

**MANAJEMEN PELAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA
(KUA) KECAMATAN PENAWAR AJI KABUPATEN
TULANG BAWANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Di munaqasahkan dan di pertahankan dalam
sidang munaqasah dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna Mendapat
Gelar Sarjana S1 dalam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

OLEH:

Kesi Wijayati

NPM. 1741030141

Jurusan: Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
1443 H/2021 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA
(KUA) KECAMATAN PENAWAR AJI KABUPATEN
TULANG BAWANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapat Gelar Sarjana S1 dalam
Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi.**

**Oleh:
Kesi Wijayati
NPM. 1741030141**

Jurusan: Manajemen Dakwah

**Pembimbing I : Dr. Tontowi Jauhari, MM
Pembimbing II : Badaruddin, S.Ag, M.Ag**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
1443 H/2021 M**

ABSTRAK

Kantor Urusan Agama adalah yang melaksanakan sebagian-sebagian tugas kementerian agama ditingkat kabupaten kota, pada bidang urusan ditingkat kecamatan. Tugas KUA melayani masyarakat dengan menggunakan manajemen pelayanan yang baik. Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan yang ada di KUA Penawar Aji. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif, kemudian sifat penelitian ini adalah deskriptif yaitu suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum sebagai macam data yang dikumpul dari lapangan yang digunakan adalah observasi, wawancara terhadap sejumlah informan dan dokumentasi, Selain itu juga penulis menggunakan literature-literature pelayanan publik. KUA Penawar aji menerapkan prinsip-prinsip manajemen pelayanan seperti, kesederhanan, kejelasan, kepastian dan tepat waktu, akurasi, beratnggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kejujuran dan kecermatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen pelayanan maka persoalan-persoalan dalam proses pembuatan buku nikah dan akta ikrar wakaf dan lain-lain akan membutuhkan waktu yang pasti dan ketepatan waktu sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan oleh KUA Penawar Aji. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah manajemen pelayanan publik sudah sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen pelayanan, dalam pelayanan masyarakat sangat nyaman menggunakan pelayanan yang ada di KUA Penawar Aji. Manajemen pelayanan KUA yang diberikan oleh Penawar Aji berguna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Penawar Aji dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Penawar Aji, serta sebagai bentuk tertib administrasi bagi masyarakat Penawar Aji.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kesi wijayati
NPM : 1741030141
Jurusan/prodi : Manajemen dakwah
Fakultas : Dakwah dan ilmu komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “**Manajemen Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Penawar Aji Kabupaten Tulang Bawang**” ini sepenuhnya adalah karya saya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandar Lampung, 12 Agustus 2021
Penulis

Kesy Wijayati
NPM. 1741030141



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : J. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 ☎(0721) 703260

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : MANAJEMEN PELAYANAN DI KANTOR
URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN
PENAWAR AJI KABUPATEN TULANG
BAWANG**

Nama : Kesi Wijayati

NPM : 1741030141

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam Sidang
Munaqosah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Raden Intan Lampung.

Pembimbing I

Dr. Tontowi Jauhari, MM

NIP. 197009141997031002

Pembimbing II

Badaruddin, S.Ag., M.Ag

NIP. 197508132000031001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag

NIP. 197206161997032002



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG**

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 ☎(0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Manajemen Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Penawar Aji Kabupaten Tulang Bawang**, disusun oleh, **Kesi Wijayati**, NPM: 1741030141, Program Studi : **Manajemen Dakwah**, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqosah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung Pada Hari/Tanggal : **Selasa , 31 Agustus 2021.**

TIM PENGUJI

Ketua : **M. Husaini S.T, M.T** (.....)

Sekretaris : **Rouf Tamim, M.Pd.I** (.....)

Penguji I : **Dr.Hj Suslina Sanjaya, M.Ag** (.....)

Penguji II : **Dr. Tontowi Jauhari, MM** (.....)

Penguji Pendamping : **Badaruddin, S.Ag, M.Ag** (.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si.

NIP. 197604091990031002

MOTTO

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ

عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya :”dan Katakanlah, "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”. (QS At-Taubah :105)



PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT, Taburan cinta dan kasih sayang mu telah memberikan kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkan ku dengan cinta, atas rahmat dan karunianya skripsi ini dapat terselesaikan, dengan rasa bangga, ku persembahkan karya kecilku ini kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ayahku wiji mujito, dan Ibuku sutarsih yang telah memberikan kasih sayang dan segala dukungan, cinta kasih yang tiada terhingga, yang selalu bekerja keras dan mendo'a kan, serta selalu memberikan nasihat dan semangat untuk masa depan yang lebih baik.
2. Kedua kakak ku tercinta, sugiarti dan suyono yang selalu mendoakan dan memberi semangat untukku.
3. Untuk sahabatku tercinta, Mei enisia putri, lisa aryani, indah suryani intan lara dewi, isneni nurlela khasanah, intan novita indriyani, dan mayana panessa. Terima kasih kurang lebih selama 4 tahun kalian telah menjadi sahabat yang baik, memberi suport dukungan dan semangat selama dalam menempuh pendidikan di UIN Raden Intan Lampung .
4. Untuk teman-teman seperjuangan, khususnya kelas D manajemen dakwah yang tidak bisa di sebutkan satu persatu terimakasih sudah menjadi teman baik sejak awal masuk hingga saat ini dan seterusnya.
5. Almamater tercinta, Fakultas dakwah dan ilmu komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

RIWAYAT HIDUP

Kesi wijayati di lahirkan di tulang bawang, pada tanggal 19 april 1998, dari pasangan Ayah wiji mujito dan ibu sutarsih. Anak ke 3 dari 3 bersaudara, kakak pertama bernama Sugiarti dan kakak kedua bernama Suyono. Menempuh pendidikan di SDN 01 Gedung harapan pada tahun 2005-2015, SMP N 01 Penawar Aji pada tahun 2011-2014, SMK MMT (Makarti Mukti Tama) pada tahun 2014-2017, dan pada tahun 2017 Melanjut S1 Prodi Manajemen Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, 12 Agustus 2021



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala nikmat yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Rasulullah SAW, sebagai manusia terpilih dan tauladan umat manusia. Berkat Rahmat dan Hidayah-Nya, skripsi yang berjudul “MANAJEMEN PELAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PENAWAR AJI KABUPATEN TULANG BAWANG” ini dapat diselesaikan.

Walaupun penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan pada skripsi ini. Oleh karena itu dengan rendah hati dan ikhlas penulis menerima saran serta kritik guna perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Dalam proses penulisan skripsi penulis banyak mendapatkan bantuan Dari banyak pihak, yang penulis rasakan besar kontribusinya dalam menyelesaikan penulisan ini, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Prof. Dr. H Khomsahrial Romli, M.,Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
2. Hj. Suslina Sanjaya. M.Ag selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Raden Intan Lampung yang senantiasa mengarahkan dan membimbing mahasiswanya dalam pengajaran yang baik.
3. Dr. Tontowi Jauhari, MM sebagai pembimbing I dan Bp.Badaruddin S.Ag. M.Ag.sebagai pembimbing II, yang telah menyediakan waktu dan memberikan masukan-masukan serta motivasi Agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen serta karyawan pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan motivasiserta telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan study.
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga semua kabaikan yang telah di berikan akan mendapat balasan kebaikan yang lebih besar oleh Allah SWT dan akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bagi bermanfaat bagi kita semua.Penulis mohon maaf atas segala kesalahan dan kehilafan

yang pernah penulis lakukan baik yang sengaja maupun tidak disengaja. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya bagi pembaca umumnya dan dapat memberikan sumbangan fikiran dalam pembangunan dunia pendidikan.

Bandar Lampung, 12 Agustus 2021
Penulis

Kesi Wijayati
NPM.1741030141



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	2
C. Latar Belakang	3
D. Fokus Penelitian	7
E. Rumusan Masalah	7
F. Tujuan Penelitian	7
G. Manfaat Penelitian	8
H. Metodologi Penelitian	8
1. Sumber Data	9
2. Metode Pengumpulan Data	10
3. Metode Analisa Data	11
I. Tinjauan Pustaka	12
BAB II MANAJEMEN PELAYANAN	
A. Manajemen Pelayanan	19
1. Pengertian Manajemen Pelayanan	19
2. Model Desain Manajemen Pelayanan	23
a. Model Desain Mekanistik	23
b. Model Desain Organik	24
3. Prinsip-Prinsip Pelayanan	25
4. Standar Pelayanan Publik	28

BAB III GAMBARAN UMUM KANTOR URUSAN AGAMA PENAWAR AJI	
A. Gambaran Obyektif Kantor Urusan Agama Penawar Aji	31
1. Profil Umum Kantor Urusan Agama.....	31
2. Visi, Misi, dan Moto Kantor Urusan Agama.....	32
3. Struktur Kantor Urusan Agama Penawar Aji	33
4. Program Kerja KUA Kecamatan Penawar Aji ...	40
B. Pelayanan Kantor Urusan Agama Penawar Aji	43
BAB IV ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN KANTOR URUSAN AGAMA PENAWAR AJI.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	71
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Menghindari kesalah pahaman terhadap judul skripsi yang berjudul: “**Manajemen Pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Penawar Aji Kabupaten Tulang Bawang**”, penulis merasa perlunya menegaskan atau memaparkan fokus-fokus penelitian yang terdapat dalam judul skripsi di atas sebagai berikut:

Manajemen berasal dari bahasa Inggris “*management*” yang berarti ketatalaksanaan, tatapimpinan, dan pengelolaan. Dalam istilah dikatakan bahwa, manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan.¹

Mary Parker Follet mengatakan dalam Taufiqurokhman dan Evi Satispi manajemen merupakan seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain.²

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka, sebagaimana dikatakan Gronroos dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.³

¹Awaludin Pimay, *Manajemen Dakwah*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2013), 1

²Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Cet. Pertama, (Tangerang Selatan: UMJ PRESS, 2018), 1

³Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), 27

Pelayanan publik merupakan segala macam bentuk layanan dalam bentuk barang atau jasa yang dilakukan oleh lembaga atau instansi yang bersangkutan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.⁴

Pelayanan publik dalam Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat adalah Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.⁵

Manajemen pelayanan dijelaskan dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih: “Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan”.⁶

Merujuk penegasan di atas, maka manajemen pelayanan publik dalam skripsi ini adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

B. Alasan Mambil Judul

1. Pelayanan publik Kantor Urusan Agama telah diatur oleh Kementerian Agama, sehingga sangat penting melaksanakan pelayanan yang terdapat dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 tahun 2016 pasal 2 dan pasal

⁴Tontowi Jauhari, Mulyadi, dan Suslina, *Kualitas Pelayanan Publik Lembaga-Lembaga Dakwah di kota Bandar Lampung*, Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) IAIN Raden Intan Lampung, (2014), 1

⁵Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Bandung: Nuansa, 2009), 10

⁶Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen pelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*, (Yogyakarta : Pustaka pelajar, 2005), 2

2. Manajemen Pelayanan yang di dalamnya terdapat fungsi dan unsur-unsur harus dijadikan pedoman dalam aktivitas organisasi pemerintah, sehingga organisasi dapat berjalan sesuai ketentuan.
3. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Penawar Aji merupakan salah satu merupakan unit pelaksana teknis yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan layanan dan bimbingan masyarakat Islam di setiap wilayah kerjanya. Sehingga penulis menjadikan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Penawar Aji sebagai obyek penelitian ini, yang telah dipertimbangkan atas literatur yang mencukupi untuk dilakukan penelitian serta waktu dan data yang mudah di dapatkan oleh peneliti

C. Latar Belakang Masalah

Manajemen dan organisasi merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Organisasi merupakan kesatuan dari dua atau lebih orang atau kelompok tertentu untuk mencapai tujuan tertentu, sedangkan manajemen merupakan seni dan ilmu dalam mengelola suatu hal agar tujuan yang diinginkan tercapai dengan efektif dan efisien.

Pelayanan publik dijelaskan dalam Hikmatul Aliyah, yakni kegiatan atau rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁷

Dasar dalam memberikan pelayanan publik tercantum dalam UU No 25 tahun 2009 pasal 15 yakni meliputi prosedur pelayanan,

⁷Hikmatul Aliyah, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Desa Wana Kecamatan Melinting Lampung Timur*, Dinamika 5, no. 1, (2019): 44, [https://39-Article%20Text-59-1-10-20200313%20\(1\).pdf](https://39-Article%20Text-59-1-10-20200313%20(1).pdf)

waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.⁸

Ayu Satria dalam skripsinya mengatakan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning sudah menjalankan fungsi manajemen dengan baik sesuai dengan UU No 25 tahun 2009, namun sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti ruang tunggu, kursi tunggu dan kondisi lingkungan KUA yang berdekatan dengan bak sampah Pasar,⁹ hal tersebut menurut penulis menjadi aspek yang mengurangi kenyamanan dalam pemberian dan proses penerimaan layanan.

Dalam membangun kepercayaan publik, maka diperlukan beberapa aspek yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara layanan, diantaranya:

1. Kejelasan atau transparansi, dalam Surjadi dikatakan bahwa kejelasan pelayanan meliputi: Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.¹⁰
2. Kompetensi petugas pemberi pelayanan (profesionalisme petugas), artinya Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan Artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.¹¹
3. Kepastian dan tepat waktu dalam pelayanan, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang

⁸www.peraturan.go.id, *Undang-Undang No 25 Tahun 2009*

⁹Ayu Satria, *Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang*, (Skripsi, Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2018)

¹⁰Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung: Reifika Aditama, 2012), 65

¹¹Januar Efendi Panjaitan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*, *DeReMa Jurnal Manajemen* Vol. 11 No. 2, 2016, 270

telah ditentukan, serta pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

4. Prosedur Pelayanan, yang meliputi produk pelayanan, alur-alur pelayanan, dan sarana dan prasarana yang mendukung terciptanya kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik hendaknya diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini ditegaskan dalam surah Al-Imran ayat 159 yang berbunyi:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا
 مِن حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ
 فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”. (QS. Ali-Imron [2] : 159)

Pemerintah dalam Undang-undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah merumuskan apa yang menjadi asas, prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.¹² Namun dari pengamatan *prasarvei* peneliti, prinsip dan

¹²Fahmi Rezha, Siti Rochmah, dan Siswidiyanto, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)*, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.5, 983

standar pelayanan publik yang digariskan oleh pemerintah terlihat sulit diimplementasikan dengan melihat bahwa Kantor Urusan Agama (KUA) terletak di desa Gedung Harapan Kecamatan Penawar Aji merupakan salah satu kantor urusan agama yang berada di kabupaten Tulang Bawang, yang harus melayani 9 desa dalam satu kecamatan.¹³

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan unit pelaksana teknis ditingkat kecamatan dan dibina oleh Kementerian Agama (KEMENAG) secara operasional. Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki tanggung jawab terhadap pelaksanaan layanan dan bimbingan masyarakat Islam di setiap wilayah kerjanya.¹⁴ Dalam pelaksanaan layanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Penawar Aji hanya terdapat tiga pegawai yang bertugas untuk memberikan layanan kepada masyarakat di kantor urusan agama kecamatan Penawar Aji pada setiap harinya.¹⁵

Peraturan Menteri Agama Nomor 24 Tahun 2014 Bab III pasal 6 tentang mekanisme pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) biaya nikah dan rujuk telah ditetapkan dengan nominal penyetoran calon pengantin (catin) sebesar enam ratus ribu rupiah, namun dalam pelaksanaannya terdapat beberapa ketidaksesuaian yang penulis temukan, salah satunya adalah biaya nikah di luar kantor KUA yang berbeda antara satu daerah dengan daerah yang lain.

Untuk memperkuat penelitian saya, saya mneggunkan peneliti terdahulu yang relevan agar mmendapatkan keabsahan data. Salah satunya Ayu Satria dengan judul skripsi “Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang”. hasil penelitian dalam skripsi ini dijelaskan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning sudah menjalankan fungsi manajemen

¹³Muhammad Rifa'i (Penyuluh Agama Honorar), di Kantor Urusan Agama (KUA), Penawar Aji, *Wawancara Prasurevei*, Juli 05, 2020

¹⁴www.peraturan.go.id, *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016, No.1252, 2016*

¹⁵Observasi *Pra-survei*, di Kantor Urusan Agama (KUA), Penawar Aji, 05 Juli 2020

dengan baik, sehingga pelayanan publik sudah baik dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dengan hal ini ada beberapa yang membedakan penelitian saya tetapi dalam manajemen pelayanan publik sama.

Uraian-uraian di atas menjadi latar belakang penulis untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul “**Manajemen Pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Penawar Aji Kabupaten Tulang Bawang**”.

D. Fokus Penelitian

Agar penelitian ini tetap terarah, maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada manajemen pelayanan publik yang meliputi kejelasan atau transparansi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, kepastian dan tepat waktu, dan prosedur pelayanan dalam aktivitas layanan masyarakat di kantor urusan agama (KUA) kecamatan Penawar Aji kabupaten Tulang Bawang.

Adapun lokasi penelitian pada skripsi ini adalah kantor urusan agama (KUA) desa Gedung Harapan kecamatan Penawar Aji Kabupaten Tulang Bawang, Lampung 34673.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus masalah yang penulis paparkan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana manajemen pelayanan di kantor urusan agama (KUA) kecamatan Penawar Aji?

F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dengan rumusan masalah yang ada di atas, adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui manajemen pelayanan di kantor urusan agama (KUA) kecamatan Penawar Aji.

G. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian membicarakan tentang kegunaan atau kontribusi yang dapat diperoleh dari penelitian yang akan dilakukan, berikut manfaat penelitian yang penulis harapkan:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran terhadap keilmuan Manajemen Dakwah, terutama menyangkut pemikiran tentang keilmuan manajemen dalam sebuah kantor pemerintah atau lembaga Islam pemerintah.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan Penawar Aji (khususnya) dan kantor pemerintahan atau lembaga Islam pemerintah lainnya (umumnya) untuk melaksanakan dan meningkatkan fungsi-fungsi manajemen dan pelayanan masyarakat.

H. Metodologi Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan suatu cara kerja (*systematic*) untuk memahami suatu subyek atau obyek penelitian, sebagai upaya untuk menemukan jawaban yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan termasuk keabsahannya.¹⁶

Penelitian dapat diartikan sebagai upaya mencari, memahami, mengkaji untuk mencari kebenaran atau jawaban. Sering juga dikatakan upaya manusia untuk mencari kebenaran, sehingga penelitian bersifat ilmiah (*systematis*), atau suatu proses yang terus menerus.

Pendekatan dalam penelitian ini adalah bersifat kualitatif dengan *desain* studi kasus, yang bertujuan untuk mendapat

¹⁶Rosady Ruslan, *Metode Penelitian public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2010), 24.

pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Yakni tentang aspek kejelasan atau transparansi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, Kepastian dan tepat waktu dalam pelayanan, sarana dan prasarana, dan prosedur pelayanan dalam aktivitas layanan masyarakat di kantor urusan agama (KUA) kecamatan Penawar Aji kabupaten Tulang Bawang.

Jenis penelitian yang penulis gunakan yakni deskriptif kualitatif yaitu untuk menggambarkan tentang karakteristik (ciri-ciri) individu, situasi atau kelompok tertentu. Penelitian ini relatif sederhana yang tidak memerlukan landasan teoretis rumit atau pengajuan hipotesis tertentu.¹⁷

Metode deskriptif digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjelaskan dan menjabarkan tentang manajemen pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Penawar Aji Kabupaten Tulang Bawang.

1. Sumber Data

Sumber data penelitian yaitu subyek dari tempat mana data bisa didapatkan. Jika peneliti memakai kuisisioner atau wawancara di dalam pengumpulan datanya, maka sumber data itu dari responden, yakni orang yang menjawab pertanyaan peneliti, yaitu tertulis ataupun lisan. Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh.¹⁸

Sumber data pada penelitian ini adalah data yang diperoleh dari karakteristik, perilaku, bacaan, literatur, dan dokumen KUA Kecamatan Penawar Aji, dan dari kegiatan wawancara dengan Muhammad Anshori (Kepala KUA), Tumiyem (Penyuluh Agama Non PNS) dan Muhammad Rifa'i (Penyuluh Agama Islam Honorer), dan dari metode observasi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Penawar Aji Kabupaten Tulang Bawang serta *cross check* kepada lima pengguna pelayanan (masyarakat).

¹⁷*Ibid.*, 12.

¹⁸Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Penerbit Rineka Cipta, 2010), 129.

a. Sumber data primer

Sumber data primer dalam melakukan penelitian di KUA Penawar Aji dengan menggunakan cara wawancara observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan narasumber yang bertugas di KUA Penawar Aji seperti Muhammad Anshori (Kepala KUA), Tumiyem (Penyuluh Agama Non PNS) dan Muhammad Rifa'i (Penyuluh Agama Islam Honorer). Observasi dilakukan dengan pengguna pelayanan yaitu masyarakat.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder dalam melakukan penelitian di KUA Penawar Aji untuk memperoleh data yang akurat dengan cara mencari informasi lewat buku, arsip, dokumen yang ada di KUA Penawar Aji.

2. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini untuk membantu pengumpulan data maka peneliti menggunakan beberapa metode diantaranya sebagai berikut:

a. Metode Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah metode pengumpulan data dalam bentuk wawancara atau tanya jawab dengan pihak yang bersangkutan. Sistematika wawancara berlandaskan pada tujuan peneliti.¹⁹ Wawancara dilakukan dengan kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Penawar Aji, guna untuk mencari data atau informasi yang diinginkan sesuai dengan judul pada penelitian ini.

Dalam hal ini peneliti menggunakan *interviewguide* yaitu sebagai suatu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara.

¹⁹Sutrisno Hadi, *Metode Research jilid I*, (Yogyakarta: Andi Ofset, 1989), 4.

b. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dimana yang menjadi data adalah dokumen, yakni berupa catatan, buku, surat kabar, majalah, prasasti, agenda, dan sebagainya yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

c. Metode Observasi

Observasi merupakan proses pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan atau pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti.²⁰ Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data langsung dari lapangan dan mengidentifikasi tempat yang hendak akan diteliti.

Peneliti menggunakan teknik observasi non partisipan yaitu pengamatan yang hanya melakukan satu fungsi, yakni pengadaan pengamatan.²¹ Teknik observasi *non partisipan* digunakan karena dalam proses penelitian ini, peneliti tidak ikut serta dalam kegiatan, akan tetapi hanya dalam lingkup yang terbatas, sesuai dengan kebutuhan peneliti untuk memperoleh data yang benar-benar valid.

3. Metode Analisis Data

Metode analisis yang peneliti gunakan dalam menganalisis data adalah bersifat deskriptif kualitatif yaitu penyajian data dalam bentuk tulisan dan menerangkan apa adanya sesuai data yang diperoleh dari hasil penelitian yang kemudian dilakukan analisis. Analisis data yang dilakukan biasanya bersifat manual.²² Jadi, dalam analisis data ini peneliti akan mendeskripsikan segala sesuatu tentang fungsi-fungsi manajemen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Penawar Aji

²⁰Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 136.

²¹Lexy J. Moelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), 176

²²Haris Herdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), 48.

Kabupaten Tulang Bawang, sesuai dengan apa yang didengar dan dilihat tanpa menguranginya.

Tahapan-tahapan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan data, yaitu data yang dikumpulkan berasal dari hasil wawancara, studi dokumen dan observasi.
- b. Mengklarifikasi materi data, langkah ini digunakan untuk memilih data yang dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya. Mengklarifikasi materi data dapat dilakukan dengan mengelompokkan data yang diperoleh dari hasil, wawancara, studi dokumen dan observasi.
- c. Pengeditan, yaitu melakukan penelaahan terhadap data yang terkumpul melalui teknik-teknik yang digunakan kemudian dilakukan penelitian dan pemeriksaan kebenaran serta perbaikan apabila terdapat kesalahan sehingga mempermudah proses penelitian lebih lanjut.
- d. Menyajikan data, yaitu data yang telah ada dideskripsikan secara verbal kemudian diberikan penjelasan dan uraian berdasarkan pemikiran yang logis, serta memberikan argumentasi dan dapat ditarik kesimpulan.²³

I. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Pada tahapan ini penulis kemukakan tinjauan pustaka sebagai langkah awal agar terhindar dari kesamaan penelitian dengan skripsi-skripsi sebelumnya. Berikut adalah skripsi-skripsi tersebut:

Rahmat Ari Saputra, NPM 1441030143, (Program Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung). Menggunakan jenis penelitian *field research* di KUA Sukabumi, dengan judul penelitian “Sistem Pelayanan Publik di KUA Sukabumi di Bandar Lampung”. Adapun hasil penelitiannya mengatakan bahwa bagian-bagian yang ada di KUA yang ada di

²³*Ibid.*, 334.

Struktur yaitu kepala KUA, Penyuluh (Bimbingan Keluarga Sakinah), Penyusun bahan PPAIW (Pejabat Pencatat Akta Ikrar Wakaf), penyusun bagian amil zakat, penyusun bahan SDM kepenghuluan, penyusun bahan materi manasik haji, bekerjasama untuk melayani masyarakat. Perbedaan dengan skripsi ini adalah lokasi penelitian, yang mana penulis meneliti di KUA Kecamatan Penawar Aji, dan juga tentang fokus penelitian, yang mana penulis meneliti tentang aspek-aspek kejelasan atau transparansi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, Kepastian dan tepat waktu dalam pelayanan, sarana dan prasarana, dan prosedur pelayanan dalam aktivitas layanan masyarakat di kantor urusan agama (KUA) kecamatan Penawar Aji kabupaten Tulang Bawang.²⁴

Skripsi “Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang” oleh Ayu Satria (14290016) Sarjana Pendidikan dengan program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Dengan Jenis penelitian *field research* dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan metode pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan dokumentasi sedangkan teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi data, dan hasil penelitian dalam skripsi ini dijelaskan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning sudah menjalankan fungsi manajemen dengan baik, sehingga pelayanan publik sudah baik dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Faktor pendukung dari pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kemuning adalah faktor hukum, faktor aparatur pemerintah atau pegawai dan faktor partisipasi masyarakat, Namun faktor penghambat terdapat pada sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti ruang tunggu, kursi tunggu dan kondisi lingkungan KUA yang berdekatan dengan bak sampah Pasar. Perbedaan dengan skripsi penulis adalah penulis memfokuskan penelitian dalam aspek pelayanan dengan

²⁴Rahmat Ari Saputra, “*Sistem Pelayanan Publik Di Kua Sukabumi Bandar Lampung*”, (Universitas Islam Negeri Lampung : 2019)

menggunakan teori standar operasional pelayanan yang dikemukakan oleh surjadi, yakni tentang Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.²⁵

Jurnal “Analisis Kuallitas Pelayanan Publik Di Desa Wana Kecamatan Melinting Lampung Timur”, oleh Hikmatul Aliyah Prodi Manajemen STIE Lampung Timur, Lampung, diterbitkan oleh Jurnal Dinamika Vol. 5 No. 1 tahun 2019. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, angket wawancara dan dokumentasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah Kualitas pelayanan Publik di desa Wana Kecamatan Melinting Kabupaten Lampung Timur. Teknik analisa data menggunakan metode tabel frekuensi dan t-tes satu sampel dengan bantuan SPSS 21. Hasil dari penelitian ini adalah nilai Mean sebesar 36,83 dengan presentase antara 26-50%. Nilai t hitung lebih besar dari t table yakni $152,147 > 1,98$. Dengan demikian H_0 di tolak dan H_1 diterima, yakni kualitas pelayanan publik di desa Wana dibawah 50% dengan kriteria kurang baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik di Desa Wana Kecamatan Melinting Kabupaten Lampung Timur masuk dalam kategori kurang baik.²⁶

Jurnal Nansi Bella, Marthen. L. Kimbal, dan M. T. Lopian, Jurnal Publikasi Universitas Sam Ratulangi (UNSRAT), Manado, dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan”. Metode penelitian dalam jurnal ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Fokus penelitiannya adalah kualitas

²⁵Ayu Satria,” *Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang,* ”,(Universitas Islam Negri Lampung : 2019)

²⁶Hikmatul Aliyah,” *Analisis Kuallitas Pelayanan Publik Di Desa Wana Kecamatan Melinting Lampung Timur*”, (Dinamika : 2019),. Vol. 5. No. 1

pelayanan publik di desa Lalumpe kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan dalam bidang administrasi. Hasil penelitian dalam jurnal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan sudah diterapkan dimensi *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance* dan *Emphaty*. Namun masih ada beberapa indikator di dalamnya yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain Pemerintah Desa Lalumpe belum memiliki kantor desa yang cukup memadai, ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap. Perbedaan dengan skripsi penulis adalah fokus penelitian skripsi penulis adalah aspek-aspek kejelasan atau transparansi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, Kepastian dan tepat waktu dalam pelayanan, sarana dan prasarana, dan prosedur pelayanan.²⁷

Yanhar Jamaluddin, Dosen tetap Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara, Jurnal TAPIS Vol.12 No.1 Tahun 2016, dengan judul “Model Peningkatan Kualitas Pelayanan publik”. Hasil penelitian dari jurnal ini dikatakan bahwa model desain organisasi yang efektif diterapkan oleh organisasi sektor publik (pemerintah) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah model desain Organik. Adapun nilai-nilai efektivitas yang melekat pada model desain organik adalah menekankan pada desentralisasi wewenang, komunikasi horizontal, dan humanisme.²⁸

DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, Tahun 2016, oleh Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yulianti “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik analisa yang digunakan adalah teknik analisa deskriptif dan dengan menggunakan regresi

²⁷Nansi Bella, Marthen. L. Kimbal, dan M. T. Lopian, “*Kualitas Pelayanan Publik di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan*” Universitas Sam Ratulangi (UNSRAT)

²⁸ Yanhar Jamaluddin, “*Model Peningkatan Kualitas Pelayanan publik*”, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, (Universitas Islam Sumatera Utara : 2016), Vol.12 No. 1

berganda. Sedangkan sampel teknik yang digunakan adalah *non probability* sampel yang menggunakan total sampel sebesar 78 orang. Hasil dari penelitian ini dikatakan bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai (nilai p) $0.003 < 0.05$. Sebagian hasil uji menunjukkan bahwa hanya variabel empati yang memiliki sebagian pengaruh dalam kepuasan pelanggan dengan jumlah variabel yang signifikan (nilai p) berjumlah $0.021 < 0.05$.²⁹

Jurnal Administrasi Publik (JAP), oleh Fahmi Rezha, Siti Rochmah, dan Siswidiyanto, dengan Judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat” (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). Bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Depok dan untuk menentukan subvariabel dari kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa sub variabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0.867.³⁰

Perbedaan yang sangat jelas antara beberapa penelitian yang relevan terdahulu di atas dengan skripsi ini adalah: dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dan

²⁹Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliaty, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”(DeReMa Jurnal Manajemen : 2016), Vol. 11 No.2

³⁰Fahmi Rezha, Siti Rochmah, dan Siswidiyanto, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat” Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik e-KTP di Kota Depok “Jurnal Administrasi Publik JAP.

pendekatan kualitatif dengan *desain* studi kasus tentang aspek kejelasan atau transparansi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, Kepastian dan tepat waktu dalam pelayanan, sarana dan prasarana, dan prosedur pelayanan dalam aktivitas layanan masyarakat di kantor urusan agama (KUA) kecamatan Penawar Aji kabupaten Tulang Bawang. Untuk mendapatkan data-data di atas, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data: wawancara dengan pegawai KUA Penawar Aji dan *cross check* data kepada masyarakat (pengguna layanan), observasi, dan teknik pengumpulan dengan dokumentasi yang ada di kantor urusan agama (KUA) kecamatan Penawar Aji kabupaten Tulang Bawang.





BAB II

MANAJEMEN PELAYANAN

A. MANAJEMEN PELAYANAN

1. Pengertian Manajemen Pelayanan

Manajemen merupakan suatu ilmu dan juga seni. Sebagai suatu ilmu, manajemen harus memiliki landasan keilmuan yang kokoh. Sebagai seni, maka manajemen dipraktekkan berdasarkan keterampilan yang diterapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Manajemen menurut Ricky W. Griffin dalam Taufiqurokhman dan Evi Satsipi merupakan sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolaan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien.¹ Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sementara efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai dengan jadwal.

Manajemen publik seringkali diidentikan dengan manajemen instansi pemerintah. Manajemen adalah suatu studi *interdisipliner* dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* di satu sisi sedangkan di sisi lain adalah Sumber Daya Manusia (SDM), keuangan, fisik, informasi dan politik.²

Manajemen pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan, pengimplementasian serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah di tentukan sebelumnya.

¹Taufiqurokhman dan Evi Satsipi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Cet. Pertama, (Tangerang Selatan: UMJ PRESS, 2018), 1

² Ladzi Safroni, *Manajemen dan informasi pelayanan publik dalam konteks birokrasi Indonesia*, (Malang: Aditiya publisings, 2012), 45

Ratminto dalam bukunya mengatakan manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan.³

Pelayanan publik hampir secara otomatis akan dapat membentuk citra (*image*) tentang kinerja birokrasi. Karena kebijakan negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur.⁴

Manajemen pelayanan publik yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas, sebaliknya buruknya kualitas pelayanan publik maka akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan menurut Gronroos dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih adalah pelayanan yang diberikan oleh masyarakat apa yang dibutuhkan oleh masyarakat maka pegawai akan membantu dan memecahkan suatu persoalan oleh pengguna layanan tersebut. Salah satunya seperti pengguna membutuhkan pelayanan pembuatan akte ikrar wakaf, dalam

³Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen pelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*, (Yogyakarta:Pustaka pelajar, 2005), 2

⁴Runi Rinaldi, *Analisis kualitas pelayanan publik*. Vol 1. No. 1, (2012): 23, <https://eprints.umm.ac.id/>

proses akte ikrar wakaf sesuai dengan prosedur dan jangka waktu sesuai dengan yang ditentukan.⁵

Inu Kencana mengatakan dalam Lijian Poltak Sinambela bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.⁶

Sedangkan Juniarto Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat berpendapat bahwa pelayanan publik adalah Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.⁷

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik

Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara profesional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik.⁸

Wahab dalam Taufiqurokhman dan Evi Satsipi mengatakan pemberian pelayanan publik yang kompetitif dan berkualitas kepada rakyatnya akan terus dituntut. Lebih lanjut dinyatakan kecenderungan global menunjukkan bahwa

⁵ Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan...*, 27

⁶ Lijian Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, (Bandung: Bumi Aksara, 2006),

⁷ Juniarto Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Bandung: Nuansa, 2009), 10

⁸ Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press, 2015), 14

pemberian pelayanan yang semakin baik pada sebagian besar rakyat merupakan salah satu sudut ukur bagi kredibilitas dan sekaligus kepastian politik pemerintah dimanapun.⁹

Taufiqurokhman dan Evi Satsipi menambahkan bahwa konsep pelayanan publik dalam pemerintah adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁰

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif kantor atau lembaga pemerintah di mata warga masyarakatnya.¹¹

Denhardt dalam Taufiqurokhman dan Evi Satsipi menegaskan bahwa sebuah pemerintahan atau institusi pemerintahan tidak seharusnya dijalankan seperti sebuah perusahaan, tetapi memberi pelayanan kepada masyarakat secara demokratis, yakni adil, merata, tidak diskriminatif, jujur, dan akuntabel.¹²

Hal-hal tersebut dikarenakan: *pertama*; nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan, dan kepentingan publik adalah

⁹Taufiqurokhman dan Evi, *Teori dan Perkembangan...*, 30

¹⁰*Ibid.*, 88

¹¹ Nansi Bella, dkk, *Kualitas Pelayanan Publik di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan*, Jurnal Pelayanan Publik, (2015), 2, <https://15464-31037-1-SM.pdf>

¹² Taufiqurokhman dan Evi, *Teori dan Perkembangan...*, 32

merupakan landasan utama atau pokok dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. *Kedua*; Nilai-nilai tersebut diugemi dan memberi energi kepada pegawai pemerintah atau pelayan publik dalam memberikan pelayanannya kepada publik secara lebih adil, merata, jujur dan bertanggungjawab. Oleh karenanya, pegawai pemerintah harus senantiasa melakukan rekoneksi dan membangun jaring-hubungan yang erat dan dinamis dengan masyarakat atau warganya.

2. Model Desain Manajemen Pelayanan

Pelayanan yang baik hanya akan dapat terwujud apabila dalam lingkungan internal suatu organisasi penyelenggara layanan kepada masyarakat terdapat beberapa faktor yaitu, sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan pelanggan, kultur pelayanan dalam suatu organisasi pelayanan dan sumber daya manusia yang mengutamakan kepentingan masyarakat dan sumber daya yang memadai.

Ini sesungguhnya *design* organisasi, model itu sesungguhnya bentuk sederhana dari sebuah aktivitas, dalam hal ini bentuk sederhana dari pelayanan.

a. Model Desain Mekanistik:

Model desain mekanistik menekankan pentingnya mencapai produksi dan efisiensi tingkat tinggi. Burns dan Stalker dalam Steers, mengemukakan bahwa: “Sistem mekanistik mempunyai ciri sentralisasi pengendalian dan wewenang, tingkat spesialisasi tugas tinggi, dan garis komunikasi terutama vertikal (khususnya kebawah). Jadi sistem mekanistik dianggap sebagai kesatuan yang relatif tetap dan kaku”. Dari penjelasan diatas, maka dapat dipahami bahwa Model mekanistik sangat efisien karena karakteristik strukturnya. Model ini sangat kompleks karena menekankan pada spesialisasi kerja, sangat disentralisasikan karena menekankan wewenang dan tanggung jawab, sangat formal karena menekankan fungsi sebagai dasar utama departementalisasi.

b. Model Desain Organik:

Menurut Henry Fayol, model organik menekankan pada pentingnya mencapai keadaptasian dan perkembangan tingkat tinggi. Desain organisasi ini kurang mengandalkan peraturan dan prosedur, wewenang yang disentralisasikan atau spesialisasi yang tinggi. Burns dan Stalker dalam Steers mengemukakan bahwa: “Sistem organik biasanya memperlihatkan tingkat saling ketergantungan tugas yang lebih tinggi, desentralisasi pengendalian dan wewenang lebih besar, dan komunikasi yang lebih horizontal (antar departemen). Jadi sistem organik dipandang lebih luwes dan mampu menyesuaikan diri”¹³

Desain organisasi Organik yang menimbulkan rasa berharga dan motivasi serta mempermudah keluwesan dan keadaptasian memiliki karakteristik sebagai berikut :

- a. Desain itu relative sederhana karena tidak memerlukan spesialisasi, melainkan menekankan kepada peningkatan cakupan pekerjaan.
- b. Desain itu relative didesentralisasikan karena menekankan pendelegasian wewenang dan peningkatan kedalaman pekerjaan, dan
- c. Relatif formal sebab menekankan produk dan pelanggan sebagai dasar departemensi.

Model organik merupakan kontra dari model mekanistik. Karakteristik dan praktek organisasi yang mendasari model organik sama sekali berbeda dari karakteristik dan praktek yang mendasari model mekanistik. Perbedaan yang paling mencolok antara kedua model itu berasal dari kriteria keefektifan yang berbeda yang ingin diusahakan sebesar-besarnya oleh masing-masing model. Jika model mekanistik berusaha untuk mencapai efisiensi dan produksi secara maksimum, maka model organik

¹³ anhar Jamaluddin, *Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal TAPIS Vol.12 No.1, (2016): 56-57, <https://media.neliti.com/media/publications/>

berusaha untuk mencapai keluwesan dan keadaptasian yang maksimum.¹⁴

3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

pelayanan publik juga dituntut harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik harus juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut menurut Moenir.

- a. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Contohnya dalam membuat peraturan atau prosedur yang mudah dipahami maka pengguna layanan tidak kebingungan untuk menyiapkan berkas sesuai dengan kebutuhan.
- b. Kejelasan, yang meliputi: Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. Yaitu KUA Penawar aji sangat memperjelas sautu prosedur dan tata cara dalam biaya administrasi agar pengguna layanan nyaman dan tidak kebingungan saat menggunakan layanan tersebut.
- c. Kepastian dan tepat waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Contohnya seperti pembuatan buku nikah atau akte ikrar wakaf dalam hal ini KUA Penawar aji sesuai melaksanakan dan meberikan jangka waku yang sesuai dengan prosedur yang diberikan oleh KUA Penawar aj tersebut maka hal ini pengguna layanan akan senang jika sesuai dan tepat waktu.
- d. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah. Pejabata yang mengerjakan sesuai dengan

¹⁴ *Ibid.*, 58

kebutuhan dan sesuai kebutuhan pengguna layanan dengan secara detail dan teliti tentu saja hal tersebut tidak akan merugikan pengguna layanan tersebut yang ada di KUA Penawar aji.

- e. Tidak diskriminatif. Yakni tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Pejabat KUA Penawar Aji dalam hal ini dilarang untuk diskriminatif, karena hal ini akan menguntugkan pengguna layanan dan merasa nyaman dan dihargai ketika menggunakan layana tersebut.
- f. Bertanggung jawab. Seorang pimpinan adalah penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. contohnya jika ada keluhan masyarakat seperti dalam proses pembuatan buku nikah dan jangka waktu nya lebih dan tidak sesuai dengan prosedur yang maka pejabat tersebut harus lebih bertanggung jawab atas apa yang dikerjakan dan cepat diperbaiki lagi atas kesalahan yang berdasarkan dari keluhan pengguna layanan tersebut.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Di KUA Penawar aji hanya saja kurang telekomunikasi yang dibutuhkan oleh masyarakat , agar masyarakat jika mengalami suatu kejadian yang tidak ia ketahui maka pengguna layanan akan menghubungi pihak KUA Penawar Aji
- h. Kemudahan akses. Artinya tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi. Dalam hal ini kua penawar aji sangat memperhatikan tersebut karna untuk memudahkan pengguna layanan kua penawar aji.

- i. Kejujuran diperlukan dalam hal apa pun salah satunya dalam biaya administrasi sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan kua penawa aji. Pejabat yang ada dikua penawar aji dalam masalah administrasi sangat menerapkan satu prosedur yang dibuat oleh kua penawar aji, dan tidak melakukan pungli kepada pengguna layanan tersebut.
- j. Kecermatan. Yakni hati-hati, teliti, telaten. Contohnya dalam pembuatan buku nikah dan akte ikrar wakaf , pejabat yang bertugas untuk memproses maka dibutuhkan dengan hati-hati dan teliti agar tidak mengecewakan pengguna layanan tersebut.
- k. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, Sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya. Kua penawar aji disiplin dalam pembuatan berkas dan jangka waktu yang sesuai yang ada diprosedur kua penawar aji, sopan dalam menyikapi masyarakat jika ada kesalahpahaman, ramah dalam melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat.¹⁵

Prinsip-prinsip ini dalam pelayanan publik sesuai dengan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dengan adanya prinsip-prinsip Pelayanan publik ini dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa.karena hal ini perlu adanya kerjasama antar pegawai dan pengguna jasa dengan memberikan (transparasi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban) maka dengan hal ini yang memiliki kepentingan akan berjalan lancar dan sesuai apa yang diinginkan.

Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah, adapun ciri tersebut adalah, efesiensi,

¹⁵Nova Ayu Lestari, “ *Pelayanan Pencatatan Pernikahan Dikantor Urusan Agama*” (kecamatan mariso makasar : 2020),. h. 25-26

efektifitas, kompetensi, ketepatan waktu dan kesamarataan. Dari perspektif layanan, organisasi pemberi layanan, organisasi pemberian layanan harus mengusahakan layanan murah dan tidak menjadi pemborosan, pelayanan publik sebaliknya juga harus melibatkan sedikit pegawai dan diberi waktu yang singkat. Demikian dapat dicapai dengan biaya yang murah waktu yang singkat, dan tidak banyak menabung energi.

Dan dalam pelayanan publik juga sebagai pegawai tidak boleh melakukan diskriminatif seperti membeda-bedakan suku, ras, agama dan lain-lain yang bersangkutan dengan diskriminatif. Jika pegawai melakukan diskriminatif kepada yang membutuhkan jasa maka akan tidak akan adanya kenyamanan saat pelaksanaan berlangsung. Dan sebagai seorang pemimpin yang bertanggung jawab yang menyangkut dengan pelayanan publik harus memastikan juga kelengkapan sarana dan prasarana, selain prasarana dan sarana harus memperhatikan akses tempat dan lokasi yang bisa dijangkau oleh masyarakat. Pegawai pelayanan publik harus memiliki sikap kedisiplinan dan kejujuran, dengan memiliki sikap yang seperti itu maka proses dalam pelaksanaan akan berproses dengan lancar. Selain itu pegawai pelayanan publik juga memiliki sikap yang ramah dan sopan pada masyarakat yang membutuhkan jasanya, jadi ada kesenangan hati dalam diri dan merasa dihargai.

4. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Selanjutnya standarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik.

Standar pelayanan publik dalam Surjadi, sekurang-kurangnya meliputi:¹⁶

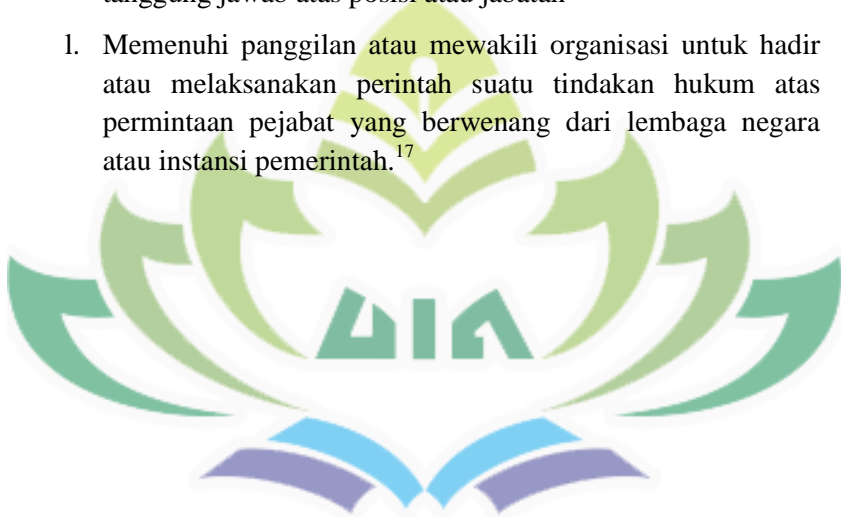
¹⁶ Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan....*, 69

- a. **Prosedur Pelayanan.** Prosedur pelayanan yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. **Waktu Penyelesaian.** Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. **Biaya Pelayanan.** Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. **Produk Pelayanan.** Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. **Sarana dan Prasarana.** Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan.** Kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyelenggara Layanan memiliki kewajiban sebagaimana yang telah tertulis dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, yakni:

- a. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan
- c. Menetapkan pelaksanaan yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggara pelayanan publik
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan

- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi
- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepas tanggung jawab atas posisi atau jabatan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah.¹⁷



¹⁷ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 15

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Aliyah, Hikmatul, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Desa Wana Kecamatan Melinting Lampung Timur*, Dinamika 5, no. 1, 2019

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta, 2010

Azwar, Saifuddin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010,

Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press, 2015

Herdiansyah, Haris, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010

Hadi, Sutrisno, *Metode Research jilid I*, Yogyakarta: Andi Ofset, 1989,

Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: Nuansa, 2009

Jauhari, Tontowi, Mulyadi, dan Suslina, *Kualitas Pelayanan Publik Lembaga-Lembaga Dakwah di kota Bandar Lampung*, Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) IAIN Raden Intan Lampung, 2014

Haji, “*Prosedur wakaf dan sertifikasi tanah wakaf*”,

Lexy J. Moelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011

Nurhayati, siti, Tentang Pengguna layanan KUA Penawar Aji, Wawancara., April 8, 2021

Nova Ayu Lestari, “ *Pelayanan Pencatatan Pernikahan Dikantor Urusan Agama*”, kecamatan mariso makasar : 2020

Nansi Bella, dkk, *Kualitas Pelayanan Publik di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan*, Jurnal Pelayanan Publik, (2015),

Pimay, Awaludin, *Manajemen Dakwah*, Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2013

Rokhman, Taufiqu dan Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Cet. Pertama, Tangerang Selatan: UMJ PRESS, 2018

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen pelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*, Yogyakarta : Pustaka pelajar, 2005

Ruslan, Rosady, *Metode Penelitian public Relations dan Komunikasi*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2010

Satria, Ayu, *Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang*, Skripsi, Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2018

Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: Reifika Aditama, 2012

Safroni, Ladzi, *Manajemen dan informasi pelayanan publik dalam konteks birokrasi Indonesia*, Malang: Aditiya publisising, 2012

Sinambela, Lijian Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bandung: Bumi Aksara, 2006

Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Cet. Pertama, Tangerang Selatan: UMJ PRESS, 2018

Jurnal

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016, No.1252, 2016

Panjaitan, Januar Efendi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*, DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, 2016,

Rezha, Fahmi, Siti Rochmah, dan Siswidiyanto, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)*, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.5,

Runi Rinaldi, *Analisis kualitas pelayanan publik*. Vol 1. No. 1, (2012): 23

Undang-Undang No 25 Tahun 2009

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 15

Yanhar Jamaluddin, *Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal TAPIs Vol.12 No.1, (2016)