

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik adalah dengan memberikan pelayanan publik yang terukur dan berkualitas dengan selalu memperhatikan kebutuhan dan dinamika masyarakat. Pelayanan publik pejabat dari berbagai lapisan masyarakat, terutama yang menyangkut hak-hak sipil dan kebutuhan dasar, masih dianggap belum memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, baik dari segi sistem pelayanan maupun prosedur pelayanan, serta tidak transparan, informasi-informasi berbasis, dan inklusif, tidak koheren, tidak dapat menjamin kepastian, serta fenomena pungutan liar masih ada.

Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik tidak diimbangi dengan sistem fungsional yang melayani masyarakat, yang erat kaitannya dengan rendahnya kinerja instansi pemerintah khususnya di daerah. Salah satu upaya untuk mengetahui kinerja aparat adalah dengan memahami kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, yang dapat dicapai dengan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan.

Dalam UU NO 25 tahun 2009 bab IV pasal 15 ayat e dinyatakan bahwa penyelenggara negara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan melaksanakan standar pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, termasuk memberikan pertanggungjawaban terhadap penyelenggaraan yang diselenggarakan pada ruang publik dan dapat diakses oleh masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama nomor 39 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Pasal 2 disebutkan bahwa dalam melaksanakan tugas yang sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 ayat 1 KUA yang salah satunya menyelenggarakan fungsi pelayanan bimbingan keluarga sakinah, KUA berupaya meningkatkan mutu perkawinan dengan cara-cara tertentu yang sesuai *Syar' i* setelah ketiadaan kursus calon pengantin (*suscatin*).

Disisi lain, masyarakat dapat mengadakan penyelenggaraan negara dan penyimpangan pemerintahan dari standar pelayanan. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang menjadi pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian mutu pelayanan, serta merupakan kewajiban dan komitmen pengelola kepada masyarakat untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, cepat, sederhana, terjangkau, dan terukur. Kondisi tersebut menjadikan penyelenggaraan pelayanan publik wajib merumuskan dan menetapkan standar pelayanan yang dipadukan dengan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Dalam menyusun dan mengembangkan standar pelayanan, penyelenggara harus melibatkan masyarakat dan pihak-pihak terkait dengan penerapan prinsip nondiskriminasi, memiliki kemampuan dan perhatian terhadap keragaman. Kemudian untuk menciptakan layanan yang transparan dan terbuka dalam layanan masyarakat harus bertindak secara adil dan tidak diskriminatif, memberikan pelayanan yang profesional, sopan dan kompeten dibidangnya, serta tidak mempersulit masyarakat karena pada hakekatnya pelayanan masyarakat adalah sarana untuk memenuhi kebutuhan. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kejelasan atau transparansi, Surjadi mengungkapkan kejelasan pelayanan dapat meliputi, persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan dan menyelesaikan masalah atau perselisihan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan detail biaya pelayanan publik dan tata cara pelunasan.
2. Kompetensi pemberi pelayanan (profesionalisme petugas), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan, sehingga pegawai berhasil memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.¹
3. Kepastian dan ketepatan waktu pelayanan, penyelenggaraan pelayanan publik dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang dijadwalkan, dan pelayanan publik dapat diterima secara benar, tepat dan sah.

¹ Januar Efendi Panjaitan, *Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*, DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, 2016, 270.

4. Prosedur pelayanan, termasuk produk mendukung pelayanan, jalur pelayanan, serta sarana dan prasarana yang membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Menikah memiliki banyak keutamaan, salah satunya ialah terhindar dari maksiat zina antara laki-laki dan perempuan. Di sisi lain menikah juga dikatakan dapat menyejukkan hati dan meningkatkan ketakwaan kepada Allah Swt. mengenai hal ini Allah berfirman dalam Alquran surah Ar Rum Ayat 21

وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِتَسْكُنُوا إِلَيْهَا وَجَعَلَ بَيْنَكُمْ مَوَدَّةً وَرَحْمَةً إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ

Artinya : Dan di antara tanda-tanda kebesaran-Nya ialah Dia menciptakan pasang-pasangan untukmu dari jenismu sendiri, agar kamu cenderung dan merasa tenang kepadanya, dan Dia menjadikan di antaramu rasa kasih dan sayang. Sungguh, pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda (kebesaran Allah) bagi kaum yang berpikir.²

Dari ayat di atas dapat disimpulkan bahwa Allah menunjukkan kebesaran-Nya dan kesempurnaan kekuasaan-Nya adalah bahwa Dia telah menciptakan untuk kamu (laki-laki) istri dari jenis kamu sendiri sehingga jiwa kamu akan tenang dan damai dengannya, Dia telah menciptakan cinta dan kasih sayang antara suami dan istri. Sungguh, dalam semua yang diciptakan Allah, ada petunjuk tentang kekuasaan Allah dan keunikan-Nya bagi mereka yang berpikir dan mengambil pelajaran. Dengan demikian, menikah sangatlah penting.

Namun, melihat situasi pada awal tahun 2020, munculnya virus *corona* atau *covid-19* telah menyebabkan perubahan kebiasaan masyarakat dalam beraktifitas apapun, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sejak awal Maret 2020, berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Mulai dari membatasi hubungan sosial (*Sosial Distancing*), menghimbau untuk bekerja di rumah (*Work From Home*) bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN), meniadakan kegiatan ibadah, dan meminta masyarakat untuk tetap di rumah serta mengurangi aktivitas ekonomi di luar rumah.

² Gramedia, Al-Quran QS Ar-Rum /30:21

Selama pandemi *covid-19* yang masuk ke Indonesia pada awal tahun 2020, pemerintah terus melakukan beberapa upaya untuk mengimplementasikan berbagai kebijakan dalam memutus rantai penyebaran virus tersebut. Salah satunya dengan menerapkan Pembatasan Sosial Berkala Besar (PSBB) melalui penutupan sebagian kantor, penghentian kegiatan belajar mengajar, dan juga memberi batasan untuk kegiatan keagamaan. *covid-19* merupakan virus yang dapat menyebar melalui tetesan keil (droplet) dari hidung atau mulut pada saat bersin atau batuk, virus ini juga dapat berpindah melalui udara.

Maka dari itu, pemerintah menerapkan PSBB agar tidak terjadi kerumunan, karena penyebaran virus *covid-19* akan semakin tinggi apabila segerombolan orang berada di dalam ruangan tertutup dengan kurangnya ventilasi udara. Dalam kondisi ini, seluruh pihak mulai dari anak-anak sampai orang dewasa harus melakukan pencegahan secara mandiri dengan melakukan kegiatan di dalam rumah agar dapat mengurangi lajunya penyebaran virus *covid-19*.

Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik yang dikenal dengan sebutan penyelenggara wajib memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, sekalipun di masa pandemi seperti ini, menyediakan sarana, prasarana, dan pelayanan publik yang mendukung terciptanya suasana pelayanan publik yang berkualitas fasilitas pelayanan publik sesuai dengan undang-undang.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan merupakan lembaga yang berorientasi pada masyarakat yang tugasnya melayani masyarakat meliputi pernikahan, perceraian dan hal-hal lain yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat. Kantor Urusan Agama di Kecamatan Sei Dadap sendiri merupakan Kantor Urusan Agama yang berada di Kabupaten Asahan yang melayani beberapa desa sekaligus. Hal itulah yang menarik peneliti untuk fokus bagaimana kantor urusan agama dapat melayani kebutuhan masyarakatnya dengan baik dan efektif di masa pandemi.

B. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah manajemen pelayanan nikah pada masa pandemi covid-19 di Kantor Urusan Agama Kecamatan sei Dadap Kabupaten Asahan yang meliputi:

1. Menjalankan manajemen pelayanan nikah yang kurang baik pada masa pandemi
2. Kurangnya sosialisai kepada masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan nikah pada masa pandemi *covid-19*

C. Fokus Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, adapun fokus masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini berkenaan dengan manajemen pelayanan nikah pada masa pandemi *covid-19* di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan, yaitu Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan, dan Pengawasan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka yang akan menjadi masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana manajemen pelayanan nikah pada masa pandemi *covid-19* di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan manajemen pelayanan nikah pada masa pandemi *covid-19* di KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui manajemen pelayanan nikah pada masa pandemi *covid-19* di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam melaksanakan manajemen pelayanan nikah pada masa pandemi *covid-19* di KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan.

F. Batasan Istilah

Penulis akan memberikan penegasan istilah dalam penelitian ini yang berjudul “Manajemen Pelayanan Nikah Pada Masa Pandemi *Covid-19* Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan”. Dengan tujuan agar tidak terjadi kesalahan dalam memahami pengertian istilah yang terkandung dalam mengartikan judul skripsi ini. Penegasan istilah dalam judul ini meliputi:

1. Manajemen adalah suatu rangkaian proses yang meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan pengendalian dalam rangka memberdayakan seluruh sumber daya organisasi/perusahaan, baik sumber daya manusia (*human resource apital*), modal (*financial capital*), material (*land, natural resource or raw materials*), maupun teknologi secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan.³
2. Pelayanan Nikah adalah rangkaian proses yang meliputi penerimaan kehendak nikah, memeriksa persyaratan atas pemberitahuan kehendak nikah, mengumumkan pemberitahuan kehendak nikah, melaksanakan pencatatan dan pengawasan nikah.
3. Manajemen pelayanan nikah adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan serta pengevaluasian pelayanan nikah yang terjadi di Kantor Urusan Agama demi tercapainya tujuan pelayanan yang baik.
4. Kehidupan Pada Masa Pandemi *Covid-19*

Diduga awal munculnya virus corona di Indonesia terjadi pada saat malam valentine, terjadi kontak antara WN Jepang yang tinggal di Malaysia. Kontak dengan WNI karena pasien adalah teman dekatnya, keduanya berdansa. Mulai bergejala pada tanggal 16 Februari 2020, WNI yang sempat berdansa dengan WN Jepang merasa tidak nyaman serta mengalami batuk sehingga berobat jalan. Keluhan batuk yang tak kunjung hilang serta mendapat kabar bahwa rekannya yang WN Jepang positif *covid-19* di

³ Ismail Sholihin, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Erlangga, 2012), 12.

Malaysia pasien langsung dipindahkan ke RSPI Sulianti Saroso. Dan dinyatakan *Covid* pada tanggal 1 Maret 2023.

Munculnya pandemi *covid-19* menyebabkan pemerintah menerapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), yang membatasi kegiatan masyarakat, baik kegiatan ekonomi, pendidikan, maupun kegiatan sosial lainnya. Berkurangnya berbagai kegiatan tersebut berdampak pada kondisi sosial ekonomi masyarakat, terutama masyarakat rentan dan miskin. Akibatnya, pemerintah pusat dan daerah telah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk menangani penyebaran *covid-19*, serta kebijakan yang ditujukan untuk memitigasi dampak sosial dan ekonomi dari wabah tersebut.

5. Kantor Urusan Agama adalah kantor yang melaksanakan sebagian tugas kantor Kementerian Agama Indonesia di kabupaten dan kota di bidang urusan Agama Islam dalam wilayah kecamatan.

G. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis agar dapat dijadikan bahan referensi kumpulan keilmuan tentang manajemen pelayanan nikah untuk meningkatkan pelayanan nikah yang lebih baik lagi.
2. Secara praktis sebagai bahan pendorong yang secara efektif dapat digunakan khususnya untuk kepala KUA serta pegawai KUA dalam melakukan pelayanan nikah, sebagai panduan bagi para calon pengantin yang akan melakukan urusan ke KUA, sebagai rujukan kepada peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitian serupa, dan sebagai masukan untuk KUA yang lain dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

H. Sistematika Pembahasan

Dalam sistematika pembahasan pada penelitian ini, penulis menyusun pembahasan sesuai dengan judul yang telah penulis ajukan untuk diteliti yaitu Manajemen Pelayanan Nikah Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Kantor Urusan

Agama Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan. Adapun pembahasan tersebut ialah:

BAB I : Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, fokus masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : Bab ini berisikan Landasan Teori, tentang Pengertian Manajemen, Fungsi-Fungsi Manajemen, Pengertian Pelayanan, Pengertian Manajemen Pelayanan, Pelayanan Nikah, Standar Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Tujuan Pelayanan, Pengertian Nikah, Kantor Urusan Agama, Pengertian Kantor Urusan Agama, Tugas Kantor Urusan Agama, Kehidupan Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Indonesia, dan Penelitian Terdahulu yang Relevan.

BAB III : Bab ini berisikan Metodologi Penelitian, Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Sumber Data, Instrumen Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV : Bab ini berisikan Hasil Penelitian dan Pembahasan, memaparkan gambaran umum lokasi penelitian dan menampilkan hasil penelitian dari analisis lapangan terhadap penelitian.

BAB V : Bab ini berisikan Kesimpulan dan Saran