

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberadaan Kantor Urusan Agama Kecamatan Trucuk Kabupaten Klaten merupakan bagian dari institusi pemerintah daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai ujung tombak pelaksanaan tugas umum pemerintahan, khususnya di bidang urusan agama Islam, Kantor Urusan Agama telah berusaha seoptimal mungkin dengan kemampuan dan fasilitas yang ada untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Namun demikian upaya untuk mempublikasikan peran, fungsi dan tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Trucuk Kabupaten Klaten harus selalu diupayakan. Realita dilapangan menunjukkan masih ada sebagian masyarakat yang belum memahami sepenuhnya tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama.

Selain mempunyai tugas pokok seperti pencatatan perkawinan, Kantor Urusan Agama Kecamatan Trucuk Kabupaten Klaten juga mempunyai tanggungjawab lain. Seperti BP4, gerakan keluarga sakinah, zakat dan wakaf, kemasjidan, pembinaan pangan halal, kemitraan umat, ibadah sosial, juga kegiatan lintas sektoral. Diharapkan kehadiran Kantor Urusan Agama Kecamatan Trucuk Kabupaten Klaten betul-betul menjadi dambaan semua masyarakat. Demikian pula sebaliknya apa yang diperbuat oleh Kantor Urusan Agama

Kecamatan Trucuk Kabupaten Klaten selama ini mudah-mudahan dapat dirasakan manfaatnya dan menyentuh ke semua lapisan masyarakat, khususnya masyarakat muslim

Kantor Urusan Agama Kecamatan Trucuk Kabupaten Klaten sebagai institusi pemerintah juga berkewajiban untuk membina kerukunan umat beragama. Terlebih masyarakat di wilayah Kecamatan Trucuk Kabupaten Klaten merupakan masyarakat yang heterogen, yang tentunya menyimpan potensi konflik horizontal yang tinggi. Oleh karena itu, Kantor Urusan Agama Kecamatan Trucuk Kabupaten Klaten dituntut berperan aktif bahkan proaktif dalam upaya menjaga kerukunan umat beragama. Tugas yang selama ini ada tidak lepas dari pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam konteks pengukuran variabel kualitas pelayanan, Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Fandy (2005:54) mengidentifikasi lima dimensi ukuran kualitas layanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *empathy* (empati). Pengukuran semacam ini dikenal sebagai model *service quality (Servqual)*. Dabhokar, *et al.* (2006:61) mengajukan dimensi ukuran kualitas jasa pada bisnis ritel yang meliputi *physical aspects, reliability, personal interaction, relationship dan policy* yang merupakan kombinasi dari literatur ritel dan *Servqual*.

Beberapa penelitian, Engel, et.al. dalam Fandy (2005:42) mengatakan bahwa Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli setelah alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dibanding harapannya (Kotler,2007:68). Beberapa peneliti telah melakukan pengujian pengaruh kualitas layanan, Kepuasan nasabah dan *behavioral intentions*. Woodside, Frey dan Daly dalam Fandy (2005:71) mengusulkan suatu model yang mengkhususkan penilaian hubungan antara kualitas layanan, Kepuasan nasabah dan *behavioral intentions*, hasilnya menunjukkan bahwa Kepuasan pelanggan merupakan variabel intervening antara kualitas layanan dan *behavioral intentions*. Kualitas layanan berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah dan Kepuasan nasabah berpengaruh terhadap *behavioral intentions*..

Keberadaan Kantor Urusan Agama ini, 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. Masyarakat sebagai konsumenpun telah berubah sesuai dengan dimensinya dari masyarakat yang tidak dapat memilih alternative yang baik baginya (*General customer*), kemudian berubah menjadi konsumen yang sudah dapat memilih yang baik (*enlightened customer*), kemudian berubah menjadi

konsumen yang sudah memiliki informasi lebih dalam memilih produk yang hendak dikonsumsi (*informationalized customer*), bahkan saat inipun diperkirakan ada yang telah berubah menjadi konsumen yang mempunyai kekuatan bargaining yang tinggi untuk mewujudkan harapannya (*empowered customer*) (Hermawan, 2005). Hal ini merupakan tantangan pihak Kantor Urusan Agama untuk mewujudkan performance yang baik.

Dengan demikian perlu dikaji dan dikembangkan : orientasi pada sisi konsumen misalnya kepuasan masyarakat yang dapat menstimuli penilaian lembaga publik seperti Kantor Urusan Agama. Kantor Urusan Agama sebaiknya mengukur tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tanggung jawab utama setiap pelaku bisnis mengarah kepada pencapaian maksimal, yakni Kepuasan masyarakat (Kotler, 2004).

Kantor Urusan Agama Kecamatan Trucuk Kabupaten Klaten secara fisik cukup memadai. Proses pengelolaan instansi ditangani oleh sumber daya manusia yang sudah mempunyai kualifikasi akademis rata-rata Strata 1 (S1) sesuai dengan bidang disiplin ilmu masing-masing. Dengan gambaran kualifikasi akademis yang semua sarjana ini, kehandalan dalam menangani permasalahan yang ada di masyarakat.

Dengan memperhatikan teori tersebut, Kantor Urusan Agama Kecamatan Trucuk Kabupaten Klaten sebagai jasa pelayanan publik, idealnya harus mampu memberi pelayanan yang sebaik-baiknya, agar masyarakat merasa puas. Ada

beberapa faktor yang dapat memberikan kepuasan pelayanan, di antaranya adalah : keberwujudan (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*). Jika keberadaan Kantor Urusan Agama Kecamatan Trucuk Kabupaten Klaten mampu memberikan pelayanan seperti yang disebut di atas, maka dengan demikian akan menjadi instansi dengan pelayanan yang baik.

Berdasarkan kajian di atas maka penelitian ini akan menguji apakah dimensi pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Trucuk Kabupaten Klaten.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

Apakah dimensi kualitas pelayanan yang dikur dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Trucuk Kabupaten Klaten?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang dikur dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Trucuk Kabupaten Klaten.

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah :

- a. Bagi Kantor yang penulis teliti, yaitu sebagai masukan untuk membantu merumuskan kebijakan di masa mendatang, terutama dalam perencanaan, pengorganisasian, dan pengembangan Kantor Urusan Agama Kecamatan Trucuk Kabupaten Klaten dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakatnya, sehingga akan memberikan motivasi bagi masyarakat, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan masyarakat.
- b. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, diharapkan dapat menambah masukan dalam khasanah ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran, terutama pelayanan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas.