BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang baik dan berkualitas menjadi salah satu indikator keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pada dasarnya, pelayanan publik adalah hak yang harus dipenuhi dan dijamin keberlangsungannya oleh negara. Negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduknya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya, sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagai agen utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakatnya (Anshari, 2023).

Sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pada dasarnya, pelayanan publik menjadi hal yang penting karena mencakup dua aspek, yaitu: 1) Pelayanan publik adalah hak yang dimiliki oleh warga negara yang dijamin dalam konstitusi, sehingga pemerintah bertanggung jawab untuk menyelenggarakannya, baik secara langsung melalui birokrasi pemerintah maupun melalui kerjasama dengan sektor swasta; 2) Pelayanan publik dibiayai oleh pajak yang dibayarkan oleh warga negara (Indriastuti, 2022). Berdasarkan hal tersebut, sudah seharusnya pelayanan publik menjadi fokus

utama dalam penyelenggaraan pemerintahan bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan juga merupakan wujud nyata dari komitmen pemerintah untuk menghormati dan melayani rakyatnya.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, dominasi kekuasaan selama ini telah menjauhkan birokrasi dari tujuannya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Para birokrat dan pejabat cenderung melihat diri mereka lebih sebagai penguasa daripada sebagai pelayan publik. Hal ini mengakibatkan sikap dan perilaku birokrasi dalam memberikan pelayanan publik sering kali mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat (Jazuli dan Fatimah, 2019). Hal ini bisa dilihat dari salah satu penelitian yang dilakukan oleh Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM bekerja sama dengan Pemkot Yogyakarta, Blitar, dan Ambarawa menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan layanan publik masih merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah. Ketidakpuasan ini muncul karena semua peraturan dan sistem pelayanan ditetapkan secara sepihak oleh birokrasi tanpa melibatkan atau memahami kesulitan, harapan, dan aspirasi warga terkait layanan yang sebenarnya mereka inginkan (Yayat, 2017).

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dipenuhi dengan berbagai masalah, seperti prosedur yang rumit, ketidakpastian mengenai waktu dan biaya, yang membuat layanan sulit diakses secara adil oleh masyarakat. Akibatnya, kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi menurun, sehingga mereka mencari alternatif untuk memperoleh layanan, termasuk dengan memberikan biaya tambahan. Selain itu, cara pelayanan yang diterima seringkali merendahkan martabat masyarakat sebagai warga negara. Masyarakat diposisikan sebagai klien yang bergantung pada bantuan pejabat birokrasi, sehingga mereka harus mengikuti aturan dan kehendak para pejabat tersebut.

Situasi ini terjadi karena budaya yang ada dalam birokrasi lebih cenderung pada kekuasaan daripada pada pelayanan.(R Dewi dan Suparno, 2022).

Untuk mengatasi beberapa kondisi yang dijelaskan sebelumnya, perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan melakukan penilaian berdasarkan pandangan masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Sebagai penyedia layanan yang diperlukan oleh masyarakat, pemerintah harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi mencapai kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat menjadi indikator keberhasilan dalam pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah, sehingga fokus utama haruslah pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara optimal.

Berdasarkan amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana pelayanan masyarakat harus memenuhi standarisasi yang telah diatur dalam ketentuan tersebut serta berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu cara untuk menilai kualitas pelayanan adalah melalui pengakuan atau penilaian dari pelanggan atau pihak yang menerima layanan. Indikator dari kualitas pelayanan mencakup kepuasan dan persepsi klien, yang dapat dilihat dari adanya keluhan yang diajukan oleh pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas ini akan menjadi dasar dalam merumuskan

kebijakan untuk perbaikan kualitas secara menyeluruh (Mardiyanto dan Ismowati, 2018).

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan beberapa temuan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia khususnya pada kantor urusan agama. Pertama, penelitian dari (Sriasih dan Wibowo, 2024) yang mengemukakan bahwa pelayanan dapat dikatakan baik karena kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematu Jaya Kabupaten Lamandau. Hal ini menunjukkan bahwa, semakin baiknya kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasaan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematu Jaya Kabupaten Lamandau. Adapun penelitian (Subadi, 2020) menemukan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Bintang Ara dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari indikator. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama. Sehingga untuk mencapai kepuasan yang optimal, instansi perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap berbagai aspek layanan, bukan hanya fokus pada peningkatan kualitas pelayanan semata.

Untuk itu diperlukan survei kepuasan masyarakat terhadap Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai salah satu instansi pemberi layanan kepada masyarakat di tingkat pemerintah daerah. Kantor Urusan Agama (KUA) adalah unit kerja terdepan Departemen Agama yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang Agama Islam, di wilayah Kecamatan. Dikatakan sebagai unit kerja terdepan karena Kantor Urusan Agama (KUA) secara langsung berhadapan dengan masyarakat. Karena itu wajar bila keberadaan Kantor Urusan Agama (KUA) dinilai sangat urgen seiring keberadaan Departemen Agama.

Kantor Urusan Agama (KUA) lebih tepatnya memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam berbagai urusan keagamaan, seperti pencatatan nikah, rujuk, menerbitkan surat rekomendasi nikah, menerbitkan akta kutipan nikah yang hilang/rusak, dan penglegalisiran buku nikah. Sedangkan dari posisinya, Kantor Urusan Agama berkedudukan strategis yang dimana Kantor Urusan Agama berwenang melakukan pembinaan kehidupan sosial keagamaan masyarakat secara luas. Adapun jenis pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama yang berdasar pada Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan, yaitu:

1. Pelaksanaan Pelayanan, Pengawasan, Pencatatan, dan Pelaporan Nikah dan Rujuk
2. Penyusunan Statistik Layanan dan Bimbingan Masyarakat Islam
3. Pengelolaan Dokumentasi dan Sistem Informasi Manajemen Kantor Urusan Agama Kecamatan
4. Pelayanan Bimbingan Keluarga Sakinah
5. Pelayanan Bimbingan Kemasjidan
6. Pelayanan Bimbingan Hisab Rukyat dan Pembinaan Syariah
7. Pelayanan Bimbingan dan Penerangan Agama Islam
8. Pelayanan Bimbingan Zakat dan Wakaf
9. Pelaksanaan Ketatausahaan dan Kerumahtanggaan Kantor Urusan Agama Kecamatan
10. Layanan Bimbingan Manasik Haji Bagi Jamaah Haji Reguler

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang merupakan salah satu Kantor Urusan Agama Kecamatan yang berada dalam lingkup Kementerian Agama Kota Makassar yang berfokus pada pelaksanaan layanan dan bimbingan

masyarakat Islam di wilayah Kantor Urusan Agama Kecamatan Panakkukang. Kantor Urusan Agama Kecamatan Panakkukang berada pada Kecamatan Panakkukang yang membawahi 11 wilayah Kelurahan. Berikut adalah data jumlah penduduk Kecamatan Panakkukang pada Tahun 2023:

Tabel 1
Jumlah Penduduk Kecamatan Panakkukang Tahun 2023

Kelurahan	Penduduk		
	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
Paropo	8.309	8.525	16.834
Karampuang	5.231	5.375	10.606
Pandang	5.515	5.607	11.122
Masale	4.828	4.954	9.782
Tamamaung	12.541	12.746	25.287
Karuwisi	5.223	5.350	10.573
Sinrijala	1.824	1.858	5.682
Karuwisi Utara	4.133	4.182	8.315
Pampang	8.804	8.749	17.553
Panaikang	9.590	9.434	19.024
Tello Baru	5.642	5.784	11.426
Panakkukang	71.640	72.564	144.204

Sumber: BPS Kota Makassar, Tahun 2024

Berdasarkan data dari (Statistik, 2024) di atas, terdapat 144.204 jiwa yang tercatat sebagai masyarakat wilayah kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Panakkukang. Masyarakat dari wilayah yang dibawahi tentunya akan memilih Kantor Urusan Agama Kecamatan Panakkukang sebagai penyelenggara layanan dalam berbagai urusan keagamaan. Adapun jumlah masyarakat yang dilayani Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang pada tahun 2024, yaitu:

Tabel 2
Laporan Kunjungan Masyarakat Tahun 2024

No.	Produk Layanan	Jumlah (Orang)
1.	Pelayanan Umum	472
2.	Pengawasan Nikah	1.043
3.	Rekomendasi Nikah	557
4.	Duplikat Buku Nikah	83
5.	Surat Keterangan Belum Menikah	25
6.	Legalisir Buku Nikah	229
Jumlah		2.409

Sumber: Kantor Urusan Agama Kecamatan Panakkukang, 2025

Jumlah masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Panakkukang sepanjang tahun 2024 mencapai total 2.409 jiwa yang rata-rata dikategorikan kepada jenis pelayanan Pelaksanaan Pelayanan, Pengawasan, Pencatatan, dan Pelaporan Nikah dan Rujuk. Oleh karena itu, Kantor Urusan Agama Kecamatan Panakkukang perlu fokus pada peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kesan positif kepada masyarakat. Untuk mencapai peningkatan tersebut, aspek sumber daya manusia sangatlah penting sebagai penyedia layanan. Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang, terdapat 13 pegawai yang bertugas, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3
Jumlah Pegawai Kantor Urusan Agama Panakkukang

Jabatan	Jumlah
Kepala Kantor Urusan Agama	1
Penghulu	2
Penyuluh	4
Administrasi/Pelaksana Umum	6
Jumlah	13

Sumber: Kantor Urusan Agama Panakkukang, 2025

Meskipun jumlah pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang sudah dianggap cukup sesuai dengan keadaan kantor yang tidak terlalu luas, tidak menutup kemungkinan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama tersebut, masih akan muncul berbagai masalah dalam penerapannya.

Dari hasil identifikasi diatas, penulis melakukan pra penelitian yang dilakukan pada Bulan Februari. Adapun beberapa permasalahan yang didapatkan oleh penulis melalui observasi secara langsung dan wawancara dengan beberapa pegawai dalam pemberian pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang, yaitu sebagai berikut:

1. Fasilitas Sarana dan Prasarana Masih Kurang Memadai

   a. Terdapat hanya satu unit komputer yang tersedia, sehingga menghambat proses pelayanan.

Gambar 1
Komputer Hanya 1



Sumber: KUA Kecamatan Panakkukang, 2025

   b. Area parkir yang terbatas dan tidak rapi menyulitkan masyarakat untuk menemukan tempat parkir yang cukup dan teratur.

Gambar 2
Parkiran Terbatas dan Tidak Rapi



Sumber: KUA Kecamatan Panakkukang,2025

c. Beberapa ruangan mengalami masalah atap bocor, yang dapat mengganggu kenyamanan dan keamanan pelayanan.

Gambar 3
Atap Bocor



Sumber: Kantor Urusan Agama Kecamatan Panakkukang, 2025

d. Ruang pelayanan yang sempit membuat interaksi antara pegawai dan masyarakat menjadi kurang optimal.

Gambar 4
Ruang Pelayanan Sempit



Sumber: KUA Kecamatan Panakkukang, 2025

e. Ruang tunggu yang terbatas dan tidak adanya pendingin udara (AC) menambah ketidaknyamanan bagi masyarakat yang menunggu.

Gambar 5
Ruang Tunggu Terbatas



Sumber: KUA Kecamatan Panakkukang, 2025

Selain beberapa fasilitas di atas yang kurang memadai, kantor ini juga tidak memiliki ruangan khusus untuk pelaksanaan akad nikah, yang seharusnya menjadi fasilitas penting dalam proses pernikahan. Adapun, pada ruangan bimbingan nikah, pendingin udara (AC) tidak berfungsi dengan baik, sehingga suasana menjadi kurang nyaman.

2. Waktu Pelayanan Lama

Waktu pelayanan di kantor ini lama disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, hanya ada satu unit komputer yang digunakan untuk proses pelayanan, sehingga antrian menjadi panjang. Selain itu, akses jalan menuju kantor sering mengalami kemacetan, yang dapat menambah waktu tempuh bagi pegawai maupun masyarakat. Selain itu, seringkali terdapat kekurangan dalam

persyaratan pelayanan masyarakat yang harus dipenuhi, sehingga masyarakat sering kali harus bolak-balik untuk melengkapi dokumen yang diperlukan.

3. Survei Kepuasan Masyarakat Belum Pernah Dilaksanakan

Survei kepuasan masyarakat merupakan alat penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi, namun hingga saat ini, kegiatan tersebut belum pernah dilaksanakan pada kantor ini. Terbatasnya sumber daya dan waktu yang tersedia untuk merancang dan menjalankan survei secara menyeluruh merupakan salah satu alasan utamanya. Selain itu, pihak KUA percaya bahwa kotak saran yang tersedia sudah cukup untuk menerima masukan dari masyarakat. Namun kenyataannya, masyarakat tidak pernah mengisi kotak saran tersebut. Sementara, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus dilakukan minimal 1 tahun sekali. Hal ini menunjukkan bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Panakkukang belum taat terhadap peraturan yang berlaku dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.

4. Dokumen Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tidak Tersedia

Setelah berkomunikasi langsung dengan pihak Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang, terungkap bahwa dokumen-dokumen penting penyelenggaraan pelayanan publik yang seharusnya menjadi pedoman dalam memberikan layanan kepada masyarakat, seperti Standar Pelayanan (SP), Standar Operasional Prosedur (SOP), Alur Pelayanan, dan Maklumat Pelayanan tidak tersedia. Salah satu alasan utama dokumen tersebut tidak tersedia adalah kurangnya perhatian terhadap pengelolaan dan penyusunan dokumen-dokumen penting ini. Meskipun informasi mengenai Standar Pelayanan (SP) sudah

terpajang di lokasi, ketika diminta untuk menunjukkan bukti dokumen resmi yang mendukung informasi tersebut, pihak KUA mengaku tidak memiliki salinan dokumen tersebut.

Gambar 6
Standar Pelayanan yang Terpajang



Sumber: KUA Kecamatan Panakkukang, 2025

Selain dari observasi secara langsung dan wawancara dengan beberapa pegawai, penulis juga melakukan wawancara langsung kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang. Adapun beberapa permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dalam proses pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Terdapat ketidaksesuaian antara persyaratan yang ada dengan kenyataan di lapangan, khususnya mengenai biaya pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Panakkukang. Dimana salah satu masyarakat menikah di KUA akan tetapi tetap dimintai pembayaran. Padahal seharusnya pernikahan di KUA tidak dikenakan biaya, kecuali jika

dilakukan di luar KUA yang mana akan dikenakan biaya sesuai dengan aturan yang berlaku. Situasi ini menciptakan kebingungan di kalangan masyarakat, karena mereka mengharapkan pelayanan yang seharusnya gratis menjadi terhambat oleh pemungutan biaya yang tidak sesuai dengan peraturan yang ada.

2. Penyimpanan arsip dokumen masyarakat sering kali tidak teratur, yang dapat menyebabkan berbagai masalah dalam proses administrasi. Terdapat masyarakat yang datang untuk mengurus duplikat buku nikahnya. Namun, ketika petugas mencari dokumen tersebut, ternyata arsip yang diperlukan hilang. Situasi ini tidak hanya membuat petugas kesulitan dalam menemukan dokumen yang dicari, tetapi juga mengakibatkan penundaan dalam waktu pelayanan. Akibatnya, masyarakat yang menunggu di kantor harus bersabar lebih lama, karena proses pencarian dokumen yang hilang memakan waktu lebih banyak dari yang seharusnya.

Gambar 7
Wawancara Masyarakat Penerima Layanan



Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025

Berdasarkan hasil observasi dan informasi yang penulis dapatkan dalam pra penelitian, maka diperlukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor

Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, hal ini akan memberikan jaminan, meningkatkan mutu pelayanan, dan kinerja layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta kemampuan penyelenggara, sehingga dapat memperoleh kepercayaan dari publik. Oleh karena itu, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dalam Skripsi Karya Survei Kepuasan Masyarakat dengan judul "Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini berfokus pada "Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang?"

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui indeks dari hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang sehingga mampu memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang survei kepuasan masyarakat serta dapat menjadi sumber rujukan atau referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan survei kepuasan masyarakat. Dengan demikian, jika terdapat kekurangan dalam

penelitian ini, dapat diperbaharui atau disempurnakan oleh peneliti di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang untuk secara berkala memperbarui survei kepuasan masyarakat dalam setiap tahunnya. Sehingga dapat diperoleh informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Informasi ini akan membantu pihak berwenang dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan mendorong penyedia layanan untuk memperbaiki kualitas pelayanan demi membangun kepercayaan masyarakat.