingnya pengetahuan dibidang pelayanan perkantoran.

2. Secara praktis

- a) Peneliti, penelitian ini merupakan aktualisasi keilmuan yang didapat di bangku kuliah, sekaligus memperoleh wawasan lain terutama tentang manajemen
- b) KUA Kecamatan Konda, sebagai tolak ukur untuk mengetahui tentang penerapan manajemen dalam pengelolaan pelayanan yang telah

diterapkan di KUA Kecamatan Konda sehingga menjadikan lebih baik lagi dimasa yang akan mendatang

- c) Program studi, hasil penelitian ini nantinya dapat menjadi rujukan atau referensi bagi mahasiswa yang ingin mengetahui tentang manajemen pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Konda, Kabupaten Konawe Selatan.

1.6. Definisi Operasional

Agar terhindar dari terjadinya salah pengertian, penafsiran dan kekeliruan untuk pembaca, maka penulis memandang perlu adanya sesuatu penjelasan mengenai pengertian dari judul "*Efektivitas Manajemen Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan*" adalah

1. Manajemen adalah sebuah proses dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan organisasi dengan cara bekerja secara bersama-sama dengan orang-orang dan sumber daya yang dimiliki organisasi.
2. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.
3. Kantor Urusan Agama adalah instansi terkecil Kementerian Agama yang ada ditingkat kecamatan. KUA bertugas membantu melaksanakan sebagian tugas kantor Kementerian Agama Kabupaten di bidang urusan agama Islam di wilayah Kecamatan.