

**PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA MERBAU
MATARAM LAMPUNG SELATAN**

SKRIPSI

MIFTHA RAMADHANI

1841030403

Program Studi: Manajemen Dakwah



PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG

1444 H/2022M

**PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA MERBAU
MATARAM LAMPUNG SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapai Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial S1 Dalam Ilmu
Dakwah Dan Komunikasi

Oleh:

MIFTHA RAMADHANI

1841030403

Program Studi: Manajemen Dakwah



Pembimbing 1: Dr. Tontowi Jauhari, M.M.

Pembimbing II: Badaruddin, S.Ag, M,Ag

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

RADEN INTAN LAMPUNG

1444 H/2022M

ABSTRAK

PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA MERBAU MATARAM

OLEH

MIFTHA RAMADHANI

Kantor Urusan Agama adalah instansi terkecil Kementerian Agama yang ada di tingkat Kecamatan. KUA bertugas membantu melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kecamatan di bidang urusan agama islam di wilayah Kecamatan. Tugas KUA melayani masyarakat dengan system pelayanan yang baik sehingga dapat melayani masyarakat, jenis penelitian ini adalah lapangan (*field research*) dilakukan di KUA Merbau Mataram, kemudian metode yang di ambil menggunakan metode, metode interview(wawancara), observasi dan dokumentasi. Selain itu juga penulis menggunakan literature-literature pelayanan public. Kemudian sifat penelitian ini adalah deskriptif, analisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun hasil penelitian skripsi ini dengan system pelayanan yang ada di kantor urusan agama diantaranya: Pelayanan Kursus Calon Pengantin (SUSCATIN) Dan Pelayanan Wakaf. Kursus Calon Pengantin (SUSCATIN) adalah pemberian bekal pengetahuan, pemahaman dan keterampilan, dalam waktu singkat kepada catin tentang kehidupan berumah tangga atau keluarga. Sedangkan calon pengantin adalah laki-laki muslim dan perempuan muslimah yang akan meenjalani kehidupan rumah tangga dalam suatu ikatan pernikahan. Pengertian wakaf tersendiri adalah menahan suatu benda yang menurut hukum, tetap di wakif dalam rangka mempergunakan manfaatnya untuk kebajikan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah KUA Merbau Mataram kurangnya fasilitas SDM sehingga kurangnya alat untuk membantu para pegawai dalam menyelesaikan tugasnya, dan tetapi seharusnya tidak melibatkan satu pegawai dan saling bergantian atau saling membantu.

Kata Kunci: Pelayanan Publik

SURAT PERYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Miftha Ramadhani

NPM : 1841030403

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah Dan Ilmu Komunkasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Merbau Mataram” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang dirujuk dan disebutkan dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi

Bandar Lampung,



Miftha Ramadhani
1841030403



**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

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : Pelayanan Publik Di Kantor Urusan
Agama Merbau Mataram Lampung Selatan**
Nama : Miftha Ramadhani
NPM : 1841030403
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

Telah di Munaqsyahkan dan dipertahankan dalam sidang
Munaqsyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komuniasi Universitas Islam
Negeri Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Dr. Tontowi Jauhari, MM
NIP.197009141997031002

Pembimbing II

Badarudin, S.Ag. M.Ag
NIP.197508132000031001

**Ketua Jurusan,
Manajemen Dakwah**

Dr. Yunidar Cut Mifta Yanti, M.Sos.I.
NIP.197010251999032001



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 **"Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Merbau Mataram Lampung Selatan"** disusun oleh **Miftha Ramadhani, NPM: 1841030403**, Program studi: **Manajemen Dakwah**. Telah diujikan dalam sidang munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: **Kamis, 03 November 2022, pukul 08.00 – 09.30 WIB**.

TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I


(.....)

Sekretaris : Rouf Tamim, M.Pd.I


(.....)

Penguji I : Dr. Hasan Mukmin, M.A


(.....)

Penguji II : Dr. Tontowi Jauhari, M.M


(.....)

Penguji Pendamping: Badarudin, S.Ag., M.Ag


(.....)

Mengetahui
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Dr. Abdul Syukur, M.Ag
NIP. 196511011995031001

MOTTO

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ﴿٧﴾

**“Maka barang siapa mengerjakan kebaikan seberat zarrah,
niscaya dia akan melihat (balasan)nya,”**

(QS. Az- Zalzalah(99):7)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT beserta junjungan kita Rasullullah SAW dengan segala ketulusan serta kerendahan hati kupersembahkan skripsi ini sebagai bukti kasih sayang kepada:

1. Kepada kedua orang tuaku tercinta, Bapak Supriyadi dan ibundaku Siti Mahmudah yang telah melahirkanku, merawat, kasih sayang dan selalu membimbingku, serta selalu memberikan do'a yang tulus demi suksesanku.
2. Adikku tercinta Hanun Af Dilla yang senantiasa memberikan semangat dan senyum kebahagiaan.
3. Dan kedua kakak ku tercinta yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
4. Bapak Dr. Tontowi jauhari, M.M. serta Bapak Badaruddin, S.Ag, M,Ag selaku dosen pembimbingku yang selama ini tulus dan penuh kesabaran meluangkan waktunya untuk menuntun serta memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Sahabatku Rahmalia yang selalu memberikan motivasi dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini serta menemaniku.
6. Almamaterku dan teman-temanku Jurusan Manajemen Dakwah D yang senantiasa selalu memberikan do'a dan menghiburku. Semoga Allah senantiasa meridhoi langkah kita semua.
7. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Merbau Mataram yang telah mengizinkan, dan membantu untuk penelitian dalam penyelesaian skripsi ini.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Miftha Ramadhani yang dilahirkan di Serdang Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan, pada tanggal 12 Desember 1998 dan merupakan anak ketiga dari empat bersaudara, putri dari bapak Supriyadi dan Ibu Siti Mahmudah

Perjuangan penulis dimulai dari bangku Taman Kanak-Kanak (TK) Dharma Wanita Serdang, kemudian penulis melanjutkan sekolah dasar (SD) Negeri 1 serdang, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 2 Merbau Mataram, lalu penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Tanjung Bintang (lulus pada tahun 2017)

Pada tahun 2018 alhamdulillah Allah memberikan izin untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi lagi yaitu di Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung dan tercatat sebagai mahasiswa di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi jurusan Manajemen Dakwah.

KATA PENGANTAR

Assalaamu' alaikum Warohmatullaahi Wabarokatuh

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan, petunjuk serta rahmat yang melimpah, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul: **Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Merbau Mataram Lampung Selatan**. Dan tidak lupa shalawat beserta salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, sahabat dan seluruh umatnya. Ucapan terimakasih penulis ucapkan kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Adapun tujuan dari pembuatan skripsi ini adalah untuk melengkapi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) program studi Manajemen Dakwah. Dalam hal ini penulis mengucapkan teriima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Abdul Syukur M.Ag, selaku Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi.
2. Bapak Tontowi Jauhari, M.M. selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan serta bimbingan dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak Badaruddin, S.Ag,M,Ag yang telah memberikan bimbingan serta meluangkan waktu selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh dosen Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi yang selama ini telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak/ibu yang berkerja di Kantor Urusan Agama Merbau Mataram Lampung Selatan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh keluarga besar saya yang telah memberikan semangat dan do'a.

7. Kepada teman-teman Manajemen Dakwah angkatan 18 terutama kelas D yang saling mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat ku yang selalu memberikan dukungan dan semangat.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang mereka berikan. Penulis juga sangat menyadari bahwa skripsi ini belum sepenuhnya sempurna. Sehingga kritik dan saran sangat dibutuhkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan orang lain amin.

Walaikumsalam wr.wb



DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	4
C. Fokus Dan Sub-Fokus Penelitian.....	9
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
G. Kajian penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	11
H. Metode Penelitian	12
I. Sistematika Pembahasan.....	15
BAB II : PELAYANAN PUBLIK	
A. Pengertian Pelayanan Publik	17
B. Prinsip Pelayanan Publik	18
C. Indikator Pelayanan Publik.....	23
D. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	25
E. Karakteristik Pelayanan Publik.....	26
F. Standar Pelayanan Publik	28
G. Pelayanan Dalam Perspektif Islam	31
BAB III : GAMBARAN UMUM KANTOR URUSAN AGAMA	
A. Profil KUA Merbau Mataram	33
1. Sejarah KUA	33
2. Identitas KUA.....	34
3. Visi ,Misi, Dan Tupoksi KUA	35
4. Struktur Organisasi KUA	36

B. Kursus Calon Pengantin (Suscatin) dan pelayanan wakaf Di KUA..... 38

BAB IV : TEMUAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

1. Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Merbau Mataram 53

BAB V : PENUTUP

1. Kesimpulan..... 59
2. Saran..... 60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Judul skripsi ialah **”Pelayanan Publik Di kantor Urusan Agama Merbau Mataram Lampung Selatan”**

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau institusi-institusi lain atas nama pemerintah kepada masyarakat.¹

Pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat, daerah, maupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara.²

Pelayanan publik adalah pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah.³

Pelayanan publik menurut penulis adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi secara langsung maupun tidak langsung sebagai wujud untuk memenuhi suatu kebutuhan yang diinginkan.

Berdasarkan uraian pengertian diatas, maka berbagai pengertian pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dalam Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003,diberikan pengertian publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dalam undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan

¹Mediya Lukman, *Badan Layanan Umum Dari Birokrasi Menuju Korporasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 15-16.

²Dr. H. Zaenal Mukarom , Dan Muhibudin Wijaya Laksana *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju CleanGovernment And Government An Good Governance*, (Jl. BKR Lingkar Selatan: CV Pustaka Setia), 13.

³Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Depok: Raja Grafindo Persada), 1.

kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang atau jasa yang disediakan oleh penyelenggara

pelayanan publik.⁴ Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, ataupun pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.⁵

Pelayanan publik dikantor urusan agama adalah kegiatan yang diberikan oleh organisasi atau perorangan kepada penerima layanan berupa jasa yang dapat terlihat atau berwujud. Dengan kata lain pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain, meliputi usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain, meliputi usaha untuk memenuhi kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah masyarakat yang berada di sekitar KUA.⁶

Ketepatan dan kecepatan dalam pencapaian pelayanan yang diberikan maka perlu didukung oleh ketersediaan dan kelengkapan produk yang dibutuhkan masyarakat. Pemberian pelayanan yang baik maka suatu lembaga harus dekat dengan masyarakat yang diberikan pelayanan atau *"close to the customer"*, artinya secara terus menerus mendengar apa yang dikatakan masyarakat sebagai penerima layanan dan secara teratur mengukur kepuasan masyarakat. Pelayanan yang

⁴Abdul Mahsyar "Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik" Vol. 1, No. 2, (2011): 83, <https://journal.uinsmuh.ac.id/index.php/otoritas/article/view/22>.

⁵Neneng Siti Maryam "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik" Jurnal Politik Dan Komunikasi VolVI, no 01 (2016): 8, <https://repositiry.unikom.ac.id/id/eprint/51314>.

⁶Sulaiman, "Problematika Pelayanan Kantor Urusan Agama Anamuban Timur Nusa Tenggara Timur", *jurnal Analisa* vol.XVIII No. 02 (2011):250, <https://blasemarang.kemenag.go.id>

baik akan tergambar dari kepuasan yang dirasakan seorang yang diberikan layanan yaitu masyarakat, demikian sebaliknya.⁷

Pelayanan terhadap masyarakat di KUA dapat diterapkan dalam dalam aktivitas manajemen, yang diwujudkan dalam fungsi pelayanan yaitu: a) Aktivitas menetapkan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan dari lembaga KUA; b) Menetapkan cara tepat untuk mencapai tujuan lembaga KUA baik dari segi teknik pencapaian, prosedur dan metode; c) melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikan masalah; d) Mengendalikan kegiatan pelayanan; e) Mengevaluasi pelaksanaan tugas. Selain itu dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, tidak terlepas dari 3 macam bentuk pelayanan yang diantaranya: a) layanan dengan lisan, b) layanan melalui tulisan, dan c) layanan dengan perbuatan. Pelayanan terhadap masyarakat yang dilakukan oleh lembaga KUA agar dapat melayani masyarakat secara maksimal.⁸ Pelayanan yang dilakukan oleh KUA termasuk dalam kategori pelayanan publik. Memberikan pelayanan yang baik adalah suatu perbuatan kebaikan yang sangat mulia. Maka dari itu dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat baik dari lembaga KUA dan perorangan perlu memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip tolong-menolong.

Pelayanan secara umum diartikan sebagai setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Pelayanan dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khayalak umum. Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan yang menjadi hak setiap warga negara.⁹

⁷Iseu Susilawati dkk., “Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji”, *jurnal manajemen dakwah* Vol. 1 No 2 (2016):196, <http://jurnal.fdkuinsgd.ac.id>

⁸A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 191.

⁹Widyatul Adawia, “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil “ (UIN Suska Riau, 2020), 15.

B. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik (*public service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Dalam lingkup pemerintahan, pelayanan publik lebih di populerkan dengan istilah pelayanan prima, pelayanan satu atap, pelayanan satu pintu yang kesemuanya bermuara pada upaya pemenuhan kepuasan masyarakat (pelanggan).¹⁰

Pelayanan publik merupakan dasar dan bentuk aktualisasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan. Wajah birokrasi dapat tercermin dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bergesernya paradigma pelayanan yang lebih berorientasi kepada pelanggan atau masyarakat hendaknya dijadikan nilai yang melekat dalam jiwa aparatur pemerintah dan tercermin melalui sikap dan perilaku aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ini lah pelayanan publik yang ideal, yang seyogyanya diwujudkan oleh setiap insan pemberi pelayanan publik, karena bagaimana pun sebagai pemberi layanan publik harus mempunyai orientasi untuk memberikan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa dari layanan.¹¹

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atau nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan menurut *Ivancevice*, *lorenzi*, *skinner* dan *crosby* mengatakan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan publik berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara atau dapat juga dikatakan orang banyak. Jadi pelayanan publik adalah

¹⁰ Muhammad Yusribau “ Analisis Kinerja Pelayanan Publik Kua Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual”Jurnal Administarsi Publik Dan Bioraksi, “Vol1, no.2 (2014): 23-24, <https://neliti.Com/id/publication/72316>.

¹¹ Angga Marzuki “Penigkatan Layanan Publik Dan Biaya Operasional Perkantoran KUA: Sejarah, Pengelolaan Dan Implikasi Terhadap Layanan KUA”Jurnal Bimas Islam Vol 13, no.1 (2020):184, <https://jurnalbimasislam.Kemenag.go.id/jbi/article/download/192/139/736>.

sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan ketentuan pokok dan tata aturan yang berlaku di organisasi.

Permasalahan utama pelayanan publik di KUA menurut Neneng siti maryam yaitu:

- a. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penganggung jawab instansi. Respon terhadap keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
- b. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
- c. Kurang accessible. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
- d. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan lain yang terkait.
- e. Birokrasi. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, hal ini menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
- f. Kurang mau mendengar keluhan, saran, atau aspirasi masyarakat. pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan, saran, atau aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
- g. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.¹²

¹² Neneng Siti Maryam” Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik”Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi Vol. VI , no.1 (2016):13, <https://repositiry.unikom.ac.id/id/eprint/51314>.

Institusi pemerintah yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat yaitu salah satunya kantor urusan agama. Kantor urusan agama diwilayah kecamatan menjadi tolak ukur dari maju mundurnya Kementerian Agama Republik Indonesia. KUA secara langsung berhadapan dengan masyarakat, hal ini menjadikan KUA sebagai unit kerja terdepan. KUA Kecamatan memiliki posisi dan kedudukan yang sangat penting guna membangun pencitraan Kementerian Agama secara menyeluruh di mata masyarakat.¹³

Sebagaimana yang sudah dijelaskan bahwa KUA merupakan unit Kementerian Agama yang berada di wilayah kecamatan. KUA di dalam kelembagaan Kementerian Agama berada di unit kerja terbawah, akan tetapi KUA mempunyai tugas dan peran yang penting.¹⁴ Menurut Keputusan Kementerian Agama (KMA) Nomor 517 Tahun 2001, peran KUA adalah melayani masyarakat yang berkaitan dengan pelaksanaan pencatatan nikah; mengurus dan membina masjid; zakat; wakaf.

KUA perlu mempersyaratkan setidaknya tiga komponen penting yang harus berjalan untuk dapat menjalankan tugas dan peran tersebut. *Pertama*, kemampuan pejabat dan staf KUA itu sendiri dalam memahami dan memaknai tugas dan peran tersebut. *Kedua*, kemampuan memahami, beradaptasi, dan berinteraksi, serta bekerjasama dengan masyarakat. *Ketiga*, ketersediaan sarana dan prasarana yang memungkinkan tugas dan peran dapat dijalankan secara baik.

Kementerian Agama melalui unit kerja KUA kecamatan, sebagai ujung tombak dalam pelayanan kepada masyarakat, KUA dituntut kinerjanya dari hari ke hari untuk lebih baik. Adanya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), Kementerian Agama saat ini benar-benar menerapkan pelayanan prima kepada masyarakat. KUA memiliki cakupan tugas pelayanan yang sangat luas. Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan bahwa dalam

¹³Nasrul Darambe, "Manajemen Kantor Urusan Agama Teladan Kecamatan Wolio Kota Bau-Bau" jurnal pemikiran islam Vol. 5, no.1 (2019):154, <http://ejournal.iainkendiri.ac.id>

¹⁴Sulaiman, "Problematika Pelayanan Kantor Urusan Agama Anamuban Timur Nusa Tenggara Timur" Jurnal analisa Vol. XVIII, no. 02 (2011):248, <http://blasemarang.kemenag.go.id>

menjalankan kegiatan, memiliki tugas seperti menjalankan tugas pokok dan fungsi kantor Kementerian Agama dalam wilayah kecamatan. Hal ini tercantum dalam peraturan Menteri Agama Nomor 39 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama. Besarnya tugas dan fungsi tersebut Kua maka harus meningkatkan profesionalisme kerja dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Hal tersebut dapat terwujud dengan adanya pembinaan, evaluasi dan penilaian kinerja di keseluruhan unsur yang ada di dalamnya.¹⁵

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah instansi terkecil Kementerian Agama yang ada di tingkat kecamatan. Kantor Urusan Agama (KUA) bertugas membantu melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian agama kabupaten di bidang urusan agama di wilayah kecamatan. Dalam melayani masyarakat di bidang keagamaan kantor urusan agama adalah unit pelaksana teknis direktorat jendral bimas islam kementerian agama RI yang berada di tingkat kecamatan, satu tingkat dibawah kantor kementerian agama tingkat kota atau kabupaten.¹⁶

Pelayanan pada Kantor Urusan Agama Merbau Mataram terdapat Pelayanan Kursus Calon Pengantin (Suscatin) dan Pelayanan Wakaf.

Kursus calon pengantin (Suscatin) adalah pemberian bekal pengetahuan, pemahaman dan keterampilan, dalam waktu singkat kepada catin tentang kehidupan berumah tangga atau keluarga. Sedangkan calon pengantin adalah laki-laki muslim dan perempuan

¹⁵Nasrul Darambe, "Manajemen Kantor Urusan Agama Teladan Kecamatan Wolio Kota Bau-Bau" jurnal pemikiran islam Vol. 5, no.1 (2019):155, <http://ejournal.lainkendiri.ac.id>

¹⁶ Wahyu Subadi "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Tangibles Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama" Jurnal Ilmu Administrasi Dan Manajemen Vol 4, no. 1 (2020):28, <https://ejournal.Stiabinabanuabjm.ac.id/index.php/administrasi>.

muslimah yang akan meenjalani kehidupan rumah tangga dalam suatu ikatan pernikahan.¹⁷

Pembinaan bagi calon pengantin (catin) merupakan suatu keabsahan pernikahan dari kepedulian pemerintah, hal ini sesuai dengan Peraturan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Departemen Agama Nomor: Dj.II/491 Tahun 2009 tentang kursus calon pengantin.¹⁸ Salah satu isi butir peraturan tersebut pasal 1 ayat 2 adalah “kursus calon pengantin yang selanjutnya disebut dengan suscatin adalah pemberian bekal pengetahuan, pemahaman dan keterampilan dalam waktu singkat kepada catin tentang kehidupan rumah tangga/keluarga.¹⁹ Pada dasarnya kursus calon pengantin merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk membekali calon pengantin dalam menyongsong mahligai rumah tangga agar dalam rumah tangga nantinya telah siap dan memiliki bekal psikis dan keterampilan dalam menghadapi setiap problematika keluarga, sehingga menghasilkan keluarga yang berkualitas yang akhirnya menciptakan masyarakat yang berkualitas juga.

Wakaf adalah perbuatan hukum seseorang atau kelompok orang atau badan hukum yang memisahkan sebagian dari benda miliknya dan melembagakannya untuk selama-lamanya guna untuk kepentingan ibadah atau keperluan umum lainnya sesuai dengan ajaran islam.²⁰ Pengelolaan wakaf di Merbau Mataram selama ini diatur berdasarkan undang-undang Nomor 41 tahun 2004 tentang wakaf. Keberadaan undang-undang wakaf sudah cukup komprehensif untuk mengatur tata kelola wakaf di Indonesia. Namun, dalam praktiknya, kewenangan untuk melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap Nazhir, serta melakukan pemberdayaan harta wakaf menjadi kewenangan dari Badan Wakaf Indonesia (BWI) dan Kantor Urusan

¹⁷Peraturan Dirjen BimasIslam , *tentang kursus calon pengantin*, No.Dj. II/491 Tahun 2009 Bab 1 pasal 1 ayat (1)

¹⁸AJuntika Nurhsan, *Landasan Bimbingan dan Konseling*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005), 7.

¹⁹Kanwil Dep. Agama Lampung, *pedoman keluarga bahagia sejahtera* (Bandar Lampung: proyek Peningkatan Pemahaman Pengamalan Agama Lampung. 2003), 4.

²⁰Nasarudin Umar. *Fiqh Wakaf*, (Direktorat Pemberdayaan Wakaf Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Departemen Agama RI. Jakarta. 2007), 21.

Agama (KUA) di bawah kementerian Agama yang diamanatkan dalam undang-undang Wakaf.

Pembahasan mengenai perwakafan, setidaknya terdapat 5 *stakeholders* yang terkait baik dari proses pendaftaran sampai dengan dikeluarkannya akta ikrar wakaf. Yaitu wakif (orang yang mewakafkan); Nazhir (orang yang diberikan tugas untuk mengelola tanah wakaf; Dua orang saksi (orang yang menyaksikan ikrar wakaf); pejabat pembuat Akta Ikrar Wakaf (biasa disebut dengan PPAIW) yang berasal dari dalam KUA ; dan para petugas pendaftaran tanah yang ada dikantor pertanahan (Kabupaten/Kota).²¹

Jadi, masalah yang terdapat di KUA Merbau Mataram yaitu kurangnya SDM sehingga para pegawai di KUA merasa kurang optimal dalam menyelesaikan tugasnya masing-masing dan kurangnya ketepatan waktu setelah jam istirahat. Selain itu sesama pegawai dalam melayani masyarakat yang datang ke kantor urusan agama (KUA) harus saling menghargai satu sama lain dan tidak saling melimpahkan tugasnya ke pegawai lainnya karena alasan tertentu, sehingga menjadikan pelayanan di kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Merbau Mataram menjadi lambat.

Berdasarkan uraian-uraian diatas, peneliti mengangkat judul penelitian dengan judul” **Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Merbau Mataram Lampung Selatan.**

C. Fokus dan Subfokus Penelitian

Pemfokusan dalam penelitian ini berfokus pada pelayanan publik. Berdasarkan pemaparan diatas dan agar pembahasan ini lebih terarah maka penulis memfokuskan penelitian ini dilakukan di KUA Merbau Mataram Lampung Selatan.

Dan subfokus yang akan dibahas yaitu Kursus Calon Pengantin (Suscatin) Dan Pelayanan Wakaf.

²¹Waskur, “Pembuatan Akta Ikrar Wakaf di Kecamatan Rasau Jaya” jurnal hukum Vol 14, no1 (2022):155, <https://ojs.uinska-bjm.ac.id/index.php/aldli/article/view/5797>.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan kursus calon pengantin (Suscatin) dan pelayanan wakaf Di Kantor Urusan Agama (KUA) Merbau Mataram Lampung Selatan?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengkaji pelayanan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan untuk masyarakat.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti-peneliti yang lain serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca terutama dalam hal pelayanan publik di kantor urusan agama merbau mataram lampung selatan.

2. Secara Praktis

a) Bagi Diri Sendiri

Agar dapat menambah wawasan bagi penulis mengenai pelayanan dan meningkatkan pelayanan.

b) Bagi Lembaga

Penulis berharap dengan adanya penelitian yang membahas masalah pelayanan publik di KUA Merbau Mataram Lampung Selatan ini maka lembaga tersebut menerima dan dijadikan sebagai bahan masukan agar lebih baik lagi dalam pelayanannya.

c) Bagi Pihak Lain

Penulis berharap penelitian yang dilakukan dapat dijadikan sumber informasi sebagai contoh dalam bahan penelitian bagi mahasiswa lain.

G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Releven

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti-peneliti lain yang membahas aspek lembaga yang sama. Penelitian yang penulis bahas hampir sama seperti penelitian yang terdahulu dan perbedaannya terletak pada objek yang akan diteliti dan permasalahan tempat yang akan penulis teliti, dan judul-judul skripsi diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Rahmat Ari Saputra NPM 1441030143 Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Tahun 2019 M / 1440 H dengan judul “ Sistem Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Sukabumi Bandar Lampung” Hasil penelitian ini berfokus pada pelayanan yang ada di KUA baik pelayanan nikah, haji, wakaf dan sebagainya dan menggunakan metode penelitian deskriptif.²²
2. Diah Rahayu NPM 1341030016 Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Intan Lampung, Tahun 2017 M / 1438 H dengan Judul “ Manajemen Pelayanan Publik pada kantor urusan kecamatan padang cermin kabupaten pesawaran” penelitian ini berfokus pada Manajemen Asas-asas pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama kepada masyarakat pada Suscatin.²³
3. Ari Saputra NPM 132440022 Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017M /1438 dengan Judul “ Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Pakem Sleman” berfokus pada aktivitas manajemen pelayanan bimbingan dan pelatihan manasik haji, sosialisasi undang-undang, serta menyangkut mekanisme bimbingan manasik haji yang

²²Rahmat Ari Saputra, “Sistem Pelayanan PublikDi Kantor Urusan Agama Sukabumi (Bandar Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung),2019.

²³ Diah Rahayu, Manajemen PelayananPublikPada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran, (Bandar Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan, 2017).

dilakukan KUA pakem , pengendalian kegiatan, serta evaluasi pelaksanaan kegiatan bimbingan manasik haji.²⁴

Jika di cermati penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sekarang lakukan yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan publik.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian berasal dari dua suku kata yaitu metode berasal dari bahasa yunani *methodos* yang berarti cara atau jalan yang ditempuh, dan penelitian berasal dari kata *research* "re" adalah kembali "search" mencari. Mencari kembali yang dimaksud adalah secara terus-menerus melakukan penelitian melalui proses pengumpulan informasi dengan tujuan meningkatkan, memodifikasi atau mengembangkan sebuah penyelidikan atau kelompok penyelidikan.²⁵

Sedangkan metode penelitian menurut Sugiyono yaitu pada dasarnya merupakan cara *ilmiah* untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.²⁶

Secara singkat dapat dipahami bahwa penelitian atau riset adalah sesuatu yang dipertanyakan, karena setiap penelitian pasti kan diajukan sebuah pertanyaan dan harus ada jawaban atas pertanyaan tersebut sehingga penelitian dikatakan berhasil jika sudah terjawab semua pertanyaan yang diajukan pada saat penelitian.

Untuk mempermudah dalam proses penelitian dan memperoleh hasil data dan informasi yang valid. Maka dalam skripsi ini peneliti akan menguraikan metode penelitian yang dipergunakan, yaitu:

²⁴ Ari Saputra, "Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Pakem Sleman" (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga).

²⁵ Nana Darna Dan Elin Herlina, Memilih Metode Penelitian Yang Tepat Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen "Jurnal Ilmu Manajemen," Vol5 , no 1 (2018):288, <https://jurnal.unigal.ac.id/Index.php/ekonomologi>.

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif DAN R&D* (Bandung: ALFABETA,2017),2.

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian jenis lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang langsung dilakukan dilapangan.²⁷ Menurut Sugiyono penelitian lapangan dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan sekunder.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat penelitian kualitatif deskriptif yaitu penelitian berupaya menghimpun, mengelola data secara kualitatif. Maksudnya melakukan pendekatan investigasi. Peneliti mengumpulkan data secara langsung dan berintraksi dengan orang-orang ditempat penelitian.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pada penelitian kualitatif riset bersifat deskriptif analisis data yang dilakukan melalui pengaturan data secara logis dan sistematis. Analisis data dilakukan sedari awal peneliti terjun langsung ke lapangan hingga akhir penelitian

(pengumpulan data).

Penelitian kualitatif yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna pada *generalisasi*.²⁸

1. Sumber Data

Sumber data adalah subyek dimana data itu diperoleh adapun sumber data yang ada pada penelitian ini adalah:

²⁷Kartini Kartono, Pengantar Metodologi Riset Sosial (Bandung: Mandar Maju, Cet. Vii, 1996), 11.

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif DAN R&D* (Bandung: ALFABETA,2017), 9.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data yang memiliki sifat *up to date*. Teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data primer meliputi observasi, wawancara dan komunikasi. Data primer dalam penelitian ini akan diperoleh dari hasil dokumentasi dan wawancara kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Merbau Mataram Lampung Selatan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari dari berbagai sumber yang telah ada. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, artikel, jurnal dan lain-lain.

2. **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara atau metode yang digunakan peneliti untuk menghimpun berbagai data, informasi, maupun fakta pendukung lainnya sebagai keperluan penelitian. Teknik pengumpulan ini tidak terlepas dari metodologi penelitian yang dipakai oleh peneliti. Untuk memudahkan dalam pengumpulan data lapangan. Maka penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Metode interview/ wawancara

Metode interview adalah suatu percakapan tanya jawab antara dua orang atau lebih yang duduk berhadapan secara fisik dan diarahkan pada suatu arah pembicaraan tertentu terkait dengan permasalahan.²⁹

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terpimpin artinya wawancara yang bebas mengajukan kerangka pertanyaan pokok yang

²⁹Kartini Kartono, Pengantar Metodologi Riset Sosial, (Bnadung: CV. Mandar Maju, 1990), 187.

tersusun dengan baik tetapi dalam proses wawancara seseorang, pewawancara boleh mengembangkan pertanyaannya selagi tidak melenceng atau menyimpang dari permasalahannya.

b. Metode Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.³⁰

c. Metode dokumentasi

Dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen tertulis, laporan, dan surat-surat resmi. Penulis menggunakan metode ini untuk mendapatkan data-data yang resmi dan sesuai dengan keperluan penelitian untuk mendapatkan data yang objektif dan nyata.

Metode ini peneliti digunakan untuk menelaah catatan atau dokumen sebagai sumber data guna mendapatkan fakta tentang visi misi, struktur organisasi.

3. **Teknik Analisis Data**

Pada penelitian kualitatif analisis data dilakukan melalui pengaturan data secara logis dan sistematis. Analisis data dilakukan sejak awal peneliti terjun kelapangan hingga pada akhir penelitian. Setelah data sudah diperoleh yaitu tahap selanjutnya menganalisis data dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk menyajikan laporan.

I. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami masalah yang akan dibahas, maka diperlukan format penulisan kerangka skripsi agar memperoleh gambaran komprehensif dalam penulisan. Secara

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif DAN R&D* (Bandung: ALFABETA,2017), 145.

sistematika, penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab dan setiap bab terdiri dari beberapa sub bab. Sedangkan garis besarnya. Penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 Pendahuluan. Dalam pendahuluan berisikan tentang penegasan judul. Latar belakang. Fokus penelitian. Rumusan masalah. Tujuan penelitian. Manfaat penelitian. Penelitian terdahulu yang relevan. Metode penelitian. Dan yang terakhir sistematika penulisan skripsi.

BAB II pembahasan pelayanan publik yang berisi. Pengertian pelayanan public, prinsip pelayanan public, kualitas pelayanan, unsur-unsur pelayanan public, karakteristik pelayanan public, standar pelayanan publik, bentuk-bentuk pelayanan , sarana pelayanan.

BAB III Gambaran Umum Kantor Urusan Agama Kecamatan Merbau Mataram Lampung Selatan yang berisikan tentang sejarah berdiri, visi dan misi dan struktur organisasi. Dan pelayanan kepada masyarakat, gambaran fakta dan data penelitian.

BAB IV Analisis Penelitian yang didalamnya terdapat uraian hasil analisis penulis dari data yang diperoleh pada BAB III dan kemudian akan menghasilkan temuan penelitian yang berisi tentang analisis pelayanan.

BAB IV Analisis Penelitian yang didalamnya terdapat uraian hasil analisis penulis dari data yang diperoleh pada BAB III dan kemudian akan menghasilkan temuan penelitian yang berisi tentang pelayanan pegawai terhadap masyarakat.

BAB V Penutupan, pada bab ini terdapat kesimpulan penulis dari seluruh pembahasan dan arahan rekomendasi untuk memberikan kritik dan saran terhadap penelitian ini.

BAB II

PELAYANAN PUBLIK

A. Pengertian Pelayanan publik

Menurut Kamus Bahasa Indonesia Kata pelayanan berasal dari asal kata “layan” menjadi me-la-yani (v) yang berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan oleh seseorang. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang ramah tamah, adil cepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.³¹ Dengan demikian pelayanan publik menurut Mahmudi adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggaraan layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik.³² pelayanan publik adalah sebuah kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan yang mana sifatnya tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi secara langsung antara seorang pelayan dan konsumen.³³

Sesuai dengan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jadi pelayanan public berdasarkan surat keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara No: 63/KEP/M. PAN/7/ 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui

³¹Luh Dea Damayanti, Kadek Rai Suwena, Iyus Akhmad Haris, Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat,“ Vol 11, no. 1 (2019):22, <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jjpe/20048>.

³²Ni Ketut Riani, Strategi Peningkatan Pelayanan Publik, “ Vol , 1, no 11 (2021.):2446, <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/489>.

³³ Retmino&Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2005), 2.

instansi-instansi penyedia layanan publik, mereka bertanggung jawab memberikan layanan prima kepada masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa.³⁴

Pelayanan Publik adalah perihal kemudahan yang diberikan kepada masyarakat sehubungan dengan barang dan jasa.³⁵ pelayanan publik adalah sebuah kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan yang mana sifatnya tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi secara langsung antara seorang pelayan dan konsumen.³⁶

Dari batasan-batasan tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan publik adalah sebuah kegiatan, memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dengan barang dan jasa.

B. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan, yaitu mencakup kejelasan dalam hal: 1) persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik; 2) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaikan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan

³⁴Aulia Sholichah Iman Nurchotimah, *pengawasan pelayanan publik*, (Jakarta: Jejak Pustaka, 2021), 1.

³⁵Muhammad Fitri Rahmadana Dkk, *pelayanan publik*, (yayasan kita menulis, 2020),29.

³⁶Retmino&Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2005), 2.

pelayanan publik; 3) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi , yaitu produk layanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang dirujuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyesuaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.³⁷

³⁷Haryanto Dan Helena Ulina Sembiring, *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*, (Semarang: Media Nusa Creative Publishing, 2021), 10.

Prinsip pelayanan di KUA Merbau Mataram: Kesederhanaan mengenai prosedur di kua merbau mataram mudah dipahami oleh masyarakat dan tidak ada prosedur yang berbelit-belit. Kejelasan pegawai di KUA Merbau Mataram tidak bertanggung jawab mengenai waktu, jadi banyak masyarakat yang menunggu pegawai yang belum datang dan pegawai di KUA ada beberapa yang jarak masuk dan di KUA biasanya yang datang hanya 3 orang. Kepastian waktu dalam pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan karena ada beberapa masyarakat yang ingin mengambil surat nikah tetapi belum jadi. Akurasi KUA Merbau Mataram memang sudah sah keamanan yang diberikan sudah ditetapkan di hukum. Kelengkapan sarana dan prasarana di KUA belum memadai seperti tempat parkir yang tidak layak, ruang tunggu yang belum ada kipas angin, dan printer yang bisa digunakan hanya satu. Kemudahan akses sangat terjangkau buat masyarakat, lokasi KUA sendiri terletak di pinggir jalan raya dan sangat mudah diakses. Kedisiplinan pegawai di KUA sangat rendah karena banyak pegawai yang datang terlambat, tetapi pegawai sangat ramah dan santun dalam melayani masyarakat. Kenyamanan sangat nyaman, ruang tunggu sangat bersih.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan.

Menurut Haryanto Dan Haris Iriyanto mengatakan bahwa, dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu menerapkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan.
- b. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; yakni unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam

peelaksanaan pelayanan public. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

- c. Prinsip kepastian waktu, yakni pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Prinsip Akurasi; yakni produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Prinsip Keamanan; yakni proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Prinsip tanggung jawab; yakni pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Prinsip sarana dan Prasarana; Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika(telematika).
- h. Prinsip Kemudahan Akses; yakni tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai , mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.³⁸

Sedangkan menurut Agus Hendrayady penyelenggarakan pelayanan publik harus mempunyai prinsip-prinsip sebagai berikut:

³⁸Haryanto Dan Haris Iriyanto,, *Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas*, (Malang:Media Nusa Creative ,2021), 5.

- a. Kesederhanaan dimana prosedur pelayanan publik harus diselenggarakan secara sederhana dan tidak mempersulit pelaksanaan pelayanan, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan, cepat, tepat, tidak berbelit-belit.
- b. Kejelasan dimana adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan dan persyaratan pelayanan yang meliputi persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik harus jelas dan mudah dimengerti, adanya kejelasan tanggungjawab dari unit kerja maupun pejabat yang berwenang dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian berbagai permasalahan terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik, serta adanya kejelasan rincian.
- c. Kepastian waktu dimana pelaksanaan pelayanan publik harus dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi dimana produk dan proses pelayanan publik harus dapat diterima dengan benar kenyataannya, tepat, dan sah secara legalitas yang berlaku.
- e. Keamanan dimana proses dan produk pelayanan publik harus mampu memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab dimana pimpinan penyelenggara pelayanan publik maupun pejabat yang ditunjuk harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian permasalahan dimana pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja dimana tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, layak, nyaman, dan memberikan kepuasan bagi penerima layanan termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informasi.
- h. Kemudahan akses dimana tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dimana petugas pelayanan harus bersikap disiplin, sopana dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas agar dapat tercipta hubungan yang baik antara pemberi layanan dan penerima layanan.

- j. Kenyamanan dimana lingkungan pelayanan harus menyediakan fasilitas yang lengkap teratur, nyaman, bersih, sehat, tertib, teratur seperti sedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat. Serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti sedianya lahan parkir dan toilet.³⁹

C. Indikator Pelayanan Publik

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, teori Pasolong, Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu:

- a. Tangible, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. Responsiveness, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

³⁹Agus Hendrayady, *Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru*, (Bandung:Media Sains Indonesia, 2022),42.

e. Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.⁴⁰

Menurut John Fresly Hutahayan untuk mengukur persepsi terhadap variabel kualitas pelayanan publik digunakan dimensi-dimensi dan dioperasionalisasikan dalam bentuk indikator meliputi:

Kenyamanan pelayanan dengan indikator: memberikan kemudahan mengakses informasi, memberikan layanan dengan nyaman, ramah dalam pelayanan; keamanan pelayanan dengan indikator: menjaga rasa aman, memenuhi standar layanan, transparan dalam layanan; keandalan pelayanan dengan indikator layanan cepat dan tepat, memberikan kejelasan dan kemudahan, menghindari keliruan; perhatian pribadi dengan indikator: memberikan kepedulian dan kepentingan layanan, memberikan perhatian terhadap layanan: pendekatan pemecahan masalah dengan indikator: memberikan solusi jika ada masalah, membantu kesulitan yang dihadapi, penyelesaian permasalahan; keadilan pelayanan dengan indikator: memberikan rasa adil dan bijak terhadap layanan, penyediaan fasilitas dan anggaran; tanggung jawab layanan dengan indikator: perlakuan bentuk layanan, prioritas layanan; komunikasi layanan dengan indikator: kemudahan memberikan informasi, keramahan dalam memberikan informasi.⁴¹

Sedangkan menurut Hamirul Dan Alamsyahril banyak sekali ahli yang mengukur kinerja sebuah organisasi berdasarkan indikator-indikator yang didalamnya melibatkan *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability* dan hal ini juga menjadikan bila kinerja sebuah pelayanan publik semakin baik, maka kualitas

⁴⁰Dasep Dodi Hidayah, "Kualitas Pelayanan Publik," Vol 7 ,no.1, (2020):30, <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/3260>.

⁴¹John Fresly Hutahayan, *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi Dan Kinerja Pelayanan Publik*, (Jakarta: penerbit CV B udi Utama, 2019), 38.

pelayanan juga menjadi sebuah indikasi yang akan didapatkan dari beberapa indikator yang terjadi pada kinerja pelayanan publik karena keduanya memiliki keterkaitan yang sangat erat diantara satu dengan yang lain.⁴²

D. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Menurut keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 bahwa didalam memberikan pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:⁴³

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan di ketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan menurut Septiawan Ardiputra Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan dan sesuai dengan tujuannya. Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu:

penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam

⁴²Hamirul Dan Alamsyahril, *Good Governance Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan Publik* (Malang: CV Pustaka Learning Center,2020), 34.

⁴³ Erna Setijaningrum, *Inovasi Pelayanan Publik* (Surabaya; PT.Medika Aksara Globalindo), 50.

bentuk jasa, mampu melayani secara cepat dan tepat, tersedianya karyawan yang baik, mampu berkomunikasi dengan baik.⁴⁴

Menurut Ahmad Mustanir Pelayanan publik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan mengandung lima unsur pokok yaitu:

- a. Terdapat pelayanan yang merata dan sama. Tidak diskriminasi dalam pelayanan yang diberikan oleh aparat terhadap semua masyarakat. Pelayanan tidak menganaktirikan, berpihak kepada keluarga, pangkat, suku bangsa, sesame agama diperlakukan secara sama dan merata tanpa memandang status ekonomi.
- b. Pelayanan yang diberikan harus tepat waktunya, pelayanan oleh aparat dengan mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan dan menjengkelkan sehingga pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.
- c. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan dalam hal berarti aparat pemerintah harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada yang membutuhkan pelayanan.
- d. Pelayanan yang diberikan harus memenuhi keperluan yang dibutuhkan masyarakat.
- e. Pelayanan merupakan pelayanan yang harus selalu meningkatkan kualitas dan penampilannya.⁴⁵

E. Karakteristik Pelayanan Publik

Menurut sedarmayanti karakteristik pelayanan yang harus dimiliki organisasi pemberi layanan diantaranya:

- a. prosedur Pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan, berbelit-belit.

⁴⁴Septiawan Ardiputra, *Manajemen Pemerintahan Dan Pelayanan Publik*, (Jawa Barat:Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2021), 138.

⁴⁵Ahmad Mustanir, *Pelayanan Publik*, (Jawa Timur: Penerbit Basya Media, 2022), 22.

- b. pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan.
- c. pemberian pelayanan diusahakan agar efektif dan efisien.
- d. pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan.
- e. pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara terbuka.
- f. dalam melayani, pelanggan diperlukan motto: “*customer is king customer is always right*”.⁴⁶

Menurut Teddy Minahasa Putraberdasarkan karakteristiknya, kotler menyatakan bahwa suatu organisasi harus memperhatikan empat karakter khusus suatu pelayanan, antara lain:

1. Tanpa wujud dimana jasa/pelayanan tidak dapat dilihat, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa tersebut dibeli.
2. Keterikatan jasa pelayanan dan penyedia jasa tidak dapat dipisahkan yang berarti jasa pelayanan itu sendiri.
3. Variabilitas pelayanan yaitu bahwa kualitas jasa pelayanan tergantung pada siapa yang menyediakan atau menghasilkan jasa tersebut, kapan, dimana, dan bagaimana jasa pelayanan itu diberikan.
4. Pelayanan langsung digunakan dan habis yang mana jasa pelayanan tidak bisa disimpan untuk kemudian dijual atau digunakan kembali.⁴⁷

Sedangkan menurut Kamaruddin Selling, mengungkapkan bahwa pelayanan publik yang profesional harus mempunyai karakteristik sebagai berikut:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, mudah

⁴⁶Nurfitriyana, Samsiar Samsuddin, Lely Indah Mindarti “Pelayanan Publik Dalam Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Sosial, “Vol, 2 no. 3,(2019):564-570, <https://media.neliti.com/media/publications/78817>.

⁴⁷Teddy Minahasa Putra, *Pelayanan Publik Dan Ketahanan Nasional*, (Jakarta: Penerbit Gramedia Widiasarana Indonesia, 2019), 8.

- dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
3. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah.
 4. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.⁴⁸

F. Standar Pelayanan Publik

Dalam Permenpan NO. 15 tahun 2014 pengertian dari standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 7 mengatakan standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur.

Standar pelayanan publik merupakan suatu spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau badan layanan umum terhadap masyarakat. Dengan adanya standar pelayanan publik maka akan terjamin kualitas dan kuantitas dari suatu pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat, sehingga diharapkan akan meratanya pelayanan yang diterima oleh masyarakat dan menghindari kesenjangan.⁴⁹

Standar pelayanan publik dalam pelaksanaannya memiliki dasar hukum. Menurut Badan Standardisasi Nasional (BSN) tahun 2013 tentang standar Pelayanan Publik, yang menjadi dasar hukum dari standar pelayanan publik adalah:

⁴⁸Kamaruddin selling, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, (Semarang: Gramedia, 2022), 51.

⁴⁹Muhammad Fitri Rahmadana, Dkk. *Pelayanan Publik*. (Jakarta:Yayasan Kita Menulis ,2020) 30-31.

1. Undang – undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
2. Undang – undang Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang –undang Republik Indonesia nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
4. Undang –undang Republik Indonesia nomor 43 tahun 27 Tentang Peepustakaan.
5. Peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 102 tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional;
6. Peraturan pemerintah nomor 61 tahun 2010 Tentang (pelaksanaan undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi public (lembaran Negara Republik Indonesia Thun 2010 Nomor 99, tambahan lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 5149);
7. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 103 tahun 2001 tentang kedudukan, tugas, fungsi, kewenangan, susunan organisasi, dan tata kerja lembaga pemerintah non departemen;
8. Peraturan komisi informasi nomor 1 tahun 2010 tentang standar layanan informasi public;
9. Keputusan Ka BSN nomor 965/BSN-I/HK.35/05/2001 Tentang Organisasi Badan Standardisasi Nasional;
10. Peraturan kepala Badan Standardisasi Nasional Republik Indonesia nomor 11 tahun 2011 Tentang pedoman layanan informasi publik badan standardisasi nasional;
11. Peraturan Kepala Badan Standardisasi Nasional nomor 3 tahun 2011 Tentang rencana strategis badan standardisasi nasional tahun 2010-2014;
12. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 62 tahun 2007 Tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku pada badan standardisasi nasional;

Menurut Dahyar Daraba Standar pelayanan publik seharusnya mencerminkan seorang pegawai instansi pemerintah yang bersahabat, sikap menolog, professional. Sehingga masyarakat yakin akan pelayanan yang diberikan kepadanya.

Oleh karena itu, suatu Negara seyogyanya menyediakan pegawai yang sesuai dengan standar yang dibutuhkan. Hal ini akan dapat dilihat dari peran pegawai pada pihak swasta. Purwanto mengemukakan bahwa peran Negara sebagai penyedia layanan publik kembali dirasakan perannya ketika gerakan liberalisasi dan pasar bebas yang terlalu berlebihan terbukti gagal mewujudkan impian banyak orang bahwa urusan pelayanan publik akan jauh lebih efektif, efisien, responsive dan akuntabel apabila disediakan oleh pihak swasta.⁵⁰

Sedangkan menurut Hayat Standar pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan menurut keputusan menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang diberlakukan bagi pemeberi 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/tarif pelayanan termasuk rinciannya ang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan .

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasaranan pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

⁵⁰Dahyar Daraba, *Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik*, (Jakarta: penerbit Leisyah 2019), 194.

f. Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat

bedasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.⁵¹

G. Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Pelayanan dalam perspektif Islam Islam iyalah agama yang mengatur segala dimensi kehidupan Al-Qur'an duturunkan Allah swt kepada manusia untuk memberikan hasil usaha berupa barang maupun jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, jangan sesekali-kali memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Adapun konsep pelayanan dalam islam adalah sebagai berikut:

a. Prinsip tolong menolong (Ta'awun) Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya.⁵²

b. Prinsip memberikan kemudahan (at –taysir) Menyadari tabuat manusia yang tidak menyukai eban yang membatasi kemerdekaannya. Maka allah SWT menurun syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakn serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya. Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah islam mehilangkan sama sama sekali kesulitan yang mungkin dialami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia.

⁵¹Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* , (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada 2007), 4.

⁵²*Ibid* 119

- c. Amanah (tanggung jawab) Amanah berarti memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat yang baik) dalam segala hal.
- d. Tabligh (Menyampaikan) Bila diartikan sebagai transparansi atau good governance dalam memberi pelayanan harus memiliki pihak-pihak yang terbuka dan tidak menyembunyikan informasi.
- e. Keadilan dalam pelayanan yaitu ketidak berpihakan kepada salah satu dari dua pihak, dalam makna yang khusus maka keadilan yang dimaksud adalah tidak terjadinya.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- A Juntika Nurihsan, *Landasan Bimbingan dan Konseling*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005)
- Agus Hendrayady, *Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru*, (Bandung:Media Sains Indonesia, 2022)
- Ahmad Mustanir, *Pelayanan Publik*, (Jawa Timur: Penerbit Basya Media, 2022)
- Aulia Sholichah Iman Nurchotimah, *pengawasan pelayanan publik*, (Jakarta: Jejak Pustaka, 2021)
- Dahyar Daraba, *Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik*, (Jakarta: penerbit Leisyah 2019)
- Zaenal Mukarom , Dan Muhibudin Wijaya Laksana , *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju CleanGovernment And Government An Good Governance*, (Jl. BKR Lingkar Selatan: CV Pustaka Setia)
- Haryanto Dan Haris Iriyanto., *Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas*, (Malang:Media Nusa Creative ,2021)
- Haryanto Dan Ir. Helena Ulina Sembiring, *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*, (Semarang: Media Nusa Creative Publishing, 2021)
- Erna Setijaningrum, *Inovasi Pelayanan Publik* (Surabaya; PT.Medika Aksara Globalindo)
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Depok: Raja Grafindo Persada)
- Teddy Minahasa Putra,*Pelayanan Publik Dan Ketahan Nasional*, (Jakarta: Penerbit Gramedia Widiasarana Indonesia, 2019)
- John Fresly Hutahayan, *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi Dan Kinerja Pelayanan Publik*, (Jakarta: penerbit CV B udi)
- Kamaruddin selling, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, (Semarang: Gramedia, 2022)
- Kanwil Dep. Agama Lampung, *pedoman keluarga bahagia sejahtera* (Bandar Lampung: proyek Peningkatan Pemahaman Pengamalan Agama Lampung. 2003)
- Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* (Bandung: Mandar Maju, Cet. Vii, 1996)
- Mediya Lukman, *Badan Layanan Umum Dari Birokrasi Menuju Korporasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013)

Muhammad Fitri Rahmadana Dkk, *pelayanan publik*, (yayasan kita menulis, 2020)

Retmino&Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2005)

Sa'duddin, wawancara dengan penulis, Ketua KUA Merbau Mataram, 01 Agustus 2022.

Septiawan Ardiputra, *Manajemen Pemerintahan Dan Pelayanan Publik*,(Jawa Barat:Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2021)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif DAN R&D* (Bandung: ALFABETA,2017)

Utama, 2019)

JURNAL

Abdul Mahsyar” Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik” Vol. 1, No. 2, (2011): <https://journal.uinsmuh.ac.id/index.php/otoritas/article/view/22>.

Angga Marzuki “Peningkatan Layanan Publik Dan Biaya Operasional Perkantoran KUA: Sejarah, Pengelolaan Dan Implikasi Terhadap Layanan KUA”Jurnal Bimas Islam Vol 13, no.1 (2020): <https://jurnalbimasislam.kemenag.go.id/jbi/article/download/192/139/736>.

Iseu Susilawati dkk., “Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji”, *jurnal manajemen dakwah* Vol. 1No 2 (2016): <http://jurnal.fdkuinsgd.ac.id>

Luh Dea Damayanti, Kadek Rai Suwena, Iyus Akhmad Haris, Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat, “ Vol 11, no. 1 (2019);: <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jipe/20048>.

Muhammad Yusribau “ Analisis Kinerja Pelayanan Publik Kua Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual”Jurnal Administarsi Publik Dan Bioraksi, “Vol1, no.2 (2014): <https://neliti.Com/id/publication/72316>.

Nana Darna Dan Elin Herlina, Memilih Metode Penelitian Yang Tepat Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen “*Jurnal Ilmu Manajemen*,” Vol5 , no 1 (2018):288, <https://jurnal.unigal.ac.id/Index.php/ekonomi>.

Nasrul Darambe, “Manajemen Kantor Urusan Agama Teladan Kecamatan Wolio Kota Bau-Bau” jurnal pemikiran islam Vol. 5, no.1 (2019): <http://ejournal.lainkendiri.ac.id>

Neneng Siti Maryam “ Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik” Jurnal Politik Dan Komunikasi VolV1, no 01 (2016): <https://repositiry.unikom.ac.id/id/eprint/51314>.

Ni Ketut Riani, Strategi Peningkatan Pelayanan Publik, “ Vol , 1, no 11 (2021.): <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/489>.

Sulaiman, Problematika Pelayanan Kantor Urusan Agama Anamuban Timur Nusa Tenggara Timur” Jurnal analisa Vol. XVIII, no. 02 (2011):<http://blasemarang.kemenag.go.id>

Wahyu Subadi”Pengaruh Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Tangibles Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama” Jurnal Ilmu Administrasi Dan Manajemen Vol 4, no. 1 (2020): <https://ejournal.stiabinabanuabjm.ac.id/index.php/administrasi>.

Waskur, “Pembuatan Akta Ikrar Wakaf di Kecamatan Rasau Jaya” jurnal hukum Vol 14, no1 (2022): <https://ojs.uinska-bjm.ac.id/index.php/aldli/article/view/5797>.

SKRIPSI

Ari Saputra, “Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Pakem Sleman” (Yogyakarta:Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga).

Diah Rahayu, Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran, (Bandar Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan, 2017).

Rahmat Ari Saputra, “Sistem Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Sukabumi (Bandar Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung),2019.

Widyatul Adawia, “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil “ (UIN Suska Riau,2020)

