

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Strategi pada dasarnya merupakan seni dan ilmu yang menggunakan dan mengembangkan kekuatan (ideologi, politik, ekonomi, sosial budaya dan hak) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Adapun strategi komunikasi adalah rencana yang meliputi cara, teknik serta hubungan fungsional dari proses komunikasi kepada sebuah kegiatan untuk pencapaian suatu tujuan yang diinginkan

Melalui komunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari dirumah tangga, ditempat kerja, maupun dalam masyarakat. Manusia adalah mahluk sosial yang dalam kehidupannya tidak bisa terlepas dari komunikasi, Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri. Dengan adanya komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi, dapat macet atau berantakan.

Komunikasi berlaku dalam setiap aspek kehidupan termasuk dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Urusan Agama. Keberadaan Kantor Urusan Agama juga, mendorong penciptaan pentingnya kepuasan masyarakat semakin nyata. Tuntutan kinerja Kantor Urusan Agama yang baik menjadi harapan bagi setiap instansi untuk dapat melakukannya sebagai konsekuensi tuntutan

masyarakat yang semakin kritis untuk menilai terhadap keberadaan Kantor Urusan Agama yang baik menurut pandangannya.

Dari hasil observasi awal yang penulis lakukan di Kantor Urusan Agama di Desa Datahu Kecamatan Tibawa, salah satu aspek dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan faktor pendukung yaitu dengan adanya sumberdaya manusia. Akan tetapi permasalahan yang dihadapi karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang aturan-aturan terbaru yang di terapkan di Kantor Urusan Agama sehingga masih ada masyarakat yang kesulitan dalam pengurusan administrasi pernikahan di tambah lagi dengan adanya masyarakat yang tidak datang langsung ke Kantor Urusan Agama hanya bergantung pada imam yang ada di desa dalam pengurusan administrasi sehingga jika ada data yang kurang kita musti telpon imam tersebut jika langsung di angkat maka langsung di selesaikan jika tidak kerena masih ada tugas di masyarakat sehingga urusan yang tadinya cepat selesai sedikit terhambat.

Tujuan pelayanan yang baik memenuhi kebutuhan warganya penggunaanya agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakatnya. masyarakat membutuhkan yang namanya pelayanan yang baik dari setiap instansi Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka di pandang perlu untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan, mengingat bahwa pelayanan sebagai kunci keberhasilan kinerja pelayanan harus mendapatkan perhatian utama dalam perbaikan kualitas pelayanan, Strategi komunikasi dalam hal ini membantu kelancaran dalam pekerjaan tidak terkecuali

di Kantor Urusan Agama yang dalam penelitian ini akan melihat bagaimana mutu pelayanannya terhadap masyarakat, dimana biasanya banyak berita yang mempersoalkan masalah pelayanan dan banyak prosedur yang harus di lalui.

Keberadaan Kantor Urusan Agama merupakan bagian dari institusi pemerintahan daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Urusan Agama di Kecamatan Tibawa Kabupaten Gorontalo memiliki fungsi dan peran terhadap masyarakat, proses administrasi yang akan melaksanakan pernikahan sehingga pernikahan dapat dengan mudah dan cepat dilaksanakan.

Kantor Urusan Agama (KUA) Merupakan lembaga resmi negara yang ditugaskan untuk melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Indonesia di Kabupaten dan Kota di bidang Urusan Agama islam dalam wilayah kecamatan. Salah satu dari tugas pokok yang dimiliki oleh Kantor Urusan Agama adalah menangani masalah pencatatan pernikahan bagi penduduk Indonesia yang beragama Islam pada masing-masing kecamatan.

Sebagai ujung tombak pelayanan publik Kementerian Agama ditingkat terbawah, Kantor Urusan Agama pun telah berbenah menyesuaikan diri dengan berbagai perubahan yang menjadi keniscayaan reformasi birokrasi. Salah satu perubahan mendasar adalah bentuk baru pelayanan dibidang perkawinan, terutama pasca terbitnya PP No 48 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah No 47 Tahun 2004 tentang tarif atas jenis penerimaan Negara Bukan Pajak. Kemudian diikuti dengan terbitnya PMA No 24 Tahun 2014 Tentang

pengelolaan Penerimaan Negara bukan Pajak Atas Biaya Nikah dan rujuk di Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Tibawa mengacu pada peraturan kementerian pusat dimana setiap orang yang ingin melakukan pernikahan wanita harus berumur 19 dan laki-laki 21 tahun agar bisa menikah. Dan kalau belum cukup umur tidak bisa di catatkan nikah karena Kantor Urusan Agama Kecamatan Tibawa bersentuhan langsung dengan hukum yang tidak bisa nikah ya tidak bisa, bisa menikah tetapi harus mengurus surat dispensasi dari kantor kementerian Agama.

Setiap pegawai yang ada pada Kantor Urusan Agama diwajibkan mengetahui standar operating procedure agar setiap tamu yang datang mereka sudah tahu mau diarahkan kemana tamu yang datang apakah ke kepala KUA, penyuluh atau ke penghulu agar setiap unit kerja bisa menjalankan aktifitas dengan tepat, cepat, efektif dan efisien.

Dalam menjalankan Komunikasi Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tibawa Setiap Anggota Harus ada hubungan timbal balik antara anggota satu dengan yang lainnya dalam menjalankan tugas untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dimana terdapat jaringan pesan antara satu dengan yang lainnya, komunikasi sangat penting untuk menciptakan keharmonisan dan kelancaran tugas maupun pekerjaan dari suatu organisasi, seperti dalam suatu kantor. pelaksanaan tugas-tugas yang dijalankan. bersifat horizontal yakni proses komunikasi yang menciptakan hubungan antara pegawai dengan pegawai lainnya.

Sebagai Kantor Urusan Agama yang dipercaya masyarakat. Kantor Urusan Agama Kecamatan Tibawa mempunyai strategi atau rencana dalam meningkatkan kinerja pelayanan yang ada di KUA. mempunyai sasaran kerja yang ingin dicapai yaitu salah satunya meningkatkan kualitas pelayanan, hal ini diwujudkan dengan menerapkan strategi di KUA sehingga pegawai bisa memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka di pandang perlu untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia (SDM) dalam pelayanan, mengingat bahwa sumber daya manusia (SDM) memiliki peran strategis sebagai pendorong dari reformasi birokrasi. Oleh karena itu, SDM pelayanan sebagai kunci keberhasilan kinerja pelayanan harus mendapatkan perhatian utama dalam perbaikan kualitas pelayanan.

Namun masih ada Masyarakat yang belum tahu kalau di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tibawa Sudah di terapkan undang-undang NO 16 Tahun 2019 tentang pengaturan batas umur pernikahan peraturan ini di buat untuk menghindari pernikahan di bawah umur dan mengakibatkan anak terlantar karena di lahirkan oleh ibu yang belum memasuki usia nikah. Karena masih adanya masyarakat yang belum mengetahui peraturan itu maka Kantor Urusan Agama Kecamatan Tibawa di anggap dalam pelayanannya masih kurang baik.

Untuk itu pemillihan dan penempatan pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki merupakan salah satu penentu keberhasilan pelayanan. Dalam hubungan ini organsiasi pelayanan harus berupaya melakukan pencarian dan penempatan pegawai dengan menerapkan konsep penempatan the right man on

the right place, yaitu menentukan orang yang tepat pada setiap jenis pelayanan. Kepuasan masyarakat dapat dicapai apabila SDM yang terlibat langsung dalam pelayanan dapat mengerti dan menghayati serta berkeinginan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Agar SDM pelayanan benar-benar dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan, maka perlu dilakukan pengelolaan SDM pelayanan secara baik termasuk dalam hal identifikasi kebutuhan SDM yang diperlukan dalam rangka pemberian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, terutama berkaitan dengan kompetensi dan kualifikasi untuk setiap peran yang akan dimainkan dalam proses pelayanan.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Tibawa dalam melakukan pelayanan belum maksimal karena masih terkendala dengan kondisi. masih adanya masyarakat yang belum mengetahui tentang peraturan terbaru dan cara pengurusan administrasi pernikahan sehingga sebagian masyarakat kesulitan dalam pengurusan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pencatatan pernikahan Seperti peraturan terbaru batas umur perempuan harus berusia 19 dan laki-laki 21 tahun baru bisa di catatkan nikah di Kantor Urusan Agama. Karena kantor urusan agama kecamatan tibawa bersentuhan langsung dengan hukum kalau tidak bisa nikah yang tidak bisa Kecuali ada surat dispensasi dari kantor kementean agama

Selain itu Masih terdapat sebagian calon pengantin yang terlambat dalam pendaftaran nikah Kurang dari 10 hari, Sehingga petugas kesulitan dalam menyelesaikan administrasi termasuk waktu penyetoran biaya Nikah.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis mencoba menganalisa dengan melakukan penelitian di Kantor Urusan Agama tepatnya di Desa Datahu Kecamatan Tibawa. Untuk dijadikan pembahasan skripsi dengan judul “**Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor KUA Kecamatan Tibawa Di Kabupaten Gorontalo**”.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Adapun yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu :

Kantor Urusan Agama dalam pelayanannya belum maksimal. karena masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang peraturan terbaru yang di terapkan sehingga masyarakat kesulitan dalam pengurusan administrasi pernikahan dimana setiap orang yang ingin melakukan pernikahan wanita harus berumur 19 dan laki-laki 21 tahun agar bisa di catatkan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tibawa. Dan kalau belum cukup umur tidak bisa di catatkan nikah karena Kantor Urusan Agama Kecamatan Tibawa bersentuhan langsung dengan hukum, bisa menikah apa bila mempunyai surat dispensasi dari kantor kementrian agama.

Selain itu Masih terdapat sebagian calon pengantin yang terlambat dalam pendaftaran nikah Kurang dari 10 hari, Sehingga petugas kesulitan dalam menyelesaikan administrasi termasuk waktu penyetoran biaya Nikah.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi permasalahan rumusan masalah adalah bagaimana Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan

Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor KUA Kecamatan Tibawa  
Kabupaten Gorontalo

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui bagaimana Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor KUA Kecamatan Tibawa Kabupaten Gorontalo

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

- A. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan tambahan untuk informasi atau sebagai referensi bagi pembaca, sekaligus acuan untuk bahan perbandingan dalam menyusun laporan skripsi.
- B. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi para akademisi untuk memperkaya literatur mengenai pengendalian internal dan juga sistem pengendalian intern pemerintah.

##### 2. Manfaat Praktis

- A. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dalam memahami Strategi komunikasi Kantor Urusan Agama dalam meningkatkan Pelayanan kepada Masyarakat Kecamatan Tibawa Kabupaten Gorontalo.
- B. Penelitian ini dapat menambah wawasan tentang kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama.