

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan unit kerja kementerian Departemen Agama yang melaksanakan tugas pemerintah di bagian-bagian agama yang berhubungan dengan melayani masyarakat salah satunya dalam pelayanan nikah. Atau bisa juga disebut bahwa Kantor Urusan Agama merupakan kantor yang melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Indonesia di kabupaten dan kota madya di bidang urusan agama Islam di wilayah kecamatan.

Maju mundurnya Kementerian Agama Republik Indonesia ditentukan oleh maju mundurnya Kantor Urusan Agama di wilayah Kecamatan. Kantor Urusan Agama merupakan line atau garis terdepan di Kementerian Agama, karena Kantor Urusan Agama secara langsung berhadapan dengan masyarakat. Sebagaimana ditegaskan dalam Keputusan Menteri Agama Nomor: 571 Tahun 2001 bahwa Kantor Urusan Agama bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Kabupaten/Kota di bidang agama di wilayah kecamatan.

Pelayanan di Kantor Urusan Agama memiliki peran yang sangat penting, keberhasilan dalam kantor urusan agama tergantung dalam manajemen pelayanan itu sendiri dalam menangani masalah-masalah penyelenggaraan program pelayanan pernikahan dan pelayan lainnya yang berhubungan dengan agama Islam terhadap masyarakat.<sup>1</sup>

Setiap masyarakat mengharapkan pelayanan yang terbuka, ramah, adil dan tidak diskriminatif. 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 diberikan buruk maka kualitas di persepsikan menjadi buruk juga.

---

<sup>1</sup>Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi*, (Yogyakarta pembaruan, 2005),1

Di samping pelayanan ada hal yang paling penting dalam memberikan suatu pelayanan yaitu meningkatkan kualitas layanan juga perlu demi mempertahankan loyalitas kepada calon pengantin, calon pengantin yang merasa puas karena kualitas layanan akan memiliki dampak positif pada lembaga, bahkan menjadi indikator untuk menilai keberhasilan dari suatu organisasi.<sup>2</sup>

Menurut Bukhori dan Djaslim dalam Al-Arif menyatakan setidaknya ada lima kriteria pokok kualitas pelayanan sebagai berikut yakni: Ketanggapan (*Reponsiveness*), Keandalan (*Reability*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangible*). Atas dasar inilah kualitas kerja atau kualitas pelayanan adalah suatu pola pikir yang dapat menerjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen dalam suatu proses manajemen dan proses produksi barang atau jasa terus meneruskan henti sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar konsumen atau masyarakat.<sup>3</sup>

Adapun kualitas pelayanan dalam perspektif Islam terdapat dalam QS. Al-Baqarah : 267

Allah SubhanahuWaTa'alaberfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا  
كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا  
الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ  
تُغْمِضُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya:

“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya, melainkan dengan memicingkan mata (enggan)terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji”.<sup>4</sup>

<sup>2</sup>Lijian. Poltak. Sinambela.,et. al *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2006),4

<sup>3</sup>Al-arif, Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, cetakan 1, Jakarta, Alfabet cv,2010

<sup>4</sup>Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Edisi Penyempurnaan, (Jakarta: Lajnah Pentasbihan Mushaf Al-Qur'an, 2017), 108

Dalam isi kandungan ayat diatas menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan pelayanan yang berkualitas, yaitu dari kalimat perintah bahwa dalam memberikan sesuatu atau pelayanan kepada sesama manusia agar memperhatikan dengan baik atau memberikan yang baik bukan yang buruk. Karena dengan seseorang memberikan suatu yang baik kepada orang lain maka akan menjadi amal kepada yang memberi tersebut. Begitu juga dalam seorang pegawai dalam memberikan pelayanan dan pelayanan yang diberikannya merupakan pelayanan yang berkualitas baik maka ini juga akan menjadi amal baginya.

Thorik G dan Utus H menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga harus mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian maka penyampaian pelayanan yang dilakukan akan sampai pada *heart share* (berbagi hati) dan dapat memperkokoh posisi dalam *mind share* (berbagi pikiran) konsumen atau masyarakat. Dengan adanya kedua unsur tersebut tentu akan menambah loyalitas dan kualitas lembaga dimata masyarakat.<sup>5</sup>

Tuntutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terus berkembang dengan semakin meningkatnya kesadaran bahwa negara memiliki hak untuk dilayani, sedangkan pemerintah juga seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan berkembangnya zaman maka tuntutan-tuntutan dalam hal ini semakin banyak karena juga seiring berkembangnya zaman maka teknologipun semakin berkembang.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan ini juga diperlukan beberapa upaya yang harus dilakukan yaitu dengan menerapkan langkah-langkah manajemen strategik. Manajemen strategik merupakan suatu rangkaian aktivitas terhadap pengambilan keputusan yang bersifat mendasar dan komprehensif, dan disertai dengan penetapan cara aplikasinya yang dibuat oleh pemimpin dan juga dilakukan oleh seluruh pihak-pihak yang terlibat dalam suatu lembaga atau organisasi dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

---

<sup>5</sup>Thorik G & Utus H, *Marketing Muhammad*, Takbir Publishing House, Bandung, 2006

Adapun tahapan-tahapan manajemen strategik yang perlu dilakukan dalam suatu lembaga atau organisasi demi tercapainya tujuan ataupun demi tercapainya pelaksanaan tugas dan pelayanan dengan baik yang sesuai dengan harapan masyarakat terdapat tiga tahapan yaitu: perumusan strategi, pelaksanaan strategi, dan evaluasi strategi. Dengan menerapkan tahapan ini kedalam suatu lembaga maka kepala lembaga dan pegawainya akan lebih mudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan, efektivitas dan efisien saja tidak dapat digunakan sebagai referensi. Diperlukan langkah yaitu keadilan, karena tanpa adanya langkah-langkah ketidak seimbangan tidak dapat dihindari dan efektivitas dan efisien layanan dapat dicapai dengan mengklasifikasikan sasaran untuk mengimplementasikan berbagai jenis kebijakan.

Memberikan pelayanan terbaik kepada calon pengantin dan juga kepada masyarakat sudah menjadi kewajiban bagi lembaga Kantor Urusan Agama dan pekerjaan yang sangat mulia serta menjadi dampak yang positif bagi mereka yang melakukan dan menerimanya.

Namun ada indikator dari kurangnya kualitas pelayanan yang penulis temui dalam lingkungan Kantor Urusan Agama Kecamatan Simpang Empat terhadap masyarakat yang disebabkan oleh kurangnya pegawai yang bekerja di Kantor Urusan Agama tersebut sehingga tidak dapat maksimal dalam memberikan pelayanan dalam proses pelaksanaan akad nikah.

Adapun faktor yang menyebabkan adanya indikator kurangnya kualitas pelayanan tersebut disebabkan oleh penerapan manajemen strategik pegawai yang masih kurang maksimal dan belum tepat. Karena Kantor Urusan Agama Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo merupakan sebuah lembaga yang tugasnya melayani masyarakat dalam urusan pernikahan, perceraian dan membantu masyarakat di bidang kemasjidan, zakat dan lainnya. Kantor Urusan Agama Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo melayani 17 Desa sekaligus. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian : **“Penerapan Manajemen Strategik Pegawai Kantor Urusan Agama dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat di Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti akan mengidentifikasi masalah yang ada yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana model penerapan manajemen strategik yang dilakukan oleh kepala dan pegawai dalam proses peningkatan kualitas pelayanan
2. Bagaimana tahapan manajemen strategik yang dilakukan pegawai Kantor Urusan Agama Simpang Empat terhadap masyarakat
3. Apa saja hambatan dalam penerapan manajemen strategik yang dilakukan oleh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo

## **C. Fokus Masalah**

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan. Pembatasan dalam penelitian ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan atau urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Penelitian ini difokuskan pada **“Penerapan Manajemen Strategik Pegawai Kantor Urusan Agama dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat di Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo”**.

## **D. Rumusan Masalah**

Untuk mempedomani tulisan dalam penelitian ini, maka penulis memfokuskan kepada beberapa point yaitu :

1. Bagaimana model penerapan manajemen strategik yang dilakukan oleh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo?
2. Bagaimana tahapan manajemen strategik yang dilakukan oleh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo terhadap masyarakat?

3. Bagaimana hambatan dalam penerapan manajemen strategik yang dilakukan oleh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui model penerapan manajemen strategik yang dilakukan oleh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo.
2. Mengetahui tahapan manajemen strategik yang dilakukan oleh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo terhadap masyarakat.
3. Mengetahui hambatan dalam penerapan manajemen strategik yang dilakukan oleh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo.

#### **F. Batasan Istilah**

Peneliti memberikan penjelasan sebagai berikut :

1. Penerapan

Penerapan (implementasi) adalah suatu keputusan yang dituangkan melalui tindakan oleh seseorang atau sekelompok golongan untuk diarahkan agar mencapai tujuan yang sudah diputuskan.<sup>6</sup>

Menurut peneliti penerapan adalah menjalankan suatu kegiatan yang telah tersusun dengan harapan dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan.

2. Manajemen Strategik

Manajemen strategik merupakan suatu rangkaian aktivitas terhadap pengambilan keputusan yang bersifat mendasar dan komprehensif, dan disertai dengan penetapan cara aplikasinya yang dibuat oleh pimpinan dan juga dilaksanakan oleh seluruh pihak-pihak yang terlibat didalam suatu perusahaan atau lembaga dalam mencapai tujuan yang diharapkan.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup>Wahab, *Tujuan Penerapan Program* (Jakarta : Bulan Bintang, 2008),63

<sup>7</sup>Taufiqurokhman, *Manajemen Strategik* (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama. Cet Pertama 2016), 21

Menurut peneliti manajemen strategik adalah suatu cabang ilmu manajemen dalam proses penyusunan strategi yang dibuat oleh pemimpin atau kepala suatu lembaga atau organisasi dan dilaksanakan oleh seluruh pegawai sehingga dapat mencapai tujuan bersama.

### 3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan calon pelanggan ataupun masyarakat dan akurasi penyampaian untuk memenuhi apa yang diharapkan pengguna jasa atau masyarakat.

Menurut peneliti kualitas pelayanan adalah suatu penilaian yang dilakukan oleh konsumen atau masyarakat mengenai baik buruknya suatu pelayanan atau pekerjaan yang diberikan oleh seorang pekerja atau suatu lembaga.

### 4. Pegawai

Pegawai merupakan tenaga kerja manusia yang sehat secara jasmani dan rohani (mental dan pikiran) yang selalu dibutuhkan dan menjadi salah satu aset utama dalam urusan dunia pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut peneliti pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan di suatu tempat baik itu lembaga, organisasi dan lain sebagainya yang berhak mendapatkan imbalan berupa gaji.

### 5. Kantor Urusan Agama

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan unit kerja kementerian Departemen Agama yang melaksanakan tugas pemerintah di bagian-bagian agama yang berhubungan dengan melayani masyarakat salah satunya dalam pelayanan nikah.

Menurut peneliti Kantor Urusan Agama adalah sebuah lembaga yang melayani masyarakat dalam urusan pernikahan, perceraian, menangani zakat, infaq dan lain sebagainya yang berkaitan dengan agama Islam.

## **G. Manfaat Penelitian**

Setiap penelitian pasti sangat diharapkan adanya manfaat bagi semua pihak, maka dari itu dengan dilakukannya penelitian ini maka memperoleh manfaat sebagai berikut:

## 1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan juga sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dalam hal penerapan manajemen strategik pegawai Kantor Urusan Agama dalam peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dan juga bagi peneliti dapat menambah wawasan dan pengembangan ilmu pengetahuan dan peneliti lain juga dapat sebagai acuan dan bahan masukan dalam melakukan penelitian di lingkungan Kantor Urusan Agama atau dalam lembaga lainnya.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Kepala Kantor Urusan Agama

Penulis berharap dari hasil penelitian ini maka dapat dijadikan sebagai referensi atau bahan masukan agar dapat memperbaiki kekurangannya dan mempertahankan kelebihanannya sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para pegawai KUA tersebut.

### b. Bagi pegawai

Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dan juga dapat sebagai acuan untuk memperbaiki hal-hal yang masih kurang.

### c. Bagi Masyarakat

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini maka dapat menjadi bahan bacaan dan menambah pengetahuan mereka tentang manajemen strategik yang ada dalam KUA di sekitar tempat tinggal mereka.

### d. Bagi Peneliti Lain

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini maka dapat menjadi contoh dalam melaksanakan penelitian dan agar bisa meneliti hal lain yang berhubungan dengan Kantor Urusan Agama.

## H. Sistematika Pembahasan



Agar peneliti lebih terarah dan sistematis yang didasari oleh kondisi maka peneliti menyusun kerangka penulisan yang juga berguna sebagai acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian.

Adapun sistematika penulisan ini sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, fokus masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan istilah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORETIS**

Bab ini membahas tentang landasan teori dengan judul yang ada sesuai dengan teori yang mendukungnya yaitu pengertian penerapan, pengertian manajemen strategik, tahapan manajemen strategik, pengertian pelayanan publik, prinsip-prinsip pelayanan publik, pengertian kualitas pelayanan, indikator pelayanan, pengertian kantor urusan agama dan tugasnya.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, sumber data penelitian, informan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan teknik keabsahan data.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang hasil atau temuan penelitian dan pembahasan temuan penelitian.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini membahas tentang kesimpulan, saran-saran, dan rekomendasi.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN