

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Implementasi pelayanan informasi publik merupakan salah satu tahapan dalam pencapaian dari tujuan dibuatnya suatu kebijakan, dengan demikian sudah seharusnya badan publik sebagai pelayan publik mengimplementasikan pelayanan public yang sudah diatur dalam undang-undang. Di era ini informasi publik dalam birokrasi pemerintahan terkait pelayanan publik, dimana dalam pelayanan informasi tersebut ada komunikasi tertutup yang disampaikan kepada masyarakat, seperti proses komunikasi yang lambat, berbelit-belit, dan melelahkan. Sehingga nantinya masyarakat akan bersifat pasif dalam kepentingan pelayanan publik.

Membuka akses informasi merupakan kewajiban bagi pemerintah dan badan publik. Secara fundamental, sebuah informasi adalah milik publik, bukan milik pemerintah atau badan publik. Akan tetapi pemerintah memang harus menjaga keseimbangan antara menutup informasi dan kepentingan publik. Namun, bagaimanapun, kepentingan publik tetap harus didahulukan (Mendel, 2004).

Era keterbukaan informasi seperti sekarang ini, setiap lembaga yang termasuk dalam kategori badan publik dalam menjalankan tugas dan fungsinya dituntut untuk memberikan transparansi atas informasi-informasi publik. Transparansi sangat penting dilakukan oleh badan publik, hal ini didasari atas hak untuk memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia sebagai salah satu wujud dari kehidupan berbangsa dan bernegara yang demokratis dan kebebasan akan informasi merupakan hak yang fundamental.

Seluruh lembaga publik memiliki kewajiban untuk membuka akses layanan kepada masyarakat luas sebagaimana di sebutkan dalam Undang-Undang No.14 tahun 2008 ayat 1 pasal 2 tentang keterbukaan informasi public yang berbunyi:

“Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik”. (Komisi Informasi Publik Republik Indonesia: 2008)

Dijelaskan juga dalam peraturan pemerintah No.61 tahun 2010 tentang pelaksanaan Undang-Undang No.14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik Untuk melaksanakan pemenuhan informasi publik, maka badan publik wajib untuk membentuk Pelayanan Informasi Publik.

Oleh karenanya maka Kantor Urusan Agama Kecamatan Ligung harus membuka terkait informasi public untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait perkembangan pelayanan Kantor Uurusan Agama Kecamatan Ligung baik itu tentang pernikahan, perceraian, zakat, waqf, haji, dan lain-lain. Namun sayangnya Kantor Urusan Agama Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka belum maksimal dalam mengelola media sosial, yang mana media saat ini dinilai sangatlah berperan penting karena hampir segala informasi bisa ditemukan di berbagai platform media massa. Seperti twitter, facebook, instagram dan lainnya, Hal ini dapat dilihat dari *followers* instagramnya yang berjumlah 51 orang. Kurangnya sosialisasi terhadap keberadaan media social ini menyebabkan masyarakat kurang mengetahui adanya media sosial tersebut. Padahal pada saat ini media sosial sangatlah penting untuk menginformasikan kepada masyarakat agar mengetahui peraturan atau kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka memiliki tujuh program unggulan yaitu “Penguatan moderasi beragama, Transformasi digital, Revitalisasi kantor urusan agama, *cyber Islamic university*, Kemandirian Pondok Pesantren, Religius index, dan yang terakhir Ciptakan tahun toleransi tahun 2022” program tersebut merupakan terobosan dari kemenag Kabupaten Majalengka yang mana nantinya setiap intansi terkait harus bisa mensukseskan

program tersebut termasuk Kantor Urusan Agama Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka. Selain program kemenag tadi KUA Kecamatan Ligung juga mempunyai motto dalam bekerja yaitu “Tertib administrasi, terdepan dalam pelayanan, akuntabel dan profesional” motto ini bertujuan untuk menertibkan administrasi, dari berbagai pengalaman tentang administrasi yang telah dilakukan masih banyak masyarakat yang belum rapih perihal administrasi. Kantor Urusan Agama ini mengedepankan pelayanan agar masyarakat nyaman dan puas dengan kinerja karyawan. Selanjutnya adalah profesional dalam bekerja karena profesional dalam bekerja sangatlah dibutuhkan agar seluruh pekerjaan berjalan dengan baik. Program tersebut belum berjalan sepenuhnya karena komunikasi yang digunakan dinilai tertutup dalam arti kurangnya komunikasi karyawan satu dengan karyawan yang lainnya. Masalah terkait administrasi pun sering terjadi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka. Misalnya seperti administrasi terkait pernikahan, dimana ada beberapa masyarakat yang kurang memenuhi persyaratan nikah seperti usia pernikahan, menentukan wali, saksi. Terkait zakat yaitu seperti telatnya pengumpulan zakat dari pihak Unit Pengumpul Zakat (UPZ) desa. Masalah di bidang waris yang mana masyarakat takut akan terjadinya pembengkakan biaya, dan lain-lain.

Masalah-masalah tersebut diatas terjadi karena kurangnya sosialisasi dan keterbukaan dalam menginformasikan program-program yang dimiliki oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka, yang mana disini harus Kantor Urusan Agama bisa memaksimalkan sarana media sebagai informasi publik seperti media cetak, media elektronik, maupun media massa. Selain faktor-faktor tadi diatas terbatasnya jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas dibagian public relations Kantor Urusan Agama Juga menjadi salah satu penghambat dalam meningkatkan pelayanan informasi publik, karena sumberdaya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi atau lembaga (Danang, 2012).

Dari permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti permasalahan yang ada mengenai Implementasi pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka dengan judul **“Implementasi Pelayanan Informasi Publik di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka”**.

#### **B. Pembatasan masalah**

Peneliti memberikan batasan dalam penelitian ini dengan hanya pada Implementasi Pelayanan informasi publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka.

#### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalahnya adalah :

1. Bagaimana implementasi pelayanan informasi publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka ?
2. Bagaimana mengatasi hambatan dalam pelayanan informasi publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka?
3. Bagaimana upaya meningkatkan pelayanan informasi publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelayanan informasi publik Kantor Urusan Agama Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka.
2. Untuk mengetahui cara mengatasi hambatan dalam meningkatkan pelayanan informasi publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka.
3. Untuk mengetahui upaya meningkatkan pelayanan informasi publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka.

## **E. Kegunaan penelitian**

Adapun kegunaan penelitian yang akan didapat setelah melaksanakan penelitian ini, sebagai berikut:

### **1. Manfaat teoritis**

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan atau sebagai referensi untuk para peneliti dalam melakukan penelitian terkait dengan implementasi pelayanan informasi public di KUA Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka.

### **2. Manfaat praktis**

Diharapkan juga penelitian ini dapat memberikan informasi dan referensi bagi khalayak bagaimana meningkatkan pelayanan informasi publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka.

## **F. Metodologi Penelitian**

Metode merupakan salah satu aspek penting dalam penelitian. Metode merupakan acuan ataupun pedoman dalam melakukan penelitian. Adapun beberapa metode dalam penelitian yang dilakukan adalah:

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif sendiri adalah penelitian dengan menggunakan cara berpikir Induktif. Artinya menjabarkan dari hal-hal yang bersifat khusus ke hal-hal yang bersifat umum. Menurut (Pujileksono, 2015:35) penelitian kualitatif berusaha menjelaskan realitas dengan menggunakan penjelasan deskriptif dalam bentuk kalimat. Para peneliti membuat gambaran yang kompleks, mempelajari kata-kata, melaporkan laporan secara rinci dari sudut pandang orang yang diwawancarai, dan mempelajari situasi alami (Khoirunnisa dan Soemantri, 2019).

Berdasarkan pendapat diatas, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, karena lebih cocok untuk menggali informasi dan membahas permasalahan ataupun hal-hal yang berkaitan dengan Implementasi

Pelayanan Informasi Publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka.

## **2. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian ini adalah studi kasus. Penelitian studi kasus yaitu penelitian yang digunakan untuk menyelidiki dan memahami sebuah masalah atau kejadian dengan mengumpulkan berbagai macam informasi yang kemudian nantinya diolah untuk menimbulkan adanya solusi sebagai pemecahan masalah. maka peneliti menggunakan studi deskriptif kualitatif sebagai pendekatan dalam penelitian agar mendapatkan hasil yang sesuai.

Untuk mendapat gambaran yang lebih jelas tentang pengertian studi kasus, maka terlebih dahulu peneliti kemukakan pengertian studi kasus. Studi kasus adalah uraian dan penjelasan komprehensif mengenai berbagai aspek seorang individu, suatu kelompok, suatu organisasi (komunitas), suatu program, atau suatu situasi sosial (Mulyana, 2013 : 201).

## **3. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian kualitatif, sumber data menurut Lofland dan Lofland adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya data dan informasi tambahan, seperti dokumen. (Moleong, 2005:157) sumber data untuk penelitian ini adalah:

### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang di peroleh secara langsung dari sumbernya dan diolah peneliti dan lembaga untuk bersangkutan untuk dimanfaatkan. Data primer dapat berupa sebuah pendapat subjek baik secara individual maupun kelompok. Ada dua cara dalam memperoleh data primer yaitu melalui observasi dan wawancara. Data yang dikumpulkan peneliti ini menggunakan data deskriptif yang menggambarkan mengenai efektivitas komunikasi Interpersonal dan berdasarkan wawancara mendalam dan observasi.

## 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara yang dihasilkan oleh pihak lain seperti penelitian terdahulu yang berupa buku- buku, skripsi jurnal, artikel maupun majalah yang berkaitan dengan penelitian ini. Data yang dikumpulkan peneliti dalam data sekunder yaitu meliputi dokumentasi dan beberapa referensi dari buku – buku maupun Jurnal. (Sugiyono,2016:300).

## 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sangat penting dilakukan guna mendapatkan data sesuai yang diinginkan, guna memperoleh hasil penelitian yang maksimal, dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

### 1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindera mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindera lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit. Oleh karena itu observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindera serta dibantu dengan pancaindera lainnya (Bungin, 2011 : 118).

Observasi merupakan kegiatan pencarian fakta yang ada dilapangan guna merumuskan suatu masalah yang ditemukan agar dapat memahami masalah dengan detail untuk pembentukan pertanyaan, ataupun untuk menentukan strategi pengumpulan data yang tepat. (Suyitno, 2018:111)

Menurut Abdurrahmat Fathoni, observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Orang yang melakukan observasi disebut pengobservasi atau observer dan pihak yang diobservasi disebut terobservasi atau observee (Fathoni, 2011 : 104).

Observasi juga dilakukan saat melakukan studi pendahuluan guna melihat situasi di lingkungan atau tempat yang menjadi lokasi penelitian. dalam penelitian observasi dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka untuk mengetahui implementasi keterbukaan informasi publik.

## 2. Wawancara Mendalam

Wawancara dalam penelitian ini adalah menggunakan Wawancara mendalam. Wawancara mendalam secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Dengan demikian, ciri khas wawancara mendalam adalah keterlibatannya dalam kehidupan informan (Bungin, 2011 : 111).

Wawancara mendalam merupakan wawancara yang dilakukan dengan lentur dan terbuka, tidak berstruktur ketat, dan tidak dalam suasana formal. Wawancara ini dilakukan berulang pada informan yang sama, dengan pertanyaan berbentuk open-ended, yaitu pertanyaan tentang fakta dari peristiwa atau aktivitas, dan opini. (Nugrahani, 2014: 126).

Penelitian yang dilakukan menggunakan wawancara mendalam dengan kepala KUA Kecamatan Ligung, staf humas, dan Masyarakat selaku informan tentang informasi publik.

## 3. Dokumentasi

Dalam Kamun Besar Bahasa Indonesia (KBBI: V) Dokumentasi adalah pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan. Dokumentasi dilakukan guna mengumpulkan data-data baik berupa, foto, rekaman suara atau file

dokumen yang terkait dengan penelitian yang dilakukan. dokumentasi pada penelitian ini dapat berupa screenshot videocall sebagai bukti wawancara secara online, ataupun foto, rekaman suara, file dokumen dan lain sebagainya untuk menunjang hasil penelitian yang dilakukan.

Metode dokumenter adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, catatan harian, cendera mata, laporan, dan sebagainya. Sifat utama dari data ini tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam. Kumpulan data bentuk tulisan ini disebut dokumen dalam arti luas termasuk monumen, artefak, foto, tape, flashdisk, CD, dan lain sebagainya (Bungin, 2011 : 124-125).

Menurut Abdurrahmat Fathoni, studi dokumentasi ialah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden, seperti yang dilakukan oleh seorang psikolog dalam meneliti perkembangan seorang klien melalui catatan pribadinya (Fathoni, 2011 : 112).

Dalam dokumentasi ini peneliti melakukan pengumpulan data, baik itu berupa catatan, foto, ataupun video mengenai bagaimana implementasi pelayanan informasi publik di KUA Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka.

## 5. Teknik Analisi Data

Menurut Creswell dalam Sugiyono (2018) ada beberapa tahapan yang harus dilalui untuk bisa menganalisis data kualitatif yaitu:

- a. Mengorganisasikan dan menyiapkan data yang akan di analisis (*organizing and preparing data for analysis*)
- b. Baca dan lihat seluruh data (*read and look all data*)
- c. Membuat koding seluruh data (*start coding all of the data*)

- d. Menggunakan koding sebagai bahan untuk membuat deskripsi (*used coding proces to generate a description*)
- e. Menghubungkan antar tema (*interrelating theme*)
- f. Memberi interpretasi dan makna tentang tema (*interpreting the meaning of theme*). (Sugiyono, 2018: 161)

## 6. Informan

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang dilanjutkan dengan *snowball* yang mana informannya adalah pengelola KUA Kecamatan Ligung Kab Majalengka dan Masyarakat Kecamatan Ligung dari kriteria tersebut maka didapatkan informan yaitu Kepala KUA Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka, kepala unit humas KUA, dan masyarakat yang diwakilkan oleh *lebe* di wilayah kerja KUA Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka.

## G. Sistematika Penelitian

Untuk memahami gambaran yang lebih jelas mengenai hal-hal yang akan diuraikan dalam penelitian ini, maka peneliti membagi sistematika penulisan dalam lima bab, yakni sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas tentang : Latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini membahas tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian dan penelitian terdahulu.

### **BAB III : METODOLOGI DAN DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN**

Pada bab ini membahas tentang keseluruhan metode yang digunakan dalam penelitian, mulai dari metode penelitian,

jenis penelitian, pendekatan penelitian, sumber data, tempat dan waktu penelitian, deskripsi objek penelitian, penentuan sumber informasi, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

Pada bab ini dapat dikatakan sebagai jawaban secara menyeluruh atas rumusan masalah yang terdapat pada bab I.

**BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan serta lampiran-lampiran sebagai bahan pelengkap.

