

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Perkembangan yang mencolok selama beberapa dasa warsa menjelang dimulainya abad ke-21 ditandai dengan semakin pentingnya informasi dan pengolahan data di dalam banyak aspek kehidupan manusia. Sementara itu seiring dengan lajunya gerak pembangunan, organisasi-organisasi publik maupun swasta semakin banyak yang mampu memanfaatkan teknologi informasi baru yang dapat menunjang efektifitas, produktifitas, dan efisiensi mereka. Perkembangan teknologi informasi dalam hal ini teknologi komputer dapat menunjang pengambilan keputusan di dalam organisasi-organisasi modern yang memungkinkan pekerjaan - pekerjaan di dalam organisasi dapat diselesaikan secara tepat, akurat, dan efisien. Para manajer sekarang ini dituntut kemampuan mereka untuk dapat memanfaatkan informasi yang membanjiri organisasi dan membuat keputusan secara tepat berdasarkan informasi tersebut.

Sistem informasi menawarkan sinergi dan efisiensi informasi pada suatu organisasi (Dewett dan Jones, 2001). Dengan sistem informasi, karyawan organisasi dapat mencari dan menyerap pengetahuan untuk menjalankan pekerjaannya atau menyelesaikan masalah – masalah dalam pekerjaannya sehingga sistem informasi dapat mempengaruhi efisiensi organisasi. Sistem informasi juga menawarkan kemudahan komunikasi dengan memperpendek jarak dan mempersingkat waktu penyampaian informasi sehingga akan tercipta efisiensi komunikasi. Selain itu, sistem informasi akan meningkatkan efisiensi pengambilan keputusan yang mencakup kemampuan untuk menyimpan dan memperoleh informasi yang cepat, murah dan akurat. Gupta et al (2007) menyatakan bahwa sistem informasi akan lebih mendorong pengaruh nilai – nilai budaya yang akan meningkatkan efisiensi dan inovasi pada organisasi. Dengan adanya sistem informasi maka organisasi menyediakan lebih banyak informasi yang mendukung visi, misi, tujuan dan strategi organisasi sehingga karyawan dapat mengembangkan diri.

Pemerintah merupakan suatu entitas yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan layanan publik kepada masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit. Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat. Menurut Dwiyanto (2006), tujuan pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut.

Sejak munculnya Undang-undang Pelayanan Publik yang telah berjalan sejak tahun 2009 merupakan hal yang telah dilaksanakan oleh setiap daerah untuk dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Diberlakukannya Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, memberikan lebih banyak kewenangan kepada daerah dalam menjalankan fungsi umum pemerintah, yaitu pelayanan publik. Di Indonesia, pelayanan publik menjadi sorotan masyarakat terhadap kinerja pemerintah sejak lama. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa maupun langsung kepada ombudsman selaku lembaga pengawas pelayanan pemerintah, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, 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 organisasi pelayanan publik harus mendapatkan perhatian utama dalam perbaikan kualitas pelayanan. Untuk itu,

pemilihan dan penempatan pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki merupakan salah satu penentu keberhasilan pelayanan publik. Dalam hubungan ini organisasi pelayanan publik 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 (KUA) merupakan sebuah lembaga resmi negara yang ditugaskan untuk melaksanakan sebagian tugas kantor Kementerian Agama Indonesia di kabupaten kota madya dibidang urusan agama islam dalam wilayah kecamatan. Salah satu tugas pokok dari KUA itu sendiri adalah menangani masalah pencatatan pernikahan bagi penduduk indonesia yang beragama islam di setiap masing-masing kecamatan. Di Palembang sendiri KUA tersebar di 16 kecamatan, dan pada setiap kecamatan di isi oleh satu unit KUA. Salah satu kebutuhan masyarakat yang mengharuskan aparatur pemerintah memberikan pelayanan secara prima adalah kebutuhan administratif mengenai pernikahan yang telah diatur baik secara agama maupun hukum positif negara indonesia. Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat adalah dengan memperdayakan sistem informasi. sistem informasi yang baik merupakan hal yang mutlak harus dimiliki oleh sebuah instansi yang dituntut untuk beroperasi lebih efektif, efisien, terkendali dan terus meningkatkan pelayanannya. Dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 pasal 33, “pencatatan nikah dilakukan secara tertulis dimanan pengisian formulir yang digunakan dalam pendaftaran, pemeriksaan dan pencatatan peristiwa nikah , cerai atau talak dan rujuk ditulis dengan huruf balok menggunakan tinta hitam dan penulisan dapat dilakukan dengan menggunakan mesin ketik atau komputer”. Kemudian pada

pasal 34, “apabila ada kesalahan dalam pencatatan perbaikan penulisan dengan mencoret kata yang salah dengan tidak menghilangkan tulisan salah tersebut,- kemudian menuliskan kembali perbaikannya dengan dibubuhi paraf oleh pegawai pencatat nikah, dan diberi stempel KUA”.

Pada tahun 2013 diturunkanlah aturan Instruksi Direktur jendral Bimbingan Masyarakat Islam no II/369 Tahun 2013 tentang penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada kantor urusan agama. SIMKAH ini merupakan inovasi terbaru dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Urusan Agama dengan memanfaatkan fungsi dari internet. SIMKAH dapat membangun infrastruktur data base dengan memanfaatkan teknologi yang dapat mengakomodasi kebutuhan manajemen, membangun infrastruktur jaringan yang terintegrasi antara Kantor Urusan Agama sampai kantor pusat dan SIMKAH membantu dalam pendaftaran nikah sehingga jelas grafik tingkat terjadinya pernikahan di suatu daerah, memberikan informasi kepada masyarakat untuk memudahkan dalam pelayanan nikah sehingga kemungkinan nikah yang tidak dicatatkan dapat ditekan atau diminimalisir serta memudahkan Kantor Urusan Agama dalam memberikan informasi kepada masyarakat lebih lengkap, cepat, dan akurat tentang data nikah melalui internet secara online. Kantor Urusan Agama di setiap kecamatan di kota Palembang dituntut untuk menyediakan pelayanan yang cepat dan penyimpanan data yang aman sehingga lembaga perkawinan sebagai gerbang awal pembangunan bangsa bisa terjaga dengan baik dan memberikan pelayanannya secara maksimal. Jadi dapat disimpulkan pencatatan nikah secara manual tidaklah optimal. Pencatatan nikah sangat penting dilaksanakan oleh pasangan mempelai sebab buku nikah yang mereka peroleh merupakan hasil bukti otentik tentang keabsahan pernikahan mereka baik secara agama maupun negara.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Urusan Agama di kota Palembang dengan mengambil judul **“Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kota Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Secara parsial, seberapa besar pengaruh kompetensi sumber daya manusia (SDM) terhadap kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kota Palembang.
2. Secara parsial, seberapa besar pengaruh Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) terhadap pelayanan di Kantor Urusan Agama kota Palembang.
3. Secara simultan, seberapa besar pengaruh kompetensi sumber daya manusia (SDM) dan sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) terhadap kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kota Palembang.

1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan skripsi ini tidak menyimpang dan mengambang dari tujuan penelitian, maka ruang lingkup permasalahan hanya sebatas kualitas layanan yang ada di Kantor Urusan Agama Kota Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Mengetahui Pengaruh Kompeten SDM terhadap pelayanan Kantor Urusan Agama kota Palembang.
2. Mengetahui pengaruh Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) terhadap pelayanan di Kantor Urusan Agama di kota Palembang.
3. Mengetahui Kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kota Palembang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menjadi pengimplementasian dan memanfaatkan ilmu pengetahuan yang di peroleh selama perkuliahan serta

menambah pengetahuan dan pemahaman tentang pelayanan publik khususnya mengenai pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) kota Palembang.

2. Bagi Politeknik Negeri Sriwijaya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan tambahan untuk informasi atau sebagai referensi bagi pembaca, sekaligus acuan untuk bahan perbandingan dalam menyusun laporan skripsi.

3. Bagi Kantor Urusan Agama kota Palembang

Apabila sumber daya manusia yang ada di kantor urusan agama Kota Palembang sudah berkompeten maka akan meningkatkan produktivitas kinerja KUA tersebut dan mampu memberikan pelayanan yang baik pula.

Ketika sistem informasi manajemen nikah di jalankan dengan optimal di kantor urusan agama kota Palembang maka pelayanan KUA tersebut bisa dijalankan dengan lebih efektif dan efisien

Bagi pemerintah sendiri pelayanan prima bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan untuk pengembangan dan penyusunan standar pelayanan.