

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan bagian dari pencapaian tujuan pemerintah yang menuntut tercapainya negara yang mandiri dan sejahtera. Kemajuan pelayanan publik tidak hanya berupa pengelolaan administrasi, tetapi pelayanan dasar seperti kesehatan, pendidikan, lingkungan dan ekonomi mikro merupakan bagian dari pelayanan publik yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan.<sup>1</sup>

Strategi komunikasi yang baik adalah strategi yang dapat membentuk atau mempertahankan seseorang dengan cara yang tepat dalam berkomunikasi dengan lawan bicaranya, untuk mencapai tujuan komunikasi yang telah ditetapkan. Adanya strategi komunikasi tidak lepas dari tujuan yang ingin dicapai. Hal ini menghasilkan jaringan yang mengarahkan tindakan yang akan diambil, dan pada saat yang sama strategi akan mempengaruhi tindakan tersebut. Hal penting untuk membuat rencana komunikasi adalah dengan meningkatkan pemahaman terhadap tujuan tersebut, artinya jika ingin memahami tujuan tersebut maka akan lebih mudah menentukan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

Terdapat lima faktor instrumen komunikasi berjalan dengan efektif menurut Mulyana, yaitu (1) pemahaman pesan oleh penerima, (2) membuat pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi merasakan kesenangan, (3) mempengaruhi perilaku orang lain, (4) meningkatkan hubungan, (5) memberikan hasil yang diinginkan dalam hal perilaku di pihak penerima pesan.

---

<sup>1</sup> Ali Alamsyah Kusumadinata dan Maria Fitriah. *Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga*. 2017. hal. 226

Komunikasi yang digunakan untuk memberikan informasi yang baik kepada masyarakat di kantor urusan agama sangat penting untuk kelangsungan fungsi organisasi. Rencana pelayanan prima setiap instansi pemerintah harus mengadopsi sistem yang komprehensif yang dirancang untuk kepuasan masyarakat, sehingga instansi tersebut dapat terus membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Upaya lembaga keagamaan untuk menjaga kepercayaan masyarakat dan berkembang di bidang pelayanan adalah dengan meningkatkan pelayanan masyarakat. Hal tersebut karena masyarakat bukan hanya sebagai penerima layanan publik, namun juga sebagai pengawas eksternal yang dalam hal ini berkaitan dengan pelayanan publik.

Sebagai instansi yang melakukan pelayanan dalam bidang administrasi dan konsultasi bidang keagamaan, KUA telah memberikan kontribusi yang cukup signifikan dalam proses administrasi bidang keagamaan yang dilakukan di masyarakat setempat. Oleh karenanya peran KUA sangat strategis, bila dilihat dari keberadaannya yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, terutama yang memerlukan pelayanan di bidang Urusan Agama Islam (Urais). Dikarenakan adanya konsekuensi pemenuhan peran atau tugas tersebut, maka oleh karena itu secara otomatis para staff KUA yang melaksanakan tugas sesuai dengan bidangnya dituntut harus mampu mengurus dan menyelenggarakan manajemen kearsipan, administrasi surat-menyurat serta statistik juga beserta dokumentasi secara mandiri.

Tanpa masyarakat, instansi pemerintahan tidak akan mendapatkan penilaian dan berkembang dalam pelayanan yang dapat diberikan mengingat penilaian dan kepercayaan masyarakat berbanding lurus dengan pertumbuhan perekonomian. Kantor urusan agama melakukan berbagai cara demi meningkatnya kepercayaan masyarakat,

sehingga kantor urusan agama harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan keagamaan, sehingga dari dampak yang muncul menimbulkan sebuah loyalitas pada masyarakat sehingga akan datang kembali memanfaatkan jasa kantor urusan agama tersebut karena kepuasan tergantung pada kualitas pelayanan.

Pelayanan adalah proses usaha yang dilakukan oleh pegawai untuk memuaskan kebutuhan pelanggannya melalui pelayanan yang diberikan. Dikatakan pelayanan yang baik dari penerima, ditentukan apakah pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan menggunakan pendapat umum tentang pelayanan yang diterima. Kepuasan dimulai dari sambutan masyarakat sejak pertama kali datang, hingga keluar dari kantor Urusan Agama dengan komunikasi yang baik.

Komunikasi adalah salah satu faktor utama yang mendukung pekerjaan suatu lembaga atau instansi, dan ekspresi dari pekerjaan serta aktivitasnya. Salah satu keterampilan yang harus dimiliki oleh para pegawai kantor urusan agama adalah kemampuan berkomunikasi secara efektif dan mudah dalam penyampaian layanan masyarakat. Keterampilan komunikasi akan mencakup upaya untuk memecahkan masalah, memfasilitasi dukungan, baik dalam layanan administrasi maupun konsultasi.

Komunikasi dalam bidang keagamaan merupakan faktor pendukung pelayanan keagamaan profesional yang dilaksanakan oleh staf pegawai kantor urusan agama, dalam mengekspresikan peran dan fungsinya. Salah satu kompetensi pegawai yang harus dimiliki adalah kemampuan berkomunikasi dengan efektif dan mudah dipahami dalam pelayanan keagamaan. Kemampuan berkomunikasi akan menjadi dasar upaya penyelesaian permasalahan yang dikeluhkan masyarakat, sehingga memungkinkan untuk memberikan bantuan, baik dalam pelayanan administrasi maupun konsultasi. Berdasarkan hasil observasi awal

penulis, diketahui bahwa masih ada keluhan-keluhan seperti lambatnya pelayanan terutama dalam proses kegiatan administrasi oleh karena masih minimnya sumberdaya manusia juga sarana prasarana guna menunjang kualitas pelayanan. Pelayanan administrasi ini adalah pelayanan yang utama karena pelayanan ini mempunyai interaksi kepada masyarakat antara kantor urusan agama berlangsung dalam waktu yang cukup lama. Pelayanan administrasi yang diberikan oleh kantor urusan agama harus mendapatkan perhatian penuh dan ini merupakan hubungan yang sensitive menyangkut kepuasan masyarakat kecamatan Kresek terkait dengan layanan kantor urusan agama.

Selama proses kegiatan administrasi masyarakat yang datang akan dilayani oleh pegawai administrasi dengan pelayanan pemeriksaan dokumen dan bagian pencatatan berkas. Sebelum masyarakat datang sebagai tamu kantor urusan agama dibawa keruangan administrasi terlebih dahulu melakukan pengecekan kelengkapan dokumen yang akan dicatatkan oleh kantor urusan agama dan melakukan administrasi sebelum tamu pulang. Disinilah pelayanan utama yang diharapkan masyarakat agar memperoleh pelayanan yang sebaik-baiknya dan pihak kantor urusan agama akan berusaha semaksimal mungkin dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Selain itu untuk mempermudah komunikasi antara pihak Kantor Urusan Agama dengan masyarakat, bagian Hubungan Masyarakat (Humas) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang telah menyediakan kontak layanan informasi yang disediakan di website resmi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang. Layanan tersebut merupakan tindak lanjut dari beberapa saran yang disampaikan oleh masyarakat kepada Humas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang untuk menyediakan kontak pengaduan layanan dan informasi rumah sakit sebagai sarana informasi bagi masyarakat yang ingin

mengetahui layanan apa saja yang diberikan oleh pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Kresek.

Terkait dengan strategi komunikasi oleh pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Kresek dalam memberikan pelayanan keagamaan kepada masyarakat tentunya diperlukan keahlian tersendiri oleh para komunikator dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat dengan tujuan untuk memastikan bahwa masyarakat mengerti dan paham dengan apa yang disampaikan selain itu sikap penerimaan masyarakat terhadap pesan yang diberikan dapat terus terjalin dengan baik guna mencapai tujuan yang hendak dicapai oleh pihak komunikator dari proses komunikasi tersebut. Namun pemberian pelayanan keagamaan kepada masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kresek masih kurang maksimal utamanya dalam hal komunikasi antara petugas pelayanan dengan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi awal di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kresek terlihat bahwa prosedur pelayanan masih terkesan lambat hal tersebut disebabkan karena prosedur pelayanan yang kurang jelas karena tidak adanya Standar Operasional Prosedur yang terpasang pada bagian pelayanan. Selain itu dari segi komunikasi dengan pengunjung atau masyarakat sedikit masih terkendala dalam proses penyampaian pesan disebabkan karena kurangnya sumberdaya manusia atau staf dalam bidang hubungan kemasyarakatan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kresek itu sendiri.

Selain itu dari hasil wawancara dengan pengunjung atau masyarakat juga didapatkan informasi bahwa terkadang petugas lamban dalam merespon komunikasi dari pengunjung seperti ketika menanyakan terkait dengan masalah administrasi pelayanan.

Penyampaian pesan oleh staf pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kresek belum seluruhnya bisa dimengerti serta dipahami

dengan baik oleh warga Perihal tersebut diakibatkan sebab petugas pelayanan tidak melaksanakan pendekatan secara persuasif sehingga kurang mengidentifikasi masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kresek yang datang sebagai tamu untuk meminta layanan. Berdasarkan uraian tersebut di atas maka dalam penelitian ini penulis hendak mengkaji mengenai strategi komunikasi dalam mengoptimalkan pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kresek Kabupaten Tangerang.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tahapan perencanaan terkait Strategi Komunikasi dalam Mengoptimalkan Pelayanan terhadap Masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Kresek Kabupaten Tangerang?
2. Apa saja Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Mengoptimalkan Pelayanan terhadap Masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kresek Kabupaten Tangerang?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Guna memperoleh suatu informasi terkait Bagaimana tahapan perencanaan Strategi Komunikasi dalam Mengoptimalkan Pelayanan terhadap Masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Kresek Kabupaten Tangerang.
2. Guna memperoleh informasi terkait Apa saja Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Mengoptimalkan Pelayanan terhadap Masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kresek Kabupaten Tangerang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Maka yang diperoleh dari hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Mengetahui dan mendapatkan informasi atau gambaran tentang strategi komunikasi pada pelayanan terhadap masyarakat pada lembaga atau instansi pemerintahan khususnya di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kresek Kabupaten Tangerang.

##### **2. Manfaat Praktis.**

- a. Sebagai masukan bagi para pegawai dalam menjalankan tugasnya serta membangun komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **E. Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Penelitian sebelumnya digunakan sebagai pembanding dengan penelitian yang sudah ada tentang kelebihan dan kekurangan yang sudah ada sebelumnya. Selain itu, penelitian sebelumnya digunakan untuk memperoleh informasi dan konsep yang ada terkait dengan teori - teori yang digunakan untuk merumuskan metode ilmiah. Berfungsi sebagai sumber informasi dan perbandingan serta ulasan.

Pertama. Patri Mar Sari dengan kajian "Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Pada Biro Trvel Asyifa Bandar Lampung", permasalahan didalarnya membahas terkait dengan layanan haji dan umrah di Kantor Asyifa Travel Bandar Lampung, meski dalam pendalaman terkait layanan tersebut, memiliki tujuan dan isinya yang berbeda. Dengan kesimpulan tersebut, Biro Perjalanan Asyifa memberikan pelayanan yang baik, bukti sambutan dan kenyamanan yang dialami jamaah. Berangkat dari keberangkatan untuk kembali ke Indonesia. Namun, meski terbukti memiliki pelayanan yang baik, perusahaan travel Asyifa terkadang memiliki beberapa kendala, seperti jamaah yang kurang paham dengan

tata cara ibadah haji.

Kedua. Karya selanjutnya yaitu penelitian Dwi Sri Kiswari yang berjudul "Strategi Pemasaran Produk Simpanan Pendidikan Pada Baitul Tanwil Muhamadiyah (BMT) Bandar Lampung Penelitian Mahasiswa IAIN Raden Intan Lampung Program Studi Manajemen Dakwah tahun 2015 ini berisi tentang sebuah simpanan dana pendidikan, yaitu dana cadangan yang disisihkan untuk pendidikan putra putri para mitra. Kesamaan antara penelitian ini adalah bahwa keduanya membahas strategi. Yang membuat definisi ini berbeda adalah lokasi atau obyek penelitian yang berbeda.

Ketiga. Skripsi Nihlan yang berjudul " Strategi Pemasaran Es Capucino Cincu Mulia Jaya Dalam Memenangkan Keunggulan Kompetitif di Bandar Lampung". Skripsi mahasiswa IAIN Raden Intan Lampung Program Studi Manajemen Dakwah Tahun 2015 ini berisikan terkait strategi pemasaran untuk mencapai keunggulan bersaing yakni perilaku pemilik es capucino cincu mulia jaya untuk membuat konsumen tertarik dengan produk yang ditawarkan untuk memenangkan persaingan dengan menciptakan nilai dalam produk untuk menjadikannya lebih baik. Sehingga dalam hal ini dapat memahami dan mencapai tujuan sesuai dengan strategi. Perbedaan dalam penelitian ini adalah objek atau tempat penelitiannya berbeda.

Berdasarkan yang telah dipaparkan diatas merupakan sebuah acuan penulis. Dari uraian diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut tentang Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat di KUA Kresek Kabupaten Tangerang.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Berdasarkan pemaparan yang telah dibahas diatas, sistematika dalam penulisan ini akan diuraikan sebagai berikut:



**Bab I : Pendahuluan**

Bab pertama adalah pendahuluan. Bab ini merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kajian penelitian terdahulu, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

**Bab II: Kajian Pustaka dan Landasan Teori**

Bab dua membahas tentang gambaran umum objek penelitian, sejarah. Pada Bab ini berisi uraian pembahasan tentang kajian pustaka yang terkait dengan judul penelitian yaitu meliputi kajian pustaka dan landasan teori, pada bab ini membahas tentang kajian strategi, kajian tentang komunikasi dan kajian tentang strategi komunikasi, kajian tentang Pelayanan Masyarakat/Publik/Umum terkait pelaksanaan tugas dan fungsi KUA.

**Bab III: Metodologi Penelitian**

Bab tiga merupakan tinjauan teoritis, pada bab ini membahas tentang pendekatan dan jenis penelitian, penjelasan judul penelitian, informasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik keabsahan data, dan teknik analisis data.

**BAB IV: Analisis Data**

Bab empat ini merupakan hasil temuan pembahasan, pada bab ini membahas tentang deskripsi lokasi penelitian, penjelasan hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

**Bab V: Penutup**

Bab lima berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan ini akan disajikan secara ringkas dari seluruh hasil analisis penelitian yang berhubungan dengan masalah tersebut