

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1.Latar Belakang

Manusia sebagai makhluk sosial tidak bisa lepas dari kegiatan ekonomi, seperti halnya kebutuhan atas pelayanan dari perusahaan swasta maupun instansi pemerintah. *In today's global competitive environment delivering quality service is considered as an essential strategy for success and survival* (Prabha Ramseook et al. 2010). Sehingga disetiap perusahaan yang berhubungan langsung dengan pengguna akhir atau konsumen tidak bisa memandang sebelah mata terhadap kualitas pelayanan.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam Garis-garis Besar Haluan Negara (GBHN: TAP MPR No. IV/MPR/1999) secara jelas dan tegas telah memberikan arahan dibidang pembangunan aparatur Negara yaitu agar “mewujudkan aparatur Negara yang berfungsi melayani masyarakat, professional, berdaya guna, produktif, transparan, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme”.

Oleh karena itu dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat.pemerintah perlu menyadari fungsi social (*public service*) yang mereka emban dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan peningkatan kesejahteraan masyarakatnya, serta betapa penting dan strategisnya peran mereka

sebagai aparatur Negara yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap perkembangan dan kemajuan masyarakat.

Masalah pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan menjadi keluhan utama masyarakat. Ini disebabkan karena dalam proses pelayanan sering kali tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Padahal standar pelayanan minimal (SPM) dalam setiap instansi pemerintahan pasti ada. Inilah permasalahan dari implementasi penyelenggara pemerintahan.

Banyak hal yang sering terjadi di masyarakat dalam proses pelayanan publik, seperti terjadinya Diskriminasi dalam Memberikan layanan, Sering Terjadinya Pungli, Tidak Adanya Kepastian. Diskriminasi dalam Memberikan layanan ini bisa menyangkut hubungan kekerabatan, pertemanan, keluarga, etnis, status sosial dan lain sebagainya. Sering terjadinya pungli dalam memberikan pelayanan publik oknum aparatur menawarkan dua cara kepada masyarakat, yaitu cara cepat dan lambat. Cara cepat inilah yang kita maksud sebagai proses pungli. Biasanya cara cepat ini membutuhkan biaya yang tinggi. Dalam hal ini yang menjadi korban adalah masyarakat yang tidak memiliki uang atau masyarakat miskin. Dan tidak adanya kepastian dalam memberikan pelayanan publik instansi pemerintahan tidak memberikan kepastian, baik itu dari waktu dan biaya yang dibutuhkan.

Kementerian Agama merupakan salah satu instansi pemerintah Indonesia yang membidangi urusan agama. Berfungsi Memberi bimbingan, pemahaman, pengamalan, dan pelayanan kehidupan beragama. Dalam penyelenggaraan Haji dan umroh pemerintah bertanggung jawab dalam hal teknis maupun mengeluarkan kebijakan. Hal ini ditegaskan dalam pasal 16 ayat 1 Undang-

Undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji yang intinya pemerintah adalah organ yang bertugas dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan ibadah haji dibawah koordinasi menteri.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang dilakukan aparatur pemerintah seringkali dianggap sebagai cermin dari kualitas birokrasi secara umum. Oleh sebab itu, pemerintah perlu secara terus menerus melakukan perbaikan pada kualitas pelayanan publik. Dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah telah banyak upaya-upaya yang telah diambil dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap publik. Berbagai upaya peningkatan pelayanan publik yang telah dilakukan oleh pemerintah antara lain dengan mengadakan Reformasi di bidang kelembagaan, teknologi, Sumber Daya Manusia (SDM), ketata laksanaan, pengawasan, dan akuntabilitas serta pengembangan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Namun demikian dalam praktiknya profesionalisme pelaksanaan manajemen haji masih banyak menuai kritik pedas dari publik. Serangkaian masalah selalu muncul setiap tahunnya. Sementara pengelolaan manajemen haji ini dilakukan berulang-ulang dan terus menerus. Artinya bahwa di sisi lain harus diakui meskipun ada upaya-upaya perbaikan terhadap kualitas pelayanan, tetapi yang dirasakan oleh masyarakat belum sepenuhnya memuaskan.

Beberapa permasalahan yang muncul berulang kali mulai dari penetapan kuota haji yang sangat tergantung pada pemerintahan Arab. Seperti yang dilansir di [kompas.com](http://kompas.com) (2013) pemotongan kuota sebesar 20% tersebut akan menunda keberangkatan 24.966 dari 180.166 calon jemaah haji reguler yang telah melunasi

biaya dikarenakan renovasi Masjidil harom yang hanya bisa menampung 7000 sampai 10.000 jamaah haji yang melakukan tawaf. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik antara lain dapat dilakukan dengan cara identifikasi terhadap faktor- faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri kemudian barulah bisa mengambil strategi yang bisa digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Badan Pusat Statistik (BPS) memaparkan survei kepuasan pelayanan jamaah haji Tahun 2013 oleh Kementerian Agama. Hasilnya, pelayanan haji tahun 2013 memuaskan dan mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2012. Survei menggunakan 8.628 responden jamaah haji pada tahun 2013 dengan metode pengumpulan data kuesioner, wawancara, dan observasi pelayanan jamaah haji. (M. Iqbal:2014).

Kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah diketahui apabila melakukan suatu pengukuran dan pengujian terhadap penerima jasa layanan. Parasuraman dkk, 1988 dan Kotler 1997 mendefinisikan kualitas layanan sebagai suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) (Ardiana Kurniasari *et al.* 2012). Lupiyoadi (2001:148) menyatakan bahwa service quality didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas layanan yang diterima. Harapan yang dimiliki oleh konsumen adalah standar internal yang telah ada sebelum mengalami jasa tersebut (Lovelock. 2007:93).

Suatu perusahaan atau instansi pemerintah aktivitasnya menjadi hal wajib untuk mengelola jasa dengan baik, sehingga secara prinsip memerlukan manajemen profesional pada pemasaran, operasi maupun sumber daya manusia, integrasi unsur-unsur tersebut akan menjadi kunci keberhasilan perusahaan jasa untuk meningkatkan performasi. (Ernani , 2010: 82).

Terdapat lima determinan atas kualitas pelayanan yang ada (Alma, 2003; Tjiptono, 2008), yaitu meliputi bukti langsung (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), tanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan perhatian (*Empaty*), variable tersebut diatas sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah dan berdampak dalam meningkatkan mutu layanan.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Nabi Muhammad SAW merupakan seorang yang amat bersopan dalam bertutur kata, jujur, tidak pernah berdusta serta luhur budi pekertinya. Beliau menjadi panutan dalam kehidupan umat muslim agar setelah mengikutinya akan selamat di dunia dan juga di akhirat. Oleh karena itu peneliti memasukkan unsur dari sifat teladan rasulullah yaitu *Shiddiq, Amanah, Fathanah, dan Tabligh*.

Dengan menganalisis faktor-faktor yang dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Sehubungan dengan latarbelakang di atas maka penulis mengambil tema penelitian dengan judul “ *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap*

*kepuasan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Malang*”.

Diharapkan pemerintah dapat menilai dan mengetahui posisi relative permasalahan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kemudian memfokuskan pada upaya-upaya perbaikan pada faktor-faktor yang belum sesuai dengan harapan masyarakat, serta tetap selalu berupaya secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang bisa memuaskan persepsi masyarakat.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Sehingga berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka identifikasi masalah/ kasus adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh simultan terhadap kepuasan pengguna jasa pelayanan di Kantor Kementerian Agama kota Malang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh parsial terhadap kepuasan pengguna jasa pelayanan di Kantor Kementerian Agama kota Malang?
3. Variabel manakah dari keenam dimensi *servicequality* tersebut yang paling berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama kota Malang bagian penyelenggaraan Haji dan Umroh?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh simultan terhadap kepuasan pengguna jasa pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama kota Malang bagian penyelenggaraan Haji dan Umroh.

2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh parsial terhadap kepuasan pengguna jasa pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama kota Malang bagian penyelenggaraan Haji dan Umroh.
3. Untuk mengetahui dan mengkaji pengaruh kepuasan dari jamaah haji terhadap kualitas pelayanan di Kantor kementerian Agama kota Malang bagian penyelenggaraan Haji dan Umroh.

#### **1.4. Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, maka perlu adanya batasan dalam melakukan penelitian ini. Sehingga titik perhatian penelitian ini adalah kualitas pelayanan dalam kajian empat sifat Rasulullah saw dalam pelayanan ditambah dua dimensi kualitas pelayanan. Sehingga terdapat enam variabel yaitu *Shiddiq, Amanah, Fathanah, Tabligh, Empaty, dan Tangible* yang digunakan untuk mengungkap kualitas layanan yang dilakukan oleh pegawai kantor Kementerian Agama kota Malang bagian Penyelenggaraan Haji dan Umroh.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### Manfaat Teoritis

1. Bagi peneliti lebih lanjut, penelitian ini bermanfaat untuk mendalami teori-teori yang telah dipelajari di perkuliahan dan untuk menyelesaikan studi kesarjanaan dengan menyelesaikan skripsi yang berkenaan dengan penelitian ini.
2. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan belajar dan dapat menjadi bahan acuan bagi penelitian selanjutnya.

### Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan/ instansi dalam menetapkan kebijakan dan strategi di bidang pelayanan.
2. Bagi masyarakat, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sarana penyampaian aspirasi masyarakat dalam menerima layanan dari aparat pemerintah.

