

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan memenuhi harapan masyarakat. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat berkewajiban untuk memenuhi tuntutan ini. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik tentu mengharapkan agar pemerintah memberikan layanan yang bermutu tinggi karena tuntutan masyarakat yang terus meningkat. Oleh karena itu, peningkatan layanan publik harus terus dilakukan. Pada hakikatnya, layanan merupakan serangkaian tindakan yang ditujukan untuk memuaskan konsumen. Peran masyarakat sebagai pengguna layanan publik sangat penting untuk diteliti, karena layanan pada dasarnya terdiri dari pelaksana atau penerima layanan, atau yang disebut sebagai "pelanggan". Di era layanan publik modern saat ini, badan publik harus mampu memberikan layanan yang bermutu tinggi kepada masyarakat. Oleh karena itu, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang, layanan publik harus terus ditingkatkan dan disesuaikan dengan perubahan masyarakat, sehingga dapat menjamin warga negara memperoleh layanan yang bermutu tinggi.

Berbagai permasalahan pelayanan publik yang terjadi di Indonesia mengharuskan pemerintah selaku unsur pemberi pelayanan publik harus melakukan berbagai pembaruan dalam upaya untuk terus dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakatnya, sehingga pelayanan publik tersebut tidak

hanya berbicara tentang kuantitas dari pelayanan publik akan tetapi juga harus membahas tentang kualitas dari suatu pelayanan publik itu sendiri, hal ini dikarenakan pelayanan publik merupakan fungsi yang hakiki dari suatu pemerintah sejak dari awal. Permasalahan dalam proses pelayanan publik di Indonesia menurut masalah yang sering terjadi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik antara pemerintah dengan masyarakat menunjukkan bahwa keberadaan birokrasi pemerintah belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat, akan tetapi ingin dilayani masyarakat. Adanya berbagai keluhan dari masyarakat sebagai pelanggan atas layanan dari proses pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, secara faktual merupakan gambaran dari rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah. Padahal perilaku aparat birokrasi ini sangat menentukan dalam proses pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Sesuai dengan Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 yang kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengatur urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerahdiarahanuntuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peransertamasyarakat. Daerah mempunyai kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberikan pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat.

Idealnya dengan otonomi daerah, kualitas pelayanan publik semakin baik, karena regulasi dan kebijakan terhadap pelayanan berada di tangan pemerintah daerah. Namun, kenyataannya menunjukkan bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan public saat ini masih belum memadai, karena masih banyaknya pengaduan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak adakepastian jangka waktu penyelesaian, tidak jelas berapa biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga timbul kancitra yang kurang baik terhadap citra pemerintah dan pemerintah daerah.

Pemberlakuan otonomi daerah selama ini masih sebatas sebagai upaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Komitmen untuk memperbaiki kondisi masyarakat secara nyata dan sistemik melalui perbaikan kinerja organisasi dan layanan publik yang relatif masih rendah. Tidak sedikit fakta yang dipublikasikan media menunjukkan bahwa kualitas layanan publik belum mengalami peningkatan yang signifikan dengan peningkatan belanja daerah, peningkatan beban masyarakat yang berupa kenaikan pajak dan biaya layanan. Realitas tersebut menunjukkan bahwa layanan publik sebagai bagian yang sangat penting dari peran negara/daerah dalam tatanan demokrasi belum dapat dioptimalkan. Padahal layanan publik menjadi indicator utama sejauh mana suatu pemerintahan telah menjalankan amanat yang diberikan rakyat kepada penyelenggara negara. Layanan publik merupakan suatu arena transaksi yang paling realistis dan mengintensifkan antara rakyat dengan pemerintah, interaksi

aktif antara pemberi dan penerima layanan merupakan bagian penting dari proses membangun partisipasi dan akuntabilitas publik.

Perkembangan zaman yang pesat ini menuntut diperlukannya peran sektor teknologi sistem informasi guna meningkatkan kualitas pelayanan. Teknologi merupakan salah satu alat yang digunakan untuk membantu penyelesaian berbagai permasalahan dan tugas manusia yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Sistem informasi ada di mana-mana dalam kehidupan sehari-hari dan tidak dapat dipisahkan dari aktivitas yang berhubungan dengan komputer, termasuk tugas-tugas kantor, instansi pemerintah dan swasta, badan usaha, kesehatan, pendidikan, dan lainnya.

Sebagai lembaga di lingkungan Kementerian Agama di tingkat kecamatan, Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. KUA Kecamatan bertugas melaksanakan berbagai tugas di lingkungan Kementerian Agama di tingkat kecamatan, khususnya di bidang agama Islam. Kinerja aparatur atau staf di tingkat kecamatan menentukan maju mundurnya Kementerian Agama Republik Indonesia. KUA juga merupakan lembaga yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Kinerja suatu lembaga tentu dipengaruhi oleh rendahnya pada sumber daya manusia yang dimiliki. Komponen terpenting yang dapat memperlancar kemajuan suatu lembaga adalah manajemen. Upaya KUA untuk meningkatkan manajemen sangat penting di tingkat kecamatan, karena mereka harus menghadapi berbagai kendala, termasuk pertumbuhan jumlah penduduk di wilayah kecamatan dan meningkatnya

permintaan akan layanan yang istimewa. Oleh karena itu, diperlukan ketersediaan infrastruktur dan fasilitas yang memadai.

Peraturan Menteri Agama Nomor (PMA) 34 Tahun 2016 tentang organisasi dan tata kerja KUA Kecamatan, tugas KUA adalah melaksanakan sebagian tugas kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan. Dalam melaksanakan hal tersebut, maka KUA melakukan fungsi yaitu layanan dan bimbingan masyarakat Islam, menyelenggarakan surat menyurat, kearsipan, pengetikan, dan rumah tangga KUA Kecamatan dan melaksanakan pencatatan pernikahan, rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Dirjen Bimas Islam berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku.

Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Pernikahan terdapat di dalam pasal 1 yang menyatakan bahwa pernikahan adalah ikatan lahir batin antara seorang laki-laki dan seorang perempuan untuk membentuk rumah tangga atau keluarga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 bahwa pernikahan adalah sah, apabila dilakukan menurut hukum masing-masing agama dan kepercayaannya dan dinyatakan juga bahwa setiap-tiap pernikahan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. Setiap warga negara Indonesia yang beragama Islam pernikahannya dilakukan di hadapan petugas pencatatan nikah, pegawai tersebut berkewajiban mengawasi dan menyaksikan serta melakukan pencatatan nikah, pencatatan ini

sangat penting untuk mendapatkan kepastian hukum yang sudah tercantum pada Peraturan menteri agama republik Indonesia nomor 19 tahun 2018 tentang pencatatan nikah pasal 2 yaitu perkawinan antara seorang laki - laki dan perempuan beragama Islam wajib dicatat dalam akta pernikahan. Dalam sistem informasi pencatatan nikah pada awalnya hanya ditemukan dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 dalam pasal 5, menyebutkan bahwa pencatatan nikah dilakukan secara tertulis dimana pengisian form yang digunakan dalam pendaftaran, pemeriksaan dan pendaftaran acara nikah, cerai atau talak dan rujuk ditulis dengan huruf balok menggunakan tinta hitam dan penulisan dapat dilakukan menggunakan mesin ketik. Namun dalam perkembangannya, berbagai inovasi pelayanan nikah dilakukan.

Kementerian Agama Republik Indonesia terus berupaya meningkatkan layanan pernikahan bagi pasangan calon pengantin yang akan menikah melalui aplikasi SIMKAH, yaitu Sistem Informasi Manajemen Nikah. Aplikasi ini berbasis Windows yang digunakan untuk mengumpulkan data nikah dari seluruh KUA di wilayah Republik Indonesia secara *online*. Tujuan dari hadirnya aplikasi berbasis teknologi ini untuk membantu memeriksa nomor seri yang kemungkinan ganda, mengurangi kesalahan dalam hal pemalsuan serta mampu memeriksa identitas mempelai dari berbagai kemungkinan. Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam (Bimas Islam) sejak tahun 2007, telah berkomitmen untuk meningkatkan kapasitas KUA melalui perbaikan pelayanan berbasis informasi teknologi yang selama ini dilakukan secara manual dalam hal pelayanan pendaftaran pernikahan guna meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan pada KUA. Oleh karena itu,

pemerintah memandang perlunya penerapan penerapan teknologi informasi yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi perkawinan melalui program aplikasi SIMKAH yang terintegrasi dengan penerapan e-nikah pada KUA Kecamatan.

SIMKAH diharapkan akan mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pernikahan dan mempermudah pemerintah menyatukan acara pernikahan. Pengelolaan aplikasi SIMKAH yang sudah diterapkan Dirjen Bimas Islam semakin banyak dalam mewujudkan sistem perkantoran yang lebih modern di kantor urusan agama. Salah satu kantor urusan agama yang menggunakan SIMKAH adalah kantor urusan agama Kecamatan Mandalajatu Kota Bandung. Kementerian Agama mewajibkan dan menginstruksikan kepada seluruh jajaran kantor urusan agama Kecamatan di Wilayah untuk segera menggunakan aplikasih SIMKAH yang berbasis web ataupun online. Melihat aturan tentang SIMKAH yang mengharuskan penerapannya telah diturunkan dengan adanya aturan Instruksi Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam Nomor B.4608/DJ.III.II.2/HM.00/11/2018 tentang penerapan SIMKAH pada seluruh kantor agama kecamatan. Berdasarkan peraturan presiden Nomor 95 Tahun 2018 sistem pemerintah berbasis elektronik yang terdapat pada pasal 1 ayat 1 adalah penyelenggara pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna sistem pemerintah yang berbasis elektronik. Pasal 1 ayat 15 berbunyi bahwa infrastruktur sistem pemerintah yang berbasis elektronik adalah semua perangkat keras, perangkat lunak, dan fasilitas yang menjadi penunjang utama untuk menjalankan sistem, aplikasi, komunikasi data, pengolahan dan

penyimpanan data, perangkat integrasi/penghubung, dan perangkat elektronik lainnya.

Minimnya wawasan masyarakat mengenai SIMKAH membuat anggapan bahwa proses pendaftaran pernikahan sangatlah rumit. Hal tersebut menjadi salah satu permasalahan bagi masyarakat karena kurangnya sosialisasi dari pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Mandalajati Kota Bandung sehingga masyarakat belum mengerti bahwa mudahnya pendaftaran pernikahan melalui aplikasi SIMKAH. Salah satu kelebihan aplikasi ini dalam proses pencatatan nikah adalah tercovernya administrasi dengan lebih teratur karena berbasis aplikasi. Di samping kelebihan dari aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mandalajati Kota Bandung, terdapat juga kekurangannya yaitu sarana dan fasilitas yang kurang memadai seperti komputer dan jaringan yang kurang stabil juga menjadi kendala. Selain itu, sering terjadi server down karena terbatasnya pendaftaran pernikahan dalam satu harinya sehingga masyarakat yang akan melakukan proses pendaftaran pernikahan harus menunggu pemulihan server selama 2 hingga 3 jam dan mengganggu produktivitas pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mandalajati Kota Bandung.

Berdasarkan hasil pemaparan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Di KUA Kecamatan Mandalajati Kota Bandung.”**

B. Identifikasi Masalah

1. Kurangnya sosialisasi dari pihak Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mandalajati Kota Bandung kepada masyarakat mengenai keberadaan SIMKAH.
2. Kurangnya sarana dan fasilitas yang mendukung kelancaran penggunaan SIMKAH
3. Terbatasnya quota jumlah pemohon pada setiap harinya

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana *Tangibel* (berwujud) dalam kualitas pelayanan melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah SIMKAH di KUA Kecamatan Mandalajati Kota Bandung?
2. Bagaimana *Reliability* (kehandalan) dalam kualitas pelayanan melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah SIMKAH di KUA Kecamatan Mandalajati Kota Bandung?
3. Bagaimana *Responsiviness* (ketanggapan) dalam kualitas pelayanan melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah SIMKAH di KUA Kecamatan Mandalajati Kota Bandung?
4. Bagaimana *Assurance* (jaminan) dalam kualitas pelayanan melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah SIMKAH di KUA Kecamatan Mandalajati Kota Bandung?

5. Bagaimana *Empathy* (empati) dalam kualitas pelayanan melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah SIMKAH di KUA Kecamatan Mandalajati Kota Bandung?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana *Tangibel* (berwujud) dalam kualitas pelayanan melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah SIMKAH di KUA Kecamatan Mandalajati Kota Bandung?
2. Untuk mengetahui bagaimana *Reliability* (kehandalan) dalam kualitas pelayanan melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah SIMKAH di KUA Kecamatan Mandalajati Kota Bandung?
3. Untuk mengetahui bagaimana *Responsiviness* (ketanggapan) dalam kualitas pelayanan melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah SIMKAH di KUA Kecamatan Mandalajati Kota Bandung?
4. Untuk mengetahui bagaimana *Assurance* (jaminan) dalam kualitas pelayanan melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah SIMKAH di KUA Kecamatan Mandalajati Kota Bandung?
5. Untuk mengetahui bagaimana *Empathy* (empati) dalam kualitas pelayanan melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah SIMKAH di KUA Kecamatan Mandalajati Kota Bandung?

E. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Temuan ini dapat dijadikan referensi atau dikembangkan menjadi makalah akademis yang bermanfaat yang dapat digunakan sebagai sumber daya oleh para pembaca. Temuan penelitian ini kemungkinan akan menjadi sumber referensi bagi para sarjana masa depan, khususnya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

2. Secara praktis

a) Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan wawasan yang akan membantu implementasi pemahaman peneliti tentang kualitas pelayanan publik.

b) Bagi instansi terkait

Dengan penelitian ini peneliti berharap dapat dijadikan bahan pertimbangan serta evaluasi oleh KUA Kecamatan Mandalajati Kota Bandung dalam pengembangan kualitas pelayanan yang lebih baik kedepannya

F. Kerangka Pemikiran

kualitas pelayanan publik, yaitu: Lovelock dalam Hardiyansyah, (2018) ”pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada

wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dirasakan oleh penerima layanan.

Menurut Lovelock dalam Hardiyansyah, (2018) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan sebagai penyelenggaraan

1) *Tangibel* (Berwujud)

Meliputi seperti fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan sarana komunikasi.

2) *Reliability* (Kehandalan),

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

3) *Responsiveness* (Ketanggapan).

Rasa tanggung jawab pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4) *Assurance* (Jaminan),

mencakup jaminan ketepatan waktu, legalitas dalam pelayanan dan kepastian biaya dalam pelayanan.

5) *Empathy* (Empati)

Tingkat perhatian yang diberikan kepada pelanggan.

Gambar 1.1. kerangka pemikiran

