

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Tujuan utama organisasi pemerintah adalah dalam rangka memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, atas dasar tersebut maka sudah sepantasnya pemerintah melakukan upaya-upaya perbaikan atas layanan yang dikelola demi memberikan solusi terbaik atas kebutuhan masyarakat yang diadaptasikan dengan perkembangan zaman agar dapat lebih efektif dan efisien serta memperluas kebermanfaatan layanan yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Keberhasilan pengabdian kepada masyarakat merupakan ukuran utama kualitas pelayanan publik; di sisi lain, tingkat kepuasan yang rendah menunjukkan sistem layanan pejabat publik yang tidak efektif. Semakin besar manfaat yang dirasakan oleh masyarakat, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak berwenang (Tawai, Yusuf, & Rijal, 2022).

Mindset pegawai juga berperan dalam menentukan kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Paradigma bahwa pemerintah sebagai pengatur, penguasa, perlu diubah menjadi pemerintah sebagai pengayom, pelayan sehingga pegawai dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan dalam melayani masyarakat diantaranya dengan cara meningkatkan dan menjaga motivasi, kompetensi, *self efficacy* dan komitmen mereka.

Kementerian Agama sebagai salah satu organisasi pemerintah yang terstruktur dari tingkat pusat hingga tingkat kecamatan berfungsi membantu presiden dalam memberikan layanan dibidang keagamaan kepada masyarakat yang berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kementerian Agama, fungsi tersebut meliputi:

1. Perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang bimbingan masyarakat Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, dan Khonghucu, penyelenggaraan haji dan umrah, dan pendidikan agama dan keagamaan;

2. Koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agama;
3. Pengelolaan barang milik/kekayaan Negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Agama;
4. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Agama;
5. Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan Kementerian Agama di daerah;
6. Pelaksanaan kegiatan teknis dari pusat sampai ke daerah;
7. Pelaksanaan pendidikan, pelatihan, penelitian, dan pengembangan di bidang agama dan keagamaan;
8. Pelaksanaan penyelenggaraan jaminan produk halal; dan
9. Pelaksanaan dukungan substantif kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agama.

Dalam rangka pelaksanaan fungsi tersebut di tingkat provinsi dibentuklah Kantor Kementerian Agama Wilayah Provinsi, sementara untuk ditingkat Kabupaten dibentuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan untuk pelaksanaan sebagian layanan keagamaan ditingkat Kecamatan, dibentuklah unit pelaksana teknis dengan istilah Kantor Urusan Agama (KUA) yang pada masa pemerintahan Jepang bernama Kantor Shumubu.

KUA sebagaimana tertuang dalam PMA Nomor 34 Tahun 2016 merupakan unit pelaksana teknis dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam yang secara operasional dibina oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. KUA memiliki fungsi menyelenggarakan:

1. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk;
2. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah;
3. Pelayanan bimbingan kemasjidan;
4. Pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syariah;
5. Pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam;

6. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf;
7. Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam;
8. Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan;
9. Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan; dan
10. Dapat melaksanakan layanan bimbingan manasik haji bagi Jemaah Haji Reguler.

Saat ini, telah berdiri 5.917 (Lima ribu sembilan ratus tujuh belas) KUA Kecamatan yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia (PMA 24 Tahun 2024). Dan di Kabupaten Kuningan sendiri telah berdiri 32 (Tiga puluh dua) KUA di setiap Kecamatan dengan rincian serta sebaran pegawai sebagai berikut:

Tabel 1.1. Kantor Kementerian Urusan Agama Kabupaten Kuningan

No	Kecamatan	Nama KUA	Jumlah Pegawai PNS, P3K dan Non PNS		Total
1	Kuningan	Balai Nikah dan Manasik Haji KUA Kecamatan Kuningan	Penghulu PNS	2	13
			Penghulu P3K	1	
			Pelaksana	2	
			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	5	
			Penyuluh Non PNS	2	
2	Kadugede	KUA Kecamatan Kadugede	Penghulu PNS	1	11
			Penghulu P3K	0	
			Pelaksana	0	
			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	2	
			Penyuluh Non PNS	7	
3	Ciniru	KUA Kecamatan Ciniru	Penghulu PNS	1	10
			Penghulu P3K	0	
			Pelaksana	0	
			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	2	
			Penyuluh Non PNS	6	

4	Luragung	Balai Nikah dan Manasik Haji KUA Kecamatan Luragung	Penghulu PNS	1	11
			Penghulu P3K	0	
			Pelaksana	1	
			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	3	
			Penyuluh Non PNS	5	
5	Cibingbin	KUA Kecamatan Cibingbin	Penghulu PNS	1	8
			Penghulu P3K	0	
			Pelaksana	0	
			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	2	
			Penyuluh Non PNS	4	
6	Ciwaru	KUA Kecamatan Ciwaru	Penghulu PNS	1	9
			Penghulu P3K	0	
			Pelaksana	2	
			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	1	
			Penyuluh Non PNS	4	
7	Subang	KUA Kecamatan Subang	Penghulu PNS	1	6
			Penghulu P3K	0	
			Pelaksana	0	
			Penyuluh PNS	0	
			Penyuluh P3K	3	
			Penyuluh Non PNS	2	
8	Ciawigebang	Balai Nikah dan Manasik Haji KUA Kecamatan Ciawigebang	Penghulu PNS	2	22
			Penghulu P3K	1	
			Pelaksana	2	
			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	2	
			Penyuluh Non PNS	14	

9	Cidahu	KUA Kecamatan Cidahu	Penghulu PNS	1	13
			Penghulu P3K	0	
			Pelaksana	1	
			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	2	
			Penyuluh Non PNS	8	
10	Lebakwangi	KUA Kecamatan Lebakwangi	Penghulu PNS	1	10
			Penghulu P3K	0	
			Pelaksana	0	
			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	4	
			Penyuluh Non PNS	4	
11	Garawangi	Balai Nikah dan Manasik Haji KUA Kecamatan Garawangi	Penghulu PNS	1	11
			Penghulu P3K	1	
			Pelaksana	0	
			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	4	
			Penyuluh Non PNS	4	
12	Cilimus	KUA Kecamatan Cilimus	Penghulu PNS	1	11
			Penghulu P3K	0	
			Pelaksana	2	
			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	4	
			Penyuluh Non PNS	3	
13	Jalaksana	KUA Kecamatan Jalaksana	Penghulu PNS	1	9
			Penghulu P3K	0	
			Pelaksana	1	
			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	3	
			Penyuluh Non PNS	3	
14	Mandirancan	Balai Nikah dan Manasik Haji KUA Kecamatan Mandirancan	Penghulu PNS	1	11
			Penghulu P3K	0	
			Pelaksana	2	
			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	3	
			Penyuluh Non PNS	4	
15	Selajambe	KUA Kecamatan Selajambe	Penghulu PNS	1	8
			Penghulu P3K	0	
			Pelaksana	1	

			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	2	
			Penyuluh Non PNS	3	
16	Darma	Balai Nikah dan Manasik Haji KUA Kecamatan Darma	Penghulu PNS	1	15
			Penghulu P3K	1	
			Pelaksana	0	
			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	6	
			Penyuluh Non PNS	6	
17	Kramatmulya	KUA Kecamatan Kramatmulya	Penghulu PNS	1	10
			Penghulu P3K	0	
			Pelaksana	1	
			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	2	
			Penyuluh Non PNS	5	
18	Cigugur	KUA Kecamatan Cigugur	Penghulu PNS	1	10
			Penghulu P3K	0	
			Pelaksana	1	
			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	4	
			Penyuluh Non PNS	3	
19	Pasawahan	KUA Kecamatan Pasawahan	Penghulu PNS	1	8
			Penghulu P3K	0	
			Pelaksana	0	
			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	2	
			Penyuluh Non PNS	4	
20	Nusaherang	KUA Kecamatan Nusaherang	Penghulu PNS	1	9
			Penghulu P3K	0	
			Pelaksana	1	
			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	3	
			Penyuluh Non PNS	3	
21	Hantara	KUA Kecamatan Hantara	Penghulu PNS	1	6
			Penghulu P3K	0	
			Pelaksana	1	
			Penyuluh PNS	0	
			Penyuluh P3K	3	
			Penyuluh Non PNS	1	

22	Cimahi	KUA Kecamatan Cimahi	Penghulu PNS	1	10
			Penghulu P3K	0	
			Pelaksana	1	
			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	2	
			Penyuluh Non PNS	5	
23	Cibeureum	KUA Kecamatan Cibeureum	Penghulu PNS	1	8
			Penghulu P3K	0	
			Pelaksana	1	
			Penyuluh PNS	0	
			Penyuluh P3K	2	
			Penyuluh Non PNS	4	
24	Karangkencana	KUA Kecamatan Karangkencana	Penghulu PNS	1	8
			Penghulu P3K	0	
			Pelaksana	1	
			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	1	
			Penyuluh Non PNS	4	
25	Cilebak	KUA Kecamatan Cilebak	Penghulu PNS	1	6
			Penghulu P3K	0	
			Pelaksana	0	
			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	3	
			Penyuluh Non PNS	1	
26	Cipicung	Balai Nikah dan Manasik Haji KUA Kecamatan Cipicung	Penghulu PNS	1	11
			Penghulu P3K	1	
			Pelaksana	1	
			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	3	
			Penyuluh Non PNS	4	
27	Kalimanggis	KUA Kecamatan Kalimanggis	Penghulu PNS	1	8
			Penghulu P3K	0	
			Pelaksana	1	
			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	1	
			Penyuluh Non PNS	4	
28	Japara	KUA Kecamatan Japara	Penghulu PNS	1	12
			Penghulu P3K	0	
			Pelaksana	1	

			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	4	
			Penyuluh Non PNS	5	
29	Pancalang	KUA Kecamatan Pancalang	Penghulu PNS	1	10
			Penghulu P3K	0	
			Pelaksana	2	
			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	3	
			Penyuluh Non PNS	3	
30	Maleber	KUA Kecamatan Maleber	Penghulu PNS	1	11
			Penghulu P3K	1	
			Pelaksana	1	
			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	3	
			Penyuluh Non PNS	4	
31	Sindangagung	KUA Kecamatan Sindangagung	Penghulu PNS	1	11
			Penghulu P3K	0	
			Pelaksana	0	
			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	4	
			Penyuluh Non PNS	5	
32	Cigandamekar	KUA Kecamatan Cigandamekar	Penghulu PNS	1	9
			Penghulu P3K	0	
			Pelaksana	0	
			Penyuluh PNS	1	
			Penyuluh P3K	4	
			Penyuluh Non PNS	3	
			Total		325

Sumber: Kementerian Agama Kabupaten Kuningan (2024).

Dengan dukungan sebanyak 325 pegawai sebagaimana data diatas, KUA di Kabupaten Kuningan masih belum dapat dikatakan optimal dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Dari peran pemberian bimbingan kepada masyarakat, dengan tersedianya 258 orang penyuluh dari total 325 pegawai, jika melihat tabel dibawah ini masih minimnya peran penyuluh dalam memberikan pembinaan kepada kelompok-kelompok binaan.

Tabel 1.2. Data Jumlah Binaan Penyuluh KUA di Jawa Barat

No	Kabupaten/ Kota	Jumlah Kelompok Binaan		
		<5	5	>5
1	Kab. Bandung	47,87	8,51	43,62
2	Kab. Bandung Barat	80,92	13,74	5,34
3	Kab. Bekasi	79,38	11,86	8,76
4	Kab. Bogor	88,15	0,29	11,56
5	Kab. Ciamis	50,43	23,91	25,65
6	Kab. Cianjur	84,68	10,48	4,84
7	Kab. Cirebon	83,60	6,31	10,09
8	Kab. Garut	88,89	4,88	6,23
9	Kab. Indramayu	83,40	13,90	2,70
10	Kab. Karawang	77,99	13,51	8,49
11	Kab. Kuningan	91,67	7,97	0,36
12	Kab. Majalengka	86,92	7,48	5,61
13	Kab. Pangandaran	47,67	20,93	31,40
14	Kab. Purwakarta	84,71	14,65	0,64
15	Kab. Subang	78,69	17,21	4,10
16	Kab. Sukabumi	75,37	17,32	7,32
17	Kab. Sumedang	66,39	11,34	22,27
18	Kab. Tasikmalaya	30,34	15,48	54,18
19	Kota Bandung	52,23	16,56	31,21
20	Kota Banjar	60,53	10,53	28,95
21	Kota Bekasi	82,24	12,15	5,61
22	Kota Bogor	72,41	27,59	0,00
23	Kota Cimahi	76,67	6,67	16,67
24	Kota Cirebon	60,87	39,13	0,00
25	Kota Depok	77,14	13,33	9,52
26	Kota Sukabumi	64,79	9,86	25,35
27	Kota Tasikmalaya	46,59	17,05	36,36
		1920,53	372,63	406,84

Sumber: Kementerian Agama Jawa Barat (2023).

Dari data tabel diatas dapat kita ketahui bahwa berdasarkan jumlah kelompok binaan, penyuluh yang memiliki jumlah kelompok binaan kurang dari 5 (<5) menempati presentase tertinggi sebanyak 91,6% di Kantor Urusan Agama Kabupaten Kuningan. Artinya jumlah kelompok binaan tersebut merupakan jumlah terendah dimana presentase jumlah kelompok binaan <5 masih sangat tinggi belum memenuhi standar yang harusnya lebih dari >5 kelompok binaan yang tiap kelompok binaan sekurang-kurangnya terdiri dari 15 orang.

Kemudian dari sisi layanan keagamaan lainnya, masih banyaknya keluhan dari masyarakat tentang kualitas pelayanan KUA dari setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Kuningan yang disajikan dalam tabel data keluhan sebagai berikut:

Tabel 1.3. Data Keluhan Pelayanan KUA Kabupaten Kuningan di Tahun 2022-2023

No	Kecamatan	Nama KUA	2022	2023
1	Kuningan	Balai Nikah dan Manasik Haji KUA Kecamatan Kuningan	10	12
2	Kadugede	KUA Kecamatan Kadugede	24	22
3	Ciniru	KUA Kecamatan Ciniru	13	13
4	Luragung	Balai Nikah dan Manasik Haji KUA Kecamatan Luragung	17	12
5	Cibingbin	KUA Kecamatan Cibingbin	10	12
6	Ciwaru	KUA Kecamatan Ciwaru	23	21
7	Subang	KUA Kecamatan Subang	12	10
8	Ciawigebang	Balai Nikah dan Manasik Haji KUA Kecamatan Ciawigebang	15	16
9	Cidahu	KUA Kecamatan Cidahu	17	12
10	Lebakwangi	KUA Kecamatan Lebakwangi	18	14
11	Garawangi	Balai Nikah dan Manasik Haji KUA Kecamatan Garawangi	11	9
12	Cilimus	KUA Kecamatan Cilimus	19	12
13	Jalaksana	KUA Kecamatan Jalaksana	11	18
14	Mandirancan	Balai Nikah dan Manasik Haji KUA Kecamatan Mandirancan	12	17
15	Selajambe	KUA Kecamatan Selajambe	15	13
16	Darma	Balai Nikah dan Manasik Haji KUA Kecamatan Darma	15	14
17	Kramatmulya	KUA Kecamatan Kramatmulya	15	16
18	Cigugur	KUA Kecamatan Cigugur	18	11

19	Pasawahan	KUA Kecamatan Pasawahan	10	14
20	Nusaherang	KUA Kecamatan Nusaherang	13	18
21	Hantara	KUA Kecamatan Hantara	12	20
22	Cimahi	KUA Kecamatan Cimahi	11	12
23	Cibeureum	KUA Kecamatan Cibeureum	23	21
24	Karangkencana	KUA Kecamatan Karangkencana	16	17
25	Cilebak	KUA Kecamatan Cilebak	22	23
26	Cipicung	Balai Nikah dan Manasik Haji KUA Kecamatan Cipicung	21	21
27	Kalimanggis	KUA Kecamatan Kalimanggis	18	19
28	Japara	KUA Kecamatan Japara	20	20
29	Pancalang	KUA Kecamatan Pancalang	24	20
30	Maleber	KUA Kecamatan Maleber	13	11
31	Sindangagung	KUA Kecamatan Sindangagung	16	17
32	Cigandamekar	KUA Kecamatan Cigandamekar	11	21
Total			505	508

Sumber: Kementerian Agama Kabupaten Kuningan (2022-2023).

Dari data tabel Data Keluhan Pelayanan KUA di Kabupaten Kuningan terdapat kenaikan keluhan di beberapa KUA dari setiap kecamatan dari tahun 2022 – tahun 2023 maka dari itu diharapkan dari setiap pegawai pada KUA di Kabupaten Kuningan untuk memperbaiki kinerja sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan yang dibutuhkan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pemohon layanan.

Pelayanan publik merupakan upaya penyelenggara negara dalam rangka pemenuhan kebutuhan ataupun kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagaimana tertuang dalam UU nomor 25 tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelayanan publik. KUA di Kabupaten Kuningan terbagi menjadi 2 yaitu KUA Perkotaan dan KUA Pelosok. Kantor Urusan Agama (KUA) di kota dan di pelosok, terutama jika dikaitkan dengan aksesibilitas melalui jalur provinsi atau jalan utama. KUA perkotaan yaitu lokasi di jalur utama memudahkan masyarakat untuk menjangkau KUA. Transportasi umum biasanya lebih sering melintas, dan infrastruktur jalan cenderung lebih baik. Kemudian sebaliknya KUA pelosok lokasinya cenderung di pelosok dan tidak dilalui transportasi umum. Kantor Urusan Agama terbagi menjadi KUA kota dan KUA pelosok berikut pembagiannya:

**Tabel 1.4. Kantor Urusan Agama Kategori Kota dan Pelosok
Kabupaten Kuningan**

No	KUA Kota	KUA Pelosok
1	Balai Nikah dan Manasik Haji KUA Kecamatan Kuningan	KUA Kecamatan Ciniru
2	KUA Kecamatan Kadugede	KUA Kecamatan Cibingbin
3	Balai Nikah dan Manasik Haji KUA Kecamatan Luragung	KUA Kecamatan Ciwaru
4	Balai Nikah dan Manasik Haji KUA Kecamatan Ciawigebang	KUA Kecamatan Subang
5	KUA Kecamatan Cidahu	KUA Kecamatan Lebakwangi
6	Balai Nikah dan Manasik Haji KUA Kecamatan Garawangi	Balai Nikah dan Manasik Haji KUA Kecamatan Mandirancan
7	KUA Kecamatan Cilimus	KUA Kecamatan Selajambe
8	KUA Kecamatan Jalaksana	KUA Kecamatan Pasawahan
9	Balai Nikah dan Manasik Haji KUA Kecamatan Darma	KUA Kecamatan Hantara
10	KUA Kecamatan Kramatmulya	KUA Kecamatan Cimahi
11	KUA Kecamatan Cigugur	KUA Kecamatan Cibeureum
12	KUA Kecamatan Nusaherang	KUA Kecamatan Karangkencana
13	KUA Kecamatan Sindangagung	KUA Kecamatan Cilebak
14	-	Balai Nikah dan Manasik Haji KUA Kecamatan Cipicung
15	-	KUA Kecamatan Kalimanggis
16	-	KUA Kecamatan Japara
17	-	KUA Kecamatan Pancalang
18	-	KUA Kecamatan Maleber
19	-	KUA Kecamatan Cigandamekar

Sumber: Peneliti (2024)

Sebagai upaya untuk lebih mengetahui kondisi internal dari Sumber Daya Manusia pada KUA untuk mencari penyebab meningkatnya jumlah keluhan masyarakat, peneliti melakukan uji pra survey terhadap 50 orang karyawan dari 32 KUA dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.5. Hasil Pra Survey Karyawan Kantor Urusan Agama Di Kabupaten Kuningan

No	Pernyataan	KUA Perkotaan		KUA Pelosok	
		Ya (%)	Tidak (%)	Ya (%)	Tidak (%)
1	Saya berusaha menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	65%	35%	60%	40%
2	Saya percaya diri dengan akurasi data yang saya input	60%	40%	65%	35%
3	Saya memiliki kemampuan yang cukup untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik	65%	35%	50%	50%
4	Pelayanan yang saya berikan sesuai dengan hak-hak pelanggan	75%	25%	60%	40%
5	Saya memberikan pelayanan untuk menjaga keamanan data pelanggan	70%	30%	60%	40%
6	Saya memberikan pelayanan yang baik agar pelanggan merasa dihargai	55%	45%	50%	50%
Rata-rata		65%	35%	57%	43%
Rata-rata Perkotaan dan Pelosok		Ya (61%)		Tidak (39%)	

Sumber: Peneliti (2024)

Dari tabel 1.5 hasil pra survey kualitas pelayanan publik didapat hasil presentase yang menunjukkan adanya kekurangan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh karyawan kepada masyarakat masihlah belum optimal dilihat dari rata-rata presentase hasil pra survey kepada karyawan di KUA perkotaan dan KUA pelosok dengan nilai ditunjukkan dari rata-rata jawaban responden terhadap 6 pernyataan tentang kualitas pelayanan publik yang diberikan karyawan KUA perkotaan dan KUA pelosok dari masing-masing 50 responden yang rata-rata mengatakan tidak sebanyak 39%. Selain itu 3 pernyataan terendah dapat dijadikan penyebab kurangnya kualitas pelayanan publik yang diberikan masyarakat yaitu pernyataan nomor 1 menunjukkan kurangnya motivasi karyawan untuk berusaha menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu, kemudian pernyataan nomor 3 kurangnya kompetensi yang cukup untuk mengerjakan pekerjaannya dengan baik dan pernyataan nomor 6 kurangnya perilaku yang baik saat memberikan pelayanan. Dari jawaban karyawan tersebut peneliti menetapkan variabel yang mempengaruhi

kualitas pelayanan publik yaitu motivasi, kompetensi dan *self efficacy* (rasa percaya diri) serta menambahkan bagaimana komitmen karyawan yang diharapkan kedepannya untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Untuk lebih meyakinkan bagaimana kondisi sebenarnya mengenai kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat, maka peneliti melakukan pembagian kuisioner pra survey kepada 50 responden yang berkunjung ke Kantor Urusan Agama dari 32 KUA yang ada di Kabupaten Kuningan, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.6. Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan Publik KUA

No	Pernyataan	Ya (%)	Tidak (%)
1	Ruang tunggu yang nyaman	65%	35%
2	Fasilitas internet berfungsi dengan baik	65%	35%
3	Pelayanan yang diberikan tepat waktu	50%	50%
4	Tidak terjadi kesalahan dalam pendataan	75%	25%
5	Pelayanan yang diberikan sesuai waktu perkiraan penyelesaian layanan	70%	30%
6	Respon baik dari petugas Kantor Urusan Agama ketika memberikan pelayanan	65%	35%
7	Petugas Kantor Urusan Agama memahami permasalahan saya	70%	30%
8	Petugas Kantor Urusan Agama ramah terhadap saya	60%	40%
9	Petugas Kantor Urusan Agama memberikan pelayanan dengan baik	69%	31%
10	Petugas Kantor Urusan Agama memberikan perhatian khusus kepada saya	30%	70%
Rata-rata		62%	38%

Sumber: Peneliti (2024)

Dari tabel 1.6 hasil pra survey kualitas pelayanan publik didapat hasil presentase yang menunjukkan adanya kekurangan kualitas pelayanan publik yang dirasa oleh masyarakat, ditunjukkan dari rata-rata jawaban responden terhadap 10 pernyataan tentang kualitas pelayanan publik yang ada di KUA dari 50 responden yang rata-rata mengatakan tidak sebanyak 38%. Artinya kualitas pelayanan publik KUA dapat dikatakan belum optimal.

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk negara yang bersangkutan, dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah (Rudy, Sabur, & Mulyadi, 2021).

Motivasi memegang peranan penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan publik kepada masyarakat secara umum. Hal ini mengindikasikan bahwa keberadaan motivasi sangat dibutuhkan dalam semua bidang maupun aspek, karena keberadaan motivasi dapat mendorong dan merubah perilaku manusia ke arah yang lebih baik dari sebelumnya, sehingga motivasi menjadi penting bagi siapa saja, terutama bagi pemberi layanan kepada masyarakat, sehubungan hal tersebut, maka motivasi merupakan masalah yang sangat penting yang sering dilupakan dalam birokrasi publik, karena dapat meningkatkan kualitas kerja pegawai yang berujung pada perwujudan pemberian pelayanan publik yang berkualitas (Puspitawaty, 2020).

Research gap dari variabel motivasi adalah penelitian yang dilakukan oleh Mulasary & Suratman (2021) mendukung bahwa motivasi menjadi sebuah pendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, hasil dari penelitian tersebut yaitu variabel motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni & Muhsin (2020) mengatakan berbeda, hasil dari penelitian yang dilakukannya yaitu variabel motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Dalam hal agar terciptanya pelayanan publik yang baik dan memuaskan bagi masyarakat tentunya diperlukan kompetensi yang baik pula dari pihak penyelenggara pelayanan tersebut. Sebagai karakteristik dasar, kompetensi merupakan bagian dari kepribadian individu yang relatif dalam dan stabil, dapat dilihat dan diukur dari perilaku individu yang bersangkutan di tempat kerja atau dalam berbagai situasi. Untuk itu kompetensi seseorang mengindikasikan kemampuan berperilaku seseorang dalam berbagai situasi yang cukup konsisten

untuk suatu periode waktu yang cukup panjang dan bukan hal yang kebetulan semata (Setiadi, 2018). *Research gap* dari variabel kompetensi adalah penelitian yang dilakukan oleh Asep Setiadi (2018) mengatakan bahwa variabel kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Kalepo, Sakir & Mediansyah (2022), mengatakan bahwa di dalam penelitian mereka variabel kompetensi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Kemudian peneliti ingin menambahkan pengembangan penelitian dengan menambahkan variabel *self efficacy*. Efikasi adalah kapasitas untuk mendapatkan hasil atau efek yang diinginkan, dan diri adalah orang yang dirujuk. Definisi ini mengacu pada orang-orang yang memiliki kapasitas untuk menggunakannya untuk mendapatkan hasil atau efek yang mereka inginkan. Efikasi berkaitan dengan kebiasaan hidup manusia yang didasarkan pada prinsip-prinsip karakter, seperti: integritas, kerendahan hati, kesetiaan, pembatasan diri, keberanian, keadilan, kesadaran, ketekunan, kesederhanaan, dan kesopanan yang harus dikembangkan dari dalam ke luar, dan bukan dengan paksaan dari luar dalam diri manusia. Tingkat kemandirian yang tinggi dapat meningkatkan atau menurunkan motivasi seseorang untuk bertindak atau berperilaku (Yusuf, Purwana, & Buchdadi, 2022).

Komitmen organisasional adalah suatu keinginan kuat untuk tetap sebagai organisasi, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi, keyakinan tertentu, dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi dengan kata lain merupakan suatu sikap loyalitas karyawan kepada organisasi. Komitmen organisasional juga sebagai sebuah sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan kepada organisasional dan merupakan suatu proses berkelanjutan dimana anggota organisasional mengungkapkan perhatian mereka terhadap organisasional, serta keberhasilan kemajuan berkelanjutan (Sudiartini, Dewi, & Zunaidin, 2023). Penelitian yang dilakukan oleh Fahrina & Amalia (2024), dengan judul “Pengaruh Tata Kelola Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderasi” selain itu penelitian yang dilakukan oleh Saraswati & Suhartini (2022), dengan judul “Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kinerja Anggaran Berkonsep Value For Money: Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderasi”

maka dari itu peneliti ingin menjadikan variabel Komitmen sebagai variabel moderasi.

Dari perbedaan *research gap* penelitian di atas yang sudah dijelaskan dan hasil pra survey yang dilakukan peneliti terhadap karyawan di KUA dan bagaimana persepsi menurut masyarakat tentang KUA maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pengembangan dari beberapa penelitian sebelumnya terdapat perbedaan hasil yang signifikan dan yang tidak signifikan maka peneliti mencoba menambahkan variabel moderasi yaitu variabel komitmen. Kemudian peneliti merumuskan judul “Pengaruh Motivasi, Kompetensi dan Self Efficacy terhadap Kualitas Pelayanan Publik melalui Komitmen sebagai Variabel Moderasi (Penelitian Pada Kantor Urusan Agama di Kabupaten Kuningan).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di KUA Kecamatan di Kabupaten Kuningan?
2. Bagaimana Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di KUA Kecamatan di Kabupaten Kuningan?
3. Bagaimana Pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kualitas Pelayanan Publik di KUA Kecamatan di Kabupaten Kuningan?
4. Apakah Komitmen dapat memoderasi Pengaruh Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di KUA Kecamatan di Kabupaten Kuningan?
5. Apakah Komitmen dapat memoderasi Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di KUA Kecamatan di Kabupaten Kuningan?
6. Apakah Komitmen dapat memoderasi Pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kualitas Pelayanan Publik di KUA Kecamatan di Kabupaten Kuningan?
7. Bagaimana Pengaruh Komitmen terhadap Kualitas Pelayanan Publik di KUA Kecamatan di Kabupaten Kuningan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengkaji dan Menganalisis Pengaruh Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di KUA Kecamatan di Kabupaten Kuningan.
2. Untuk Mengkaji dan Menganalisis Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di KUA Kecamatan di Kabupaten Kuningan.
3. Untuk Mengkaji dan Menganalisis Pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kualitas Pelayanan Publik di KUA Kecamatan di Kabupaten Kuningan.
4. Untuk Mengkaji dan Menganalisis Pengaruh Komitmen Memoderasi Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di KUA Kecamatan di Kabupaten Kuningan.
5. Untuk Mengkaji dan Menganalisis Pengaruh Komitmen Memoderasi Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di KUA Kecamatan di Kabupaten Kuningan.
6. Untuk Mengkaji dan Menganalisis Pengaruh Komitmen Memoderasi *Self Efficacy* terhadap Kualitas Pelayanan Publik di KUA Kecamatan di Kabupaten Kuningan.
7. Untuk Mengkaji dan Menganalisis Pengaruh Komitmen terhadap Kualitas Pelayanan Publik di KUA Kecamatan di Kabupaten Kuningan.

1.4. Kegunaan Penelitian

Manfaat atau kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritik

Meningkatkan pemahaman tentang konsep motivasi, kompetensi dan *self efficacy*. Penelitian ini dapat membantu untuk meningkatkan pemahaman tentang konsep kualitas pelayanan publik, baik dari sisi teori maupun praktik. Hal ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, termasuk akademisi, praktisi bisnis, dan masyarakat umum.

2. Kegunaan Praktik

- a) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi organisasi publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan

mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, organisasi dapat melakukan intervensi yang tepat untuk meningkatkan motivasi, kompetensi, dan *self-efficacy pegawai*.

b) Evaluasi Program

Penelitian ini dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas program-program yang sudah ada dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan membandingkan hasil penelitian dengan data sebelum program dilaksanakan, organisasi dapat melihat sejauh mana program tersebut berhasil.