

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan struktur terkecil dari Departemen Kementrian Agama yang secara langsung menyentuh masyarakat dalam satu wilayah kecamatan. Oleh sebab itu lembaga KUA memegang peranan penting dalam menerapkan segala perintah dari pusat termasuk melayani kebutuhan masyarakat. Maka terwujudnya agenda yang diselenggarakan oleh Departemen Kementerian Agama tercermin pada kualitas kerja dan pola kegiatan yang dilakukan oleh KUA.

Secara umum, tugas pokok dan fungsi dari Kantor Urusan Agama (KUA) sebagaimana yang terdapat dalam pasal 3 PMA Nomor 34 2016 ayat (1) yaitu: sebagai pelaksana pelayanan, pencatatan, pengawasan, dan pelaporan (nikah dan rujuk) serta segala hal terkait urusan yang menyangkut umat/masyarakat. Disamping itu, KUA memiliki peran dalam bidang penyusunan statik layanan dan bimbingan terhadap masyarakat Islam, serta penerangan masalah agama Islam. Hal-hal diatas merupakan landasan standar kerja dan pola kegiatan seluruh lembaga kedinasan KUA di Indonesia.

Adapun visi dan misi dari Kantor Urusan Agama (KUA) berdasarkan PMA No. 2 Tahun 2010 adalah terwujudnya masyarakat Indonesia yang taat beragama, rukun, cerdas, mandiri dan sejahtera lahir batin. Adapun misi Kantor Urusan Agama(KUA) adalah (1) Meningkatkan kualitas kehidupan beragama; (2) Meningkatkan kualitas kerukunan umat beragama; (3) Maningkatkan kualitas *raudhatul atfal*, madrasah, perguruan tinggi agama, pendidikan agama, dan pendidikan keagamaan; (4) Meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji; (5) Mewujudkan tatakelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

Kantor Urusan Agama pada wilayah kecamatan sebagai unit teknis dari Departemen Kementerian Agama yang memiliki posisi dan kedudukan terdepan dan

sangat penting serta berpengaruh pada pencitraan Departemen Kementerian Agama dimata seluruh masyarakat. Adapun Kantor Urusan Agama merupakan suatu unit pelaksana teknis Dirjen Bimas Islam pada level wilayah kecamatan yang mencakup tugas dan tanggungjawab pelayanan yang sangat luas.

Peran KUA cukup strategis apabila dilihat dari sudut pandang keberadaannya yang bersentuhan secara langsung dengan masyarakat, terutama masyarakat yang memerlukan bantuan pelayanan di bidang Urusan Agama Islam (Urais). Sebab oleh adanya peran dan tanggungjawab itu maka aparat KUA diharuskan untuk dapat mengurus dan melaksanakan serta mengelola manajemen kearsipan, administrasi, dan statistik serta dokumentasi yang mandiri.<sup>1</sup>

Kantor Urusan Agama Kecamatan Bojongpicung adalah salah satu dari bentuk instansi pemerintah yang memiliki wewenang untuk melaksanakan pelayanan masyarakat terkait segala aspek dalam agama Islam di wilayah Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur.

Adapun pada pola kegiatan yang diterapkan serta tugas dan fungsi dari KUA Bojongpicung yang merujuk pada pasal 3 PMA Nomor 34 (2016) ayat 1, secara khusus diantaranya adalah melaksanakan pelayanan dibidang pencatatan nikah dan rujuk, penyusunan data statistik masyarakat Islam Kecamatan Bojongpicung, pelayanan bimbingan keluarga sakinah, bimbingan kemasjidan atau rumah ibadah, administrasi kewakafan, mengikuti proses dan kesaksian Hisab dan Ru'yat, penentuan arah kiblat, bimbingan dan penerangan agama Islam langsung ke lingkungan masyarakat desa dan fungsi-fungsi yang bersifat intrasektoral.<sup>2</sup>

Berdasarkan dari informasi data pegawai yang menjabat terdiri dari 1 Kepala, 1

---

<sup>1</sup> Meldawati, *Kualitas Pelayanan Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa*, (Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020), hlm. 12.

<sup>2</sup> Elan Nurdiana, Penghulu Muda KUA Kecamatan Bojongpicung, *Wawancara Mendalam*, 21 Maret 2022.

Penais, 2 Penghulu, dan 4 pegawai dibidang administratif.<sup>3</sup> Terdapat sistem penyusunan pangkat kepegawaian yang terdapat di KUA Bojongpicung, diantaranya terbagi menjadi 2 golongan: (1) Jabatan Fungsional Tertentu (JFT) yang didalamnya terdapat Kepala KUA, Jajaran Penghulu dan Penais. (2) Jabatan Fungsional Umum (JFU) yang terdiri atas pegawai-pegawai staf yang memiliki tanggungjawab dibidang administrasi dan pelayanan umum kantor.

Berdasarkan letak Kantor Urusan Agama (KUA) Bojongpicung berada di wilayah Kabupaten Cianjur, Kecamatan Bojongpicung, Desa Neglasari. Berdasarkan geografis, letak Kecamatan Bojongpicung berada di timur Kabupaten Cianjur dengan penduduk mayoritas beragama Islam. Terhitung jumlah penduduk secara keseluruhan dari Kecamatan Bojongpicung sebagaimana yang diuraikan pada tabel berikut :

No	Desa	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Bojongpicung	4.681	4.584	9.265
2	Cibarengkok	3.388	3.344	6.732
3	Cikondang	2.445	2.414	4.859
4	Hegarmanah	4.647	4.388	9.035
5	Jati	5.387	5.204	10.591
6	Jatisari	3.691	3.554	7.245
7	Kemang	3.015	2.877	5.892
8	Neglasari	3.527	3.472	6.999
9	Sukaratu	5.229	5.067	10.296
10	Sukarama	3.443	3.338	6.781

<sup>3</sup> Data Pegawai KUA Bojongpicung Tahun 2022.

<b>11</b>	Sukajaya	2.923	2.828	5.751
	<b>JUMLAH</b>	<b>42.376</b>	<b>41.070</b>	<b>83.446</b>

Tabel 1.1 Statistik NR KUA Kecamatan Bojongpicung 2022

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bojongpicung adalah salah satu dari 32 Kantor Urusan Agama (KUA) yang berada dibawah Departemen Kementerian Agama Kabupaten Cianjur.<sup>4</sup>

Pada sistem dan aturan yang ditetapkan pada KUA mayoritas keputusan dan ketentuan dari pusat yaitu Departemen Agama kabupaten. Kepala KUABojongpicung dalam konteks penetapan kebijakan dalam kantor yang melibatkan pegawai dan operasional kantor tetap harus berkoordinasi dan tetap harus memiliki persetujuan dari Departemen Agama Kabupaten Cianjur untuk diaplikasikan dalam keseharian pegawai di kantor. Sebagai contoh dalam segi absensi pegawai hingga penetapan batas waktu kerja, serta dalam hal sanksi dan peneguran pegawai perihal disipliner dan sebagainya. Kepala KUA hendaknya mengajukan dan memohon pertimbangan dari Kementerian Agama Kabuapten. Mengapa Kepala KUA diwajibkan melakukan demikian? Sebab secara kedinasan Kepala KUA memiliki kesamaan dengan yang lainnya yaitu sebagai staf dan pegawai Kementerian Agama Kabupaten yang ditugaskan pada sektor kecamatan. Oleh sebab itu segala hal kebijakan Kepala KUA yang menyangkut dan melibatkan standar operasional dikantor diwajibkan meminta persetujuan dari Kementerian Agama Kabupaten.

Sebagai contoh pada sistem kepegawaian dalam segi absensi pegawai KUAdiatur oleh kementerian agama pusat, dengan menggunakan fasilitas *print eyes* sebagai metode pengambilan data absensi pegawai. Absensi tersebut tidak langsung secara

<sup>4</sup> Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, *Pusat Informasi*, 30 November 2021.

otomatis terhubung ke kabupaten, namun data kehadiran pegawai akan tersimpan dan setiap satu bulan harus diserahkan secara langsung ke Kementerian Agama Kabupaten Cianjur.<sup>5</sup> Namun sangat patut dicurigai adanya tindak manipulasi yang dilakukan oleh pegawai pada absensi tersebut, sebab diduga ada beberapa pihak yang mampu mengoperasikan alat tersebut sehingga ketika tiba waktunya absensi diserahkan ke Kementerian Agama Kabupaten berisikan data absensi pegawai tanpa pelanggaran kedisiplinan.<sup>6</sup>

Berdasarkan pada apa yang telah diamati dalam segi pelayanannya di lingkungan kantor. KUA Bojongpicung telah berusaha mengaplikasikan pelayanan yang prima, serta sikap cepat tanggap sudah terdapat pada karakter pegawai. Selain itu, terlihat dari penempatan posisi pekerja di kantor yang telah disesuaikan dengan tingkat kompetensi pegawai yang dilihat dari latar belakang pendidikan formal maupun informal pegawai. Serta pula sistem kehadiran pegawai sudah diterapkan dengan baik.

KUA Bojongpicung selalu berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional dan sesuai dengan kode etik kepegawaian, sebagai contohnya dalam pelaksanaan proses pernikahan di kantor dan diluar kantor. Seperti yang telah diketahui pada saat masa pandemi covid-19, proses penyelenggaraan pernikahan diluar kantor sangat dibatasi demi ketertiban dan mematuhi protokol kesehatan. Dalam prosesnya pegawai KUA yang bertugas akan tetap mengikuti segala tahap yang bersifat resmi dan harus dalam proses pernikahan setelah semua itu selesai maka pegawai KUA yang bertugas segera meninggalkan lokasi.<sup>7</sup>

Selama proses pelayanan terkait pernikahan pasti terdapat hambatan, apabila

---

<sup>5</sup> Hassanuridin, Kepala Seksi Bidang Kepenghuluan KUA Bojongpicung Tahun 2019-2021, *Wawancara Mendalam*, 16 Juli 2021.

<sup>6</sup> Hariri, Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Bojongpicung Tahun 2019-2022, *Wawancara Mendalam*, 11 Maret 2022

<sup>7</sup> Hassanuridin, Kepala Seksi Bidang Kepenghuluan KUA Bojongpicung Tahun 2019-2021, *Wawancara Mendalam*, 16 Juli 2021.

pihak petugas sudah mendapatkan beberapa undangan sedangkan pihakbersangkutan menginginkan diwaktu yang sama. Maka dengan itu pihak Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bojongpicung harus lebih cermat dalam mengatur waktu dan bermusyawarah bagaimana baiknya untuk dilakukan.

Selain itu, Kantor Urusan Agama Bojongpicung memiliki prosedur pelayanan yang terintegritas dengan lembaga pemerintahan lainnya, baik itu horizontal/vertikal semisal Kementrian Agama Daerah, Kabupaten/Kota, dan lembaga lainnya. Sebagaimana contoh dalam prosedur pendataan catin, bahwa pihak KUA harus meminta dan memastikan data yang benar dan akurat dari pihakDinas Kependudukan.<sup>8</sup> Selain dalam hal pencatatan nikah, koodinasi antara pihakKUA Bojongpicung dengan Dinas Kependudukan adalah dalam hal penerbitan akta. Dapat kita ketahui bahwa tugas dan kewajiban menyangkut penerbitan akta itu merupakan tugas dari Dinas Kependudukan, akan tetapi dalam prosesnya Dinas Kependudukan sangat memerlukan bantuan dari pihak KUA dalam segi penyediaan data yang relevan.

KUA Kecamatan Bojongpicung merupakan KUA yang selalu berupaya melakukan pelayanan prima dan transparansi pada semua pihak, serta upaya mewujudkan *good governance* yang dapat terlihat dalam prosedur pelayanan dansikap *responsive* dari pegawai sudah cukup baik. Terlihat dari beberapa bukti bahwa KUA Bojongpicung memiliki transparansi dalam pelayanan yaitu pada setiap prosedur pihak KUA sudah menyajikan berbagai hal yang bersifat mengedukasi masyarakat yang hendak memiliki urusan kepentingan dengan KUA Bojongpicung. Disamping itu, secara keseluruhan KUA Bojongpicung sudah memiliki citra baik di masyarakat Kecamatan Bojongpicung.

Dalam buku berjudul *Manajemen Pelayanan Publik*, Zaenal Mukarom (2015:148)

---

<sup>8</sup> Hariri, Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Bojongpicung Tahun 2019-2022, *Wawancara Mendalam*, 14 Juli 2021

bahwa maksud dari pelayanan prima adalah bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pihak biro pelayanan publik yang mampu memenuhi segala kebutuhan pengguna pelayanan atau pihak biro dapat melaksanakan dan menjalankan ketentuan dari undang-undang dengan baik. Tujuan dari pelayanan prima itu sendiri telah dijelaskan oleh Zaenal Mukarom (2015: 149) dalam buku yang sama bahwa tujuan dari tercapainya pelayanan yang prima adalah untuk terpenuhinya kebutuhan masyarakat sehingga merasa puas atas hak yang diperoleh dari pihak pelayanan.

Pada sistem pelayanan dibidang zakat, KUA Bojongpicung mengalihkan tanggungjawab tersebut pada kedinasan Badan Zakat Nasional (BAZNAS) yang berlokasi berbeda. Tetapi dalam sistem pelayanannya dibidang zakat pihak BAZNAS tetap harus berkoordinasi dengan pihak KUA Bojongpicung.

Sadar akan tugas dan peran Kantor Urusan Agama yang begitu besar, makapihak KUA Bojongpicung harus lebih lagi meningkatkan profesionalismenya dalam melaksanakan tugas pelayanannya. Oleh sebab itu sangat diperlukan adanya perhatian dalam evaluasi dan penilaian standar kerja pada semua unsur didalamnya.

Pengolahan dan penerapan standar kerja pegawai merupakan bagian penting yang dapat mempengaruhi kualitas dari pelayanan yang dihasilkan oleh suatu lembaga pemerintah. Selain itu, prosedur standar kinerja yang tepat dapat mendorong laju perkembangan potensi pada pegawai terutama dalam menghadapi tantangan globalisasi.

Perlu dipahami bahwa standar kerja pegawai adalah suatu rancangan dan tatanan yang digunakan untuk mengontrol kepastian kegiatan operasional kantor tetap berjalan sesuai tanggungjawabnya. Tujuan dibentuknya standar kerja dalamsuatu kantor atau organisasi adalah untuk membuat komitmen terkait segala pekerjaan yang dilakukan oleh satuan kerja pada instansi pemerintah agar terwujudnya suatu pelayanan yang baik dan terarah. Disamping itu dibentuknya standar kerja pegawai juga dapat membantu

kepada pegawai sebagai pedoman sehingga dapat melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien.<sup>9</sup> Oleh sebab itu apabila sebuah lembaga baik KUA atau sebagainya dapat menerapkan standar kerja secara tepat dengan aplikasi yang tepat maka lembaga tersebut dipastikan

memperoleh hasil pelayanan dengan kualitas tinggi.

Secara umum tujuan dibentuknya standar kerja pada pegawai adalah untuk meningkatkan mutu, dengan memenuhi standar yang berlaku maka akan tercipta konsistensi, efektivitas dan efisiensi dalam keseharian kerja secara rutin dapat terlaksana. Sedangkan dalam tujuan khusus dapat menjaga tingkat penilaian lingkungan, keamanan pegawai dalam bekerja.<sup>10</sup>

Selain itu tujuan dibentuknya standar pelayanan untuk dijadikan sebagai tolok ukur pelayanan apabila dalam proses pelayanan mengalami suatu benturan atau penyimpangan prosedur pelayanan. Akan tetapi, sangat memungkinkan bagi pegawai untuk tidak terpaku mengikuti apa yang ada dalam standar pelayaann, hal ini disebabkan demi terciptanya fleksibilitas pelayanan masyarakat yang tidak kaku dan monoton. Selain itu juga, apabila pegawai tidak terlalu terpaku pada standar pelayanan maka pegawai dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat yang memohon meminta pelayanan yang cepat, mudah dan fleksibel.

Serta perlu diperhatikan, keinginan pegawai dalam menciptakan pelayanan yang mudah, dan cepat, hendaknya harus memperhatikan terlebih dahulu apakah langkah tersebut ilegal atau tidak. Kemudahan pelayanan memang harus diwujudkan bagi pelayanan publik di Indonesia. Akan tetapi para pegawai sering kali menyalahi prinsip

---

<sup>9</sup> Nurazizah, *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2020), hlm. 1-2.

<sup>10</sup> Nur Inayah, *Pengaruh SOP (System Operational Procedure) dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Pegawai PT BNI 46 (PERSERO) TBK Cabang Mattoangin di Kota Makassar*, (Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2018), hlm.11-12.

dari kemudahan itu dengan menghalalkan segala cara.

Adapun ditetapkannya standar kerja sebagai acuan dalam pengukuran kinerja pegawai. Sebagaimana yang dikutip pada buku *Manajemen Pelayanan Publik* oleh Zaenal Mukarom (2015: 152) pada instansi pemerintahan, pengukuran kinerja pegawai sangatlah penting dan memiliki kegunaan dalam menentukan nilai dari kualitas dan kuantitas dan juga segi efektifitas dan efisiensi, motivasi, penyesuaian anggaran yang dilakukan oleh pegawai biro pelayanan. Tidak hanya itu, pengukuran kinerja pegawai bertujuan untuk mendorong pihak pemerintah agar lebih memperhatikan dan mengayomi segala hal yang dibutuhkan masyarakat ataupun pegawai pelayanan sehingga mengarah pada perbaikan baik dalam segi kebutuhan masyarakat yang memiliki urusan ataupun pihak biro pelayanan dalam melakukan tugasnya.

Disamping itu, dibutuhkan perhatian juga dalam mewujudkan sarana dan prasarana yang optimal, sebab kondisi sarana dan prasarana akan mempengaruhi terhadap keunggulan dan keberhasilan dalam kualitas pelayanan. Hal ini yang harus diwujudkan pada KUA Bojongpicung. Selain itu untuk merealisasi pelayanan publik yang ideal maka KUA Bojongpicung harus melakukan upaya menerapkan segala hal yang mempengaruhi pada kualitas pelayanan yang baik, sehingga menghasilkan barang dan jasa sebagai bentuk dari totalitas kerja pegawai.

Tingkat sarana dan prasarana yang baik akan mempengaruhi laju kerja pegawai, hal ini disebabkan alat bantu pelayanan sering kali menjadi *problema* suatu kantor atau organisasi terhambat dalam pelayanannya, sehingga kecepatan dan tepat waktu dalam penyelesaian pelayanan akan ikut terhambat disebabkan oleh alat bantu yang digunakan tidak dalam kondisi prima atau baik.

Proses pelayanan masyarakat di Kantor Urusan Agama memang sangat membutuhkan adanya fasilitas yang mendukung berjalannya pelayanan. Apabila fasilitas sudah mencukupi dan tersedia, maka semua itu harus dimanfaatkan secara

optimal. Dalam sistem pelayanan, dalam sebuah proses sangat erat kaitannya pada adanya kelengkapan instrumen dan lingkungan yang memadai. Sebab semua itu akan mempengaruhi pada pencapaian *output* dan hasil dari pelayanan.

Pada prinsipnya fasilitas kerja memfokuskan kepada pekerjaan pegawai di kantor, yaitu adanya fasilitas yang baik dapat membantu melayani berbagai kegiatan atau kelancaran dalam bekerja. Untuk mewujudkan target tersebut makapihak kantor memerlukan fasilitas kerja. Fasilitas kerja menjadi suatu hal yang mendorong kesuksesan berbagai kegiatan dan aktivitas kantor yang berbentuk fisik, serta dapat dimanfaatkan dalam kegiatan normal sehari-hari kantor. Disamping itu fasilitas kantor ternyata memiliki manfaat jangka panjang dan relatifpermanen serta fasilitas sebagai alat untuk memudahkan pegawai dan meningkatkan produktivitas bekerja bagi pegawai.

Kondisi fasilitas yang memadai dan layak tentu dapat membantu proses pekerjaan instansi tersebut, serta dapat berdampak positif pada prosedur kerja dalam suatu kantor instansi. Adapun fasilitas kantor harus tetap disesuaikan dengan kebutuhan dari instansi tersebut, serta disesuaikan dengan bidang pekerjaan sehingga tidak menimbulkan hambatan dalam bekerja.<sup>11</sup>

Disisi lain menurut Dwi Regina Mansur (2019:3) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Brigade Siaga Bencana Kabupaten Bantaeng” terdapat bahwa fasilitas kantor menjadi sebuah faktor yang berpengaruh dan tidak dapat dikesampingkan,sebab ketersediaan fasilitas kantor yang maksimal selain dapat memudahkan pegawai dalam bekerja pegawai juga akan terdorong semangatnya untuk menyelesaikan pekerjaan. Maksimalnya ketersediaan fasilitas kantor ini harus menjadi perhatian pada setiap

---

<sup>11</sup> Sulfia Fahmy,*Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enkerang*,(Makassar:Universitas Muhammadiyah Makassar,2018), hlm.7

lembaga termasuk KUA itu sendiri, sebab fasilitas kerja yang baik dan tersedia sesuai kebutuhan akan memberikan dampak pada hasil kerja.

Berhubungan dengan apa yang dikatakan diatas, sarana dan prasarana yang dibutuhkan memang diharuskan lengkap dalam pelayanan dan kepadaseluruh pegawai diwajibkan untuk bertanggungjawab dalam mengelola dan merawat sarana dan prasarana tersebut supaya hal ini dapat menghasilkan suatukontribusi baik pada proses berjalannya pelayanan masyarakat.<sup>12</sup>Sebab apabila pegawai KUA mampu menjaga dan merawat sarana dan prasarana dengan baik, maka tentu akan lebih meningkatkan lagi dalam segi kenyamanan, keamanan dan kepastian baik bagi pemimpin, pegawai, maupun masyarakat yang berada dilingkungan KUA. Untuk mewujudkan pelayanan yang optimal serta memberikan kenyamanan kepada konsumen pelayanan, hal menjadi salah satu kekurangan yang harus diperhatikan yaitu untuk mengembangkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan secara optimal dan ini yang belum terwujud pada KUA Bojongpicung.

Menurut Elan Nurdiana sebagai Seksi Bidang Kepenghuluan KUA Bojongpicung (21/3/22) menuturkan bahwa ketersediaan fasilitas sungguh berpengaruh pada pekerjaan pegawai terlebih pada ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan. Disamping itu kurangnya perhatian dari Kementerian Agama Kabupaten terhadap KUA Bojongpicung terdapat pada letak gedung KUA

Bojongpicung yang dibangun di atas lahan guna pakai (LGP). Maka Kementerian Agama Kabupaten hanya menjamin dalam segi pemeliharaan fasilitas dan gedung saja dan tidak untuk ditambah ataupun diperluas.

Disamping sarana dan prasarana yang optimal harus dibarengi dengan keahlian pegawai yang cukup, seperti pengoprasian alat bantu atau sarana pelayanan. Sebab

---

<sup>12</sup> Nasrul Darambe, *Manajemen Kantor Urusan Agama Teladan Kecamatan Walio Kota Baubau*, (Baubau: 2018),h.6

tanpa adanya sumber daya manusia yang kompeten dibidangnya maka sia-sia saja apabila harus tersedianya alat bantu secanggih mungkin. Selain itu kecermatan pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik di suatu instansi kantor pemerintahan. Sebab sikap cermat dari pegawai akan mencegah suatu kerugian akibat dari *human eror* atau oknum masyarakat yang memohon untuk dilayani.

Kecermatan diantaranya meliputi kejelian, intuisi dan pemahaman terhadap apa yang dikerjakan. Dengan adanya kejelian dari pegawai pelayanan maka kesalahan-kesalahan sepele namun berdampak banyak bagi pihak lain seperti kesalahan penulisan, tatak bahasa atau tata penulisan atau kesalahan penulisan nama. Dengan sikap kecermatan yang dimiliki maka pegawai akan lebih jeli untuk mengecek kembali secara fokus demi sempurnanya hasil pelayanan, sehingga dari pihak masyarakat tidak akan merasa kesal atau tidak puas dengan hasil yang diperoleh.

Kejelian dan kehati-hatian terhadap keaslian data yang diajukan pemohon pelayanan termasuk kedalam sikap cermat yang diperlukan. Sebab tidak menutup kemungkinan ada pemohon yang menginginkan legalisir surat atau dokumen yang tidak asli demi kepentingan pribadi. Oleh sebab itu, dari pihak pegawai harus lebih hati-hati dan selalu mengkonfirmasi terlebih dahulu terkait keaslian data yang ada dalam dokumen tersebut.

Keselaran kerja diantara pegawai pun menjadi faktor pelayanan berjalan dengan baik, sebab dalam sebuah organisasi diantara pegawai itu diibaratkan sebagai sistem yang berkesinambungan. Sebagaimana menurut Subatbri (2012:3) menyampaikan bahwa sistem merupakan satu kesatuan yang terdiri dari beberapa komponen yang saling terhubung satu sama lain, saling terikat dan apabila salah satu mengalami masalah akan berdampak pada yang lain.

Selain keselaran kerja diantara unit-unit pelayanan, maka kedisiplinan pegawai pun jauh lebih penting untuk diterapkan dan dijalankan oleh masing-masing

pegawai. Mulai dari mentaati jadwal masuk kantor, meskipun terdengar sepele, namun itu berdampak banyak bagi kelancaran pelayanan di suatu instansi atau kantor. Apabila pegawai mentaati kedisiplinan jadwal masuk kantor maka setiap pemohon akan terlayani dengan baik dan dari segi kecepatan pelayanan akan jauh lebih baik sebab pemohon tidak akan menunggu lama di kantor dan menyia-nyiakan waktunya untuk kepentingan lain.

Beberapa indikator yang dijelaskan diatas secara singkat mengenai standar pelayanan, keahlian pegawai, kecermatan pegawai, keselarasan diantara unit-unit pegawai dan kedisiplinan pegawai merupakan apa yang terdapat pada dimensi kehandalan.

Adapun pada dimensi ketersediaan meliputi, penampilan pegawai, alat bantu pelayanan dan kemudahan akses pelayanan.

Penampilan pegawai ketika berada dikantor itu hendaknya harus dijaga dan diperhatikan, apabila ada kebiasaan pemakaian seragam tertentu maka di sarankan untuk semua pegawai kompak mematuhi nya. Selain kebersihan penampilan, maka kerapian pun juga penting. Dengan kekompakan pegawai dalam mentaati pemakaian seperti atribut yang diperlukan akan jauh lebih rapih dan nyaman di pandang ketika masyarakat pemohon mengunjungi kantor.

Penelitian ini akan menyajikan informasi terkait kualitas pelayanan yang dimiliki oleh pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bojongpicung berdasarkan teori Zeithaml,1988 dalam Abdul Sani (2021:41), terkait lima indikator pelayanan ideal (*Reliability, Tangibles, Responsivness, Assurance, Empaty*) yang dimiliki oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bojongpicung dalam menjalankan pelayanannya.

Berdasarkan yang disampaikan pada latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul “ Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kepada Masyarakat di Kecamatan Bojongpicung Kabuapten Cianjur”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan apa yang disampaikan pada latar belakang, maka peneliti menemukan masalah yang berkaitan dengan “Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kepada Masyarakat di Kecamatan Bojongpicung Kabuapten Cianjur”, berikut adalah beberapa masalah yang teridentifikasi :

- a. Standar operasional kantor yang ditetapkan belum terlalu dioptimalkan dan pola kedisiplinan belum dilaksanakan dengan tegas oleh semua pegawai;
- b. Proses pelayanan yang masih kurang dari segi alat bantu, disebabkan ketersediaan alat bantu kantor yang belum sepenuhnya optimal. Terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana mempengaruhi terhadap kenyamanan kerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan;
- c. Selain pada alat bantu kantor, kurangnya tenaga kerja (SDM) yang dibutuhkan sehingga berpengaruh pada waktu dan kesiapan pegawai dalam pelayanan;

## **C. Rumusan Masalah**

Untuk mempermudah dalam proses penelitian maka peneliti merumuskan sebuah bentuk kalimat pertanyaan berdasarkan teori lima dimensi Zeithaml,1988 dalam Abdul Sani (2021:41), sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas *reliability* (kehandalan) pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur?
2. Bagaimana Kualitas *tangibles* (ketersediaan) Kantor Urusan Agama (KUA) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur?
3. Bagaimana Kualitas *responsivness* (ketanggapan) pegawai Kantor Urusan

Agama (KUA) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur?

4. Bagaimana kualitas *assurance* (jaminan) Kantor Urusan Agama (KUA) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur?
5. Bagaimana kualitas *empathy* (empati) pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini sebagaimana yang diuraikan dalam rumusan masalah, diantaranya adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas *reliability* (kehandalan) pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur;
2. Untuk mengetahui kualitas *tangibles* (ketersediaan) Kantor Urusan Agama (KUA) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur;
3. Untuk mengetahui Kualitas *responsivness* (ketanggapan) pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur;
4. Untuk mengetahui kualitas *assurance* (jaminan) Kantor Urusan Agama (KUA) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur;
5. Untuk mengetahui kualitas *empathy* (empati) pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur.

## **E. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini yang nantinya diharapkan dapat bermanfaat pada dua segi, diantaranya :

### **a. Manfaat Teoritis**

- a) Menambah khazanah kepustakaan yang berkaitan dengan ilmu pelayanan publik dan administrasi publik, khususnya terkait dengan meningkatkan kualitas kerja dan fasilitas kerja untuk menunjang tercapainya kualitas kinerja yang lebih baik.
- b) Menambah materi tentang pelayanan pegawai kepada masyarakat berdasarkan dengan hasil data dan informasi sebagai alternatif dan pertimbangan lembaga/instansi pemerintahan dalam membuat kebijakan terhadap kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

### **b. Manfaat Praktis**

#### **a) Manfaat bagi Peneliti**

Kegiatan penelitian ini diharapkan dapat menambah keterampilan, keilmuan dan pengalaman dibidang pelayanan publik sesuai dengan program pendidikan yang ditempuh, serta agar peneliti dapat menjadikan pengalaman berharga ini sebagai pedoman untuk peneliti kedepannya.

#### **b) Manfaat bagi Lembaga Instansi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dan bermanfaat bagi pihak lembaga sebagai data dalam mengevaluasi dan pengambilan keputusan.

#### **c) Manfaat bagi Masyarakat**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk masyarakat sebagai bentuk aspirasi dan sarana informasi untuk masyarakat terkait proses pelayanan publik di kantor-kantor lembaga pemerintahan.

## **F. Kerangka Berpikir**

Penelitian ini berjudul “ Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) kepada Masyarakat di Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur”. Dalam penelitian ini akan menelusuri tentang kualitas pelayanan yang dimiliki oleh instansi lembaga Kantor Urusan Agama (KUA) yang berada di wilayah Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur.

Adapun kualitas pelayanan merupakan sebuah upaya yang harus diperoleh untuk meningkatkan kepuasan penerima pelayanan, beberapa aspek yang harus dicapai diantaranya unsur Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki dan sistem manajemen yang digunakan.

Menurut Sinambela dalam Nurazizah (2020:26) bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari dua unsur diantaranya unsur manusiawi dan unsur sistem dalam bekerja. Maka dari itu, dua unsur tersebut kualitas pelayanan di suatu instansi lembaga dapat terlihat. Sedangkan dalam Rambat dalam Muhammad Sawir (2020:26) bahwa Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan yang dimiliki oleh penerima pelayanan ketika memperolehnya.

Adapun beberapa faktor yang mendorong suatu biro pelayanan dapat memperoleh hasil kualitas pelayanan yang baik, berdasarkan dari Zeithaml 1988 dalam Abdul Sani (2021:41) bahwa ada lima dimensi dalam pelayanan yang baik, antaranya : (1) kehandalan, adanya pelayanan yang benar dan tepat sasaran; (2) ketersediaan, tersedianya sumber daya yang optimal; (3) ketanggapan, adanya dorongan dari penyelenggara untuk melakukan pelayanan dengan cepat; (4) jaminan, adanya sikap perhatian dari penyelenggara terhadap etika dalam memberikan pelayanan; (5) empati, adanya keinginan untuk lebih memahami apa yang diperlukan oleh penerima pelayanan.

## Kerangka Berpikir



Gambar 1.1 : Kerangka Berpikir

## G. Proposisi Penelitian

Proposisi adalah pernyataan yang dapat dipercaya, disangkal dan diuji kebenarannya terkait konsep yang dijelaskan atau memprediksi suatu fenomena. Berikut adalah proposisi dalam penelitian ini berdasarkan kerangka berpikir diatas, sebagai berikut.

Pelayanan pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) kepada masyarakat Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur akan memperoleh hasil pelayanan yang lebih baik apabila sesuai dengan kriteria lima dimensi Zeithaml 1988 dalam Abdul Sani (2021:14) diantaranya, kehandalan (*reliability*), ketersediaan (*tangible*), ketanggapan (*responsivness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empaty*).

