

**INOVASI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI PENGADILAN
AGAMA TANJUNG KARANG KELAS IA**



Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
dalam Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

Oleh:

**FADEL MOHAMAD WIBISANA
NPM : 1941030120**

Jurusan : Manajemen Dakwah

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1443 H / 2022 M**

**INOVASI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI PENGADILAN
AGAMA TANJUNG KARANG KELAS IA**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Dalam Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi**

Oleh:

**FADEL MOHAMAD WIBISANA
NPM : 1941030120**



Jurusan : Manajemen Dakwah

PEMBIMBING I : Dr. Hasan Mukmin, M.A

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

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1443 H / 2022**

ABSTRAK

Salah satu upaya mewujudkan *Good Governance* adalah memberikan pelayanan publik yang berkualitas, terukur serta senantiasa memperhatikan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berada dalam euphoria reformasi, demokratis, desentralisasi, otonomi daerah dan penegakan Hak Asasi Manusia termasukantisipasi terhadap kemajuan IPTEK. Permasalahan dalam skripsi ini yaitu Bagaimanakah inovasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA dan apa sajakah hambatan dalam pelaksanaan inovasi manajemen pelayanan publik di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui inovasi manajemen pelayanan publik dan hambatan dalam pelaksanaan inovasi manajemen pelayanan publik di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.

Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan kualitatif yang yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian data dianalisis dan disimpulkan dengan menggunakan cara berfikir induktif, yaitu dari rangkaian yang bersifat khusus yang diambil dari individu kemudian ditarik pada yang bersifat umum.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA berupaya semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan yang cepat, sederhana dan biaya yang ringan dengan hadirnya berbagai Inovasi Manajemen Pelayanan Publik. Simpulan penelitian ini inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* pada Kantor Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA dalam pelaksanaan inovasi tersebut sudah berjalan namun belum optimal dan hambatan yang dialami yakni sebagian masyarakat masih ada yang tidak memiliki *smartphone* dan masih kurangnya edukasi terkait perkembangan teknologi yang ada pada saat ini, sehingga masyarakat terkadang masih memilih melakukan kegiatan administrasi secara manual. Saran yang penulisan berikan yaitu Diharapkan Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA untuk selalu mengadakan sosialisasi dan evaluasi kinerja pegawai, salah satunya bagi pegawai IT dan administrasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kompetensi pegawai.

Kata kunci: Inovasi; Manajemen Pelayanan Publik;

ABSTRACT

One of the efforts to achieve good governance is to provide quality public services that are measurable and always pay attention to the demands and dynamics of society who are in the euphoria of reform, democracy, decentralization, regional autonomy and upholding human rights, including anticipation of advances in science and technology. The problem in this thesis is how are public service management innovations in improving service quality at the Tanjung Karang Class IA Religious Court and what are the obstacles in implementing public service management innovations at the Tanjung Karang Class IA Religious Court. The purpose of this study was to determine public service management innovations and obstacles in implementing public service management innovations at the Tanjung Karang Class IA Religious Court.

The research method uses qualitative methods with a qualitative approach obtained through observation, interviews and documentation. Then the data is analyzed and concluded using an inductive way of thinking, namely from a series of specific characteristics taken from individuals and then drawn to general ones.

Based on the research results, it is known that the Tanjung Karang Class IA Religious Court makes every effort to provide fast, simple and low-cost services with the presence of various Public Service Management Innovations. The conclusions of this study are e-government-based public service innovations at the Tanjung Karang Class IA Religious Court Office in the implementation of these innovations that have been running but not optimal and the obstacles experienced are that some people still do not have smartphones and there is still a lack of education regarding existing technological developments in At this time, people sometimes still choose to carry out administrative activities manually. The advice that the writer gives is that it is expected that the Class IA Tanjung Karang Religious Court will always conduct socialization and evaluation of employee performance, one of which is for IT and administration employees which aims to improve the quality and competence of employees.

Keywords: Innovation; Public Service Management

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Fadel Mohamad Wibisana
NPM : 1941030120
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Inovasi Manajemen Pelayanan Publik dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain 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, 06 Maret 2023
Penulis



Fadel Mohamad Wibisana
1941030120



**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 : Inovasi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA
Nama : Fadel Mohamad Wibisana
NPM : 1941030120
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

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

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Hasan Mukmin, M.A.
NIP.196104211994031002


Badaruddin, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197403261999031002

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Dakwah dan Ilmu Komunikasi**


Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I
NIP. 197010251990032001



**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 **“INOVASI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI PENGADILAN AGAMA TANJUNG KARANG KELAS IA”** yang ditulis oleh **Fadel Mohamad Wibisana, NPM: 1941030120** Jurusan: **Manajemen Dakwah**, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada Hari/Tanggal: **Selasa, 21 Maret 2023 Pukul 08.00 s.d 09.30 WIB.**

TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag.

Sekretaris : Devid Saputra, M.M

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

Penguji II : Dr. Hasan Mukmin, M.A

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

Mengetahui

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Dr. Abdul Syukur, M.Ag
NPM. 196511011995031001

MOTTO

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”.

-Ummar Bin Khattab-

“Pendidikan bertujuan untuk mempertajam kecerdasan, memperkuat kemauan, dan memperhalus perasaan.”

-Tan Malaka-



PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur saya ucapkan Alhamdulillahirabbil 'alamin kepada Allah SWT, karena berkat-Nya saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Karya kecil ini ku persembahkan untuk :

1. Kedua Orang Tuaku tercinta, Ayahanda alm. Rahmat Wibowo, S.E dan Mama Apt. Heni Herdianti, S.Si, yang telah bersusah payah membesarkan, mendidik, dan membiayai selama menuntut ilmu serta selalu memberikan dorongan semangat, do'a, nasihat, cinta dan kasih sayang yang tulus untuk keberhasilanku. Engkaulah figur istimewa dalam hidupku.
2. Abang Andre Muhammad Wibisana, S.H, yang senantiasa memberikan motivasi demi tercapainya cita-citaku, semoga Allah berkenan mempersatukan kita sekeluarga kelak di akhirat.
3. Untuk Arie Yani Puspita, S.H, M.Kn tercinta terimakasih telah memberikan support, membantu dan juga selalu menemani di kehidupanku, semoga apa yang kita cita-citakan terkabul.
4. Sahabat-sahabat, yang telah bersama-sama saling support untuk kelancaran penulisan skripsi ini semoga silaturahmi antara kita selalu terjaga.
5. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah Angkatan 2019 khususnya kelas B yang telah berproses bersama hingga akhir, semoga tali silaturahmi kita selalu terjalin.
6. Almamater tercinta UIN Raden Intan Lampung yang saya banggakan.

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Bandar Lampung, pada tanggal 08 September 2000, dari pasangan Ayahanda alm. Rahmat Wibowo, S.E dan Mama Apt. Heni Herdianti, S.Si, penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Pendidikan Sekolah Dasar ditempuh di SD Muhammadiyah 1 Bandar Lampung, dan tamat tahun 2012, setelah itu penulis melanjutkan studinya ke SMP Al-Azhar 3, dan tamat tahun 2015, setelah itu penulis melanjutkan studinya di tempuh di SMAN 5 Bandar Lampung, dan Tamat tahun 2018. Kemudian pada tahun 2019 penulis melanjutkan kuliah S1 dan diterima menjadi Mahasiswa Prodi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, 06 Maret 2023

Penulis,

Fadel Mohamad Wibisana
NPM. 1941030120

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah Segala puji hanya bagi Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dan bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung dan beserta jajarannya.
2. Bapak Dr. Hasan Mukmin, MA, selaku pembimbing I dan Bapak Badaruddin, S.Ag.,M.Ag selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan dengan sabar membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Dr. Yunidar Cut Mutia, M.Sos.I selaku ketua jurusan dan Bapak Badaruddin, S.Ag.,M.Ag selaku sekretaris jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
4. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Manajemen Dakwah beserta Staf Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan pengetahuan dan segenap bantuan selama menyelesaikan studi.
5. Seluruh petugas perpustakaan UIN Raden Intan Lampung dan perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah menyediakan dan meminjamkan buku-buku referensi pada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Muhammad Djulizar, S.H.,M.H, selaku Panitera Muda Hukum Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA yang telah berkenan menjadi narasumber penulis demi kelancaran penelitian skripsi ini.

Penulis berharap dan berdo'a kepada Allah SWT semoga kebaikan dan ketulusan hati Bapak dan Ibu serta semua pihak

yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi
semoga mendapatkan balasan dan pahala yang berlimpah dari
Allah SWT.

Bandar Lampung, 06 Maret 2023
Penulis,

Fadel Mohamad Wibisana
NPM. 1941030120



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN 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 Subfokus Penelitian	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan	10
H. Metode Penelitian	12
I. Sistematika Pembahasan	15
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Manajemen	17
1. Pengertian Manajemen	17
2. Fungsi Manajemen	20
B. Pelayanan publik	22
1. Definisi pelayanan publik	22
2. Prinsip Pelayanan Publik	25
C. Pengertian Manajemen Pelayanan	27
D. Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam	30
E. Kualitas Pelayanan	32
1. Indikator Kualitas Pelayanan	32

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	33
--	----

BAB III INOVASI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI PENGADILAN AGAMA TANJUNG KARANG KELAS IA

A. Gambaran umum pengadilan agama tanjung karang kelas ia.....	37
1. Profil Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.....	37
2. Visi Misi Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.....	44
3. Tugas dan Wewenang Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.....	44
4. Program Kegiatan Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.....	47
B. Manajemen Pelayanan Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.....	47

BAB IV INOVASI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI PENGADILAN AGAMA TANJUNG KARANG KELAS IA

A. Inovasi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas Ia.....	51
B. Hambatan Dalam Pelaksanaan Inovasi Manajemen Pelayanan Publik Di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas Ia.....	61

BAB V PENUTUP.....65

A. KESIMPULAN.....	65
B. SARAN.....	66

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebelum penulis membahas lebih jauh tentang judul skripsi ini tentang **“INOVASI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI PENGADILAN AGAMA TANJUNG KARANG KELAS IA”** Akan lebih baik kita membahas secara detail mengenai judul tersebut.

Definisi Manajemen berasal dari kata kerja to manage dalam bahasa Inggris, yang berarti menyelenggarakan, mengontrol, mengendalikan, mengusahakan, mempromosikan, menerapkan, dan mengelola.¹ Andrew F. Sikula, mendefinisikan manajemen secara umum dikaitkan dengan kegiatan seperti perencanaan, organisasi, kontrol, penempatan, memimpin, mengarahkan, memotivasi, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dibuat oleh masing-masing organisasi untuk mengkoordinasikan sumber daya yang berbeda yang dimiliki oleh perusahaan yang akan menghasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.² G.R. Terry, mengemukakan bahwa Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta

¹ Faustino Cardoso Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), hlm. 1.

² *Ibid*, hlm. 2.

mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya.³

Dari hasil penjelasan diatas penulis menyimpulkan bahwa manajemen adalah proses menyelesaikan suatu aktivitas melalui orang lain dengan cara memanfaatkan sumber daya manusia yang efektif dan efisien sekaligus menggunakan sumber-sumber lainnya untuk mencapai tujuan bersama yang telah direncanakan sebelum melakukan aktivitas.

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan memberikan definisi bahwa pelayanan merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan hukum dan peraturan masing-masing negara atau organisasi dan penduduk atas barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan dalam organisasi.⁴

Menurut Mulyadi, Deddy Dkk Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.⁵

Ratminto dan Winarsih, berpendapat bahwa Pelayanan adalah semua aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dari sebuah organisasi sebagai wujud untuk memenuhi keinginan dari konsumen ataupun penyedia sesuai dengan keputusan yang sudah diatur dalam

³ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hlm. 2.

⁴ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta : Rajawali Press 2017), hlm. 21.

⁵ Mulyadi, Deddy Dkk, *Administrasi publik untuk pelayanan public*, (Bandung: Alfabeta,2016). hlm. 39.

perundang-undangan sebagai tolak ukur pelayanan dalam sebuah organisasi atau pelaksana untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan terciptanya loyalitas bagi penerima pelayanan.⁶ Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai kegiatan individu seseorang, sekumpulan orang, atau organisasi secara langsung maupun tidak langsung sebagai wujud untuk memenuhi suatu kebutuhan yang diinginkan.

Berdasarkan uraian diatas penulis berpendapat bahwa Manajemen Pelayanan Publik adalah pengorganisasian aktivitas dalam memberikan pelayanan dari suatu lembaga, organisasi, atau perusahaan dengan kemampuan memberikan pelayanan kepada penerima layanan atau pelanggan. Kegiatan sosial keagamaan terdiri dari tiga kata yaitu kegiatan, sosial dan keagamaan. Secara lebih luas kegiatan dapat diartikan dengan dorongan atau perilaku dan tujuan yang terorganisasikan atau hal-hal yang dilakukan oleh manusia.⁷

Sedangkan kata sosial berasal dari bahasa latin yaitu, *socius*⁸ yang berarti segala sesuatu yang lahir, tumbuh, dan berkembang dalam kehidupan bersama.⁸ Keagamaan adalah sifat-sifat yang terdapat dalam agama atau segala sesuatu mengenai agama, misalnya perasaan keagamaan, atau soal-soal keagamaan. Kegiatan sosial keagamaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sikap dan perilaku seseorang individu yang diaplikasikan dalam masyarakat yang berupa tingkah laku, perbuatan yang berdasarkan ajaran agama.

⁶ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hlm. 4.

⁷ Soerjono Soekanto, *Kamus Sosiologi*, (Jakarta: Rajawali Press, 2000), hlm. 9.

⁸ Agus Salim, *Perubahan Sosial*, (Yogyakarta: PT Tiara Wacana Yogya, 2002), hlm. 24.

B. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi dan pemahaman masyarakat akan pelayanan publik semakin meningkat. Didalam pemerintahan salah satu aspek penunjang keberhasilan bekerja dalam menjalankan proyek selalu didukung dengan kecanggihan teknologi. Perkembangan teknologi juga menuntut sektor-sektor yang ada termasuk dalam sektor publik yang dilakukan oleh pemerintah termasuk di Indonesia. Pemerintahan Indonesia sendiri sudah mulai melakukan perubahan dengan adanya perkembangan teknologi canggih, sehingga dapat menciptakan model baru dalam pelayanan publik, dimana pelayanan publik tersebut menciptakan pelayanan dengan melalui aplikasi dan web browser, sehingga mendorong pemerintah untuk melaksanakan sebuah konsep tata pemerintahan yang baik yang biasanya dapat disebut dengan *good governance*.

Salah satu upaya mewujudkan *Good Governance* adalah memberikan pelayanan publik yang berkualitas, terukur serta senantiasa memperhatikan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berada dalam euphoria reformasi, demokratis, desentralisasi, otonomi daerah dan penegakan Hak Asasi Manusia termasuk antisipasi terhadap kemaujuan IPTEK. Pelayanan publik oleh aparatur dalam berbagai sektor terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat, baik yang menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbeda-beda tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian serta masih adanya pungutan liar. Tuntutan masyarakat akan perbaikan pelayanan publik belum diimbangi dengan sistem kapasitas aparat dalam melayani

publik, hal ini sangat terkait dengan kinerja aparatur pemerintahan yang masih rendah terutama di daerah.

Salah satu upaya mengetahui kinerja aparatur yaitu dengan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan, yang dapat dilakukan dengan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan. Dalam UU NO 25 tahun 2009 bab IV pasal 15 ayat e dengan tegas dinyatakan bahwa penyelenggara negara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan melaksanakan standar pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, termasuk memberikan pertanggungjawaban terhadap penyelenggaraan yang diselenggarakan pada ruang publik dan dapat diakses oleh masyarakat.

Aktivitas pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan publik merupakan kewajiban dan menjadi tanggung jawab pemerintah untuk diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Standar pelayanan yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka menciptakan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Fungsi pelayanan publik akan optimal jika pemerintah mampu menjangkau secara spesifik kebutuhan publik itu sendiri. dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga dikaitkan dengan suatu produk

fisik. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal/cara melayani, Servis/jasa, Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.⁹

Untuk menciptakan pelayanan publik yang terbuka dan baik maka pelaksana pelayanan publik memang harus berperilaku adil dan tidak diskriminatif dengan ditopang sikap yang santun, ramah, profesional dan kompetensi pada bidang tugasnya dengan mengaplikasikan prinsip yang tidak mempersulit masyarakat dan selalu berpegang pada nilai-nilai akuntabilitas dan berintegritas sebagai penyelenggara institusi. Bagaimanapun juga pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berfungsi sebagai instrumen untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan standar dan peraturan perundang-undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang dan jasa serta pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam Undang-undang. Oleh karena itu para penyelenggara pelayanan publik yang disebut penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik dengan menyediakan sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan publik yang berkualitas sebagaimana yang diamanatkan Undang-Undang.

Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA bertugas dan berwenang memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara- antara orang-orang yang beragama Islam di bidang: perkawinan, waris, wasiat, hibah, wakaf, zakat,

⁹ Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

infaq, shadaqah dan ekonomi syariah sebagaimana diatur dalam pasal 49 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama. Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA itu sendiri merupakan Pengadilan Agama yang berada di Kota Bandar Lampung yang melayani 20 (dua puluh) Kecamatan sekaligus. Hal inilah yang menarik perhatian peneliti bagaimana Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA tersebut melayani kebutuhan masyarakatnya secara baik dan efektif.

Di era yang serba digital seperti sekarang ini, menjadi sebuah tuntutan bagi pelayanan publik manajemen administrasi pemerintahan khususnya administrasi perkara di Pengadilan Agama, disamping mengelola dan menata berkas perkara yang asli oleh bagian kepaniteraan dan staf lainnya, perlu juga mengelola dan menata berkas perkara berbasis digital yang dikerjakan oleh bagian khusus yang menangani Teknologi Informasi (TI) perkara yang terintegrasi dengan dokumen atau berkas perkara asli di Pengadilan Agama. Karena manajemen perkara berbasis digital ini merupakan salah satu bentuk realisasi dari cita-cita Mahkamah Agung dalam modernisasi Peradilan pada pembaruan manajemen perkara dengan modernisasi manajemen perkara. Dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama, Peradilan Agama adalah peradilan bagi orang-orang yang beragama Islam. Peradilan Agama adalah peradilan Islam di Indonesia, sebab jenis-jenis perkara yang boleh ia

mengadilinya, seluruhnya adalah jenis perkara menurut Islam.¹⁰

Dengan diterapkannya pembaruan program pelayanan publik di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA yang berbasis digital dalam manajemen administrasi perkara merupakan suatu wujud modernisasi dunia peradilan dengan migrasi manajemen perkara berbasis elektronik yang menjadi penunjang penting dalam mendorong terwujudnya badan peradilan yang agung yang memiliki manajemen informasi yang menjamin akuntabilitas, kredibilitas, dan transparansi. Sehingga dengan adanya inovasi program aplikasi baru ini untuk mempermudah pelayanan administrasi Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA, sehingga dapat mengurangi tuntutan dan keluhan (permasalahan) dalam pengurusan perkara di Pengadilan Agama.

C. Fokus dan Subfokus Penelitian

Untuk menghindari terjadinya penafsiran yang salah dan keluar dari pokok permasalahan, maka dari itu penulis memfokuskan pada “Inovasi Manajemen Pelayanan Publik dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA” bahwa yang penulis tafsirkan yakni mengenai inovasi manajemen pelayanan publik yang membuat kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang membutuhkan di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.

¹⁰ A. Rosyid, Roihan. 2015. Hukum Acara Peradilan Agama. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

D. Rumusan Masalah

- a. Bagaimanakah inovasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA ?
- b. Apa sajakah hambatan dalam pelaksanaan inovasi manajemen pelayanan publik di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian pada umumnya untuk menemukan, mengembangkan, mengkaji kebenaran dari suatu ilmu pengetahuan. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Inovasi Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.
2. Untuk mengetahui Apa Sajakah Hambatan dalam Pelaksanaan Inovasi Manajemen Pelayanan Publik di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

- a. Secara Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah ilmu pengetahuan dan dakwah pada umumnya dan khususnya bagi peneliti dan jurusan Manajemen Dakwah dalam memberi pelayanan membina kegiatan keagamaan sosial.

b. Secara praktis

Dapat di jadikan acuan oleh kantor pengadilan agama dalam melakukan Inovasi Manajemen Pelayanan Publik di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.

G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Tinjauan pustaka merupakan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti terdahulu. Selain itu, penelitian yang terdahulu juga dapat dijadikan sebagai referensi atau acuan bagi penulis untuk melakukan penelitian yang saling terkait. Berikut adalah penelitian yang terkait dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Diah Rahayu, judul “Manjemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran”. Permasalahahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor KUA Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran untuk para Calon Pengantin sesuai dengan fungsi manajemen bagi masyarakat daerah tersebut?. Adapun jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan sedangkan sifatnya bersifat deskriptif, Yaitu menggambarkan situasi dan kejadian-kejadian yang ada. Sedangkan cara pengambilan sampel yakni dengan purposive sampling. Alat Pengumpul Data (APD) adalah dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian, implementasi Manajemen Pelayanan pada KUA Padang cermin bagi calon pengantin yakni dengan menggunakan fungsi manajemen mulai dari *planning, organizing, actuating dan controlling*, cara memberikan kursus pengantin bagi para calon

pengantin baik itu materi pra nikah maupun pasca nikah. Kemudian metode yang digunakan yakni sosialisasi dan pelatihan.

2. Rofii, judul "Manajemen Pelayanan Publik Desa Sukolilo Barat Kecamatan Labang Kabupaten Bangkalan". Permasalahan pada penelitian ini bagaimana proses manajemen pelayanan publik yang ada di Desa Sukolilo Barat Kecamatan Labang Bangkalan. Kedua, seperti apa kinerja aparatur pemerintahan Desa Sukolillo Barat dalam melakukan proses pelayanan publik. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa proses manajemen pelayanan publik yang ada di Desa Sukolillo Barat sudah cukup baik. Pemerintah Desa telah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai peraturan dan undang-undang yang ada. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu adanya kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zaithaml mengemukakan ada 5 dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik yaitu sebagai berikut: a) *tangible* atau bukti fisik, b) *realiable* atau kehandalan, c) *responsiveness* atau ketanggapan, d) *assurance* atau jaminan dan kepastian, e) *empaty* atau rasa peduli. Dari lima kriteria tersebut rata-rata semua dipenuhi oleh Pemerintahan Desa Sukolilo Barat. Namun ada aspek yang kurang diperhatikan oleh aparatur pemerintahan yaitu aspek kedisipinan, dimana para petugas sering terlambat datang ke kantor dan pulang sebelum waktunya, hal ini yang menjadikan proses pelayanan sedikit terkendala.

3. Julika Ermalia, judul “Manajemen Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung” permasalahan dalam penelitian ini Bagaimana fungsi Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung?. Hasil dari permasalahan menggambarkan bahwasanya Kantor Kecamatan Langkapura menerapkan manajemen dengan keseluruhan yaitu mulai dari *Planning*, *Organizing*, *Actuating*, *Controlling* dan pelayanan publik yang telah diterapkan telah memiliki sistem pelayanan sendiri. Manajemen pelayanan publik yang diterapkan Kecamatan Langkapura sudah dapat dikatakan baik, indikator pelayanan publik yang baik sesuai dengan 7S (senyum, sapa, salam, sopan, santun, semangat, siap melayani) sehingga dari indikator yang diterapkan tersebut, menjadikan pelayanan publik yang diterapkan oleh Kecamatan Langkapura sudah baik.

H. Metode Penelitian

Dalam penelitian dibutuhkan metode sebagai langkah-langkah dalam mencari data untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Sehubungan dengan penelitian atau langkah-langkah untuk membuat karya ilmiah, maka metode melibatkan masalah bagaimana langkah-langkah atau cara bekerja untuk dapat memahami suatu objek yang menjadi target penelitian. Metode ini menggunakan metode kualitatif mendekati, mengamati, dan menjelaskan fenomena menggunakan perspektif teoretis. Umumnya, para studi metode penelitian diartikan sebagai *research technique* yang berhubungan dengan teknik pengumpulan

data dan teknik analisis data.¹¹ Artinya, bahwa data yang diteliti mencakup keadaan kegiatan pelayanan yang ada di kantor Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA yang mempunyai kriteria tertentu yang sudah ditentukan oleh peneliti.

1. Jenis dan sifat penelitian

a. Jenis Penelitian

Jika dilihat dari lokasi penelitian yaitu penelitian lapangan (*field research*) adalah studi atau pengamatan fenomena dengan keadaan alami. Penelitian lapangan biasanya menghasilkan catatan lapangan dan kemudian menganalisisnya dengan berbagai cara.¹²

b. Sifat penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan deskripsi berupa kata-kata atau lisan dari fenomena

yang diteliti atau orang yang berkompeten dibidangnya.¹³

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pada penelitian riset bersifat deskriptif analisis data yang digunakan melalui pengurutan data secara logis dan sistematis. Analisis

¹¹ Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2015), hlm. 15.

¹² Marzuki, *Metodologi Riset: Panduan Penelitian Bidang Bisnis dan Sosial, Edisi Kedua*, (Yogyakarta: Kampus Fakultas Ekonomi, UII, 2005), hlm. 18.

¹³ Sutrisno Hadi, *Metode Research, Jilid 1* (Yogyakarta: Fak Psi UGM, 1986), hlm. 3.

data dilakukan sedari awal peneliti terjun langsung ke lapangan hingga akhir penelitian (pengumpulan data).¹⁴

3. Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan Data ini Untuk memudahkan pengutipan data, penulis menggunakan metode berikut dalam penelitian ini:

a. Metode Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data memiliki karakteristik khusus. Observasi juga merupakan proses yang kompleks, yang mencakup berbagai proses biologis dan psikologis. Maka akan mempermudah penulis dalam hal pencatatan dan pengamatan secara sistematis terhadap fenomena yang terjadi di lapangan.¹⁵ Penulis menggunakan penelitian observasi non-partisipatif yaitu observasi yang tidak dilakukan pada saat acara.

b. Metode Wawancara

Wawancara biasanya digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan penelitian pendahuluan untuk menemukan pertanyaan yang perlu diselidiki, dan peneliti ingin memahami situasi yang diwawancarai lebih dalam, wawancara biasanya menggunakan pertanyaan dan jawaban unilateral sebagai teknik pengumpulan data. Dan menjadi penjelasan utama untuk masalah yang telah terjadi.

¹⁴ Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), hlm. 229.

¹⁵ *Ibid*, hlm. 145.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data dengan memeriksa berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, no tulen rapat, legger, agenda, dan sebagainya, maka metode ini akan mempermudah penulis dalam meneliti, maksud dari metode dokumentasi ini apa bila ada kekeliruan dalam menginput sumber data, datanya masih tetap ada dan tidak berubah.¹⁶

4. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Setelah data diolah dan diklarifikasi maka tahap berikutnya data tersebut akan disimpulkan dengan menggunakan cara berfikir induktif, yaitu dari rangkaian yang bersifat khusus yang diambil dari individu kemudian ditarik pada yang bersifat umum.¹⁷

I. Sistematika Pembahasan

Sebagai gambaran umum skripsi ini, untuk mempermudah penyusunan dan pembahasan dalam penelitian ini, maka disusunlah sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan bab ini berfungsi untuk menjelaskan Penegasan judul, Latar belakang masalah yang

¹⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), hlm. 274.

¹⁷ Sutrisno. 1973. *Metodelogi Research*, Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta, hlm. 75.

mendasari dari terjadinya penelitian ini, Fokus masalah, Rumusan masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian penelitian terdahulu yang relevan, Metode penelitian, dan Sistematika pembahasan.

- BAB II Landasan Teori dalam bab penelitian ini diuraikan teori yang berisi mengenai manajemen pelayanan publik dalam membina kegiatan sosial keagamaan
- BAB III Deskripsi Objek Penelitian memuat tentang gambaran umum berisi sejarah, Sejarah, Struktur, Visi, Misi dan Tujuan, Program, Sarana dan Prasarana Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA
- BAB IV Analisis Penelitian memuat tentang analisis data dan temuan hasil.
- BAB V Penutup memuat tentang simpulan dan rekomendasi.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa Inggris "management" yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan. Dari sini dapat diketahui bahwa Manajemen secara bahasa adalah proses atau usaha yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan kata Manajemen ditinjau dari segi terminologi, para ahli dalam mengartikannya berbeda pendapat sesuai dengan latar belakang dan sudut pandang mereka masing-masing.

Stoner dalam T. Hani Handoko mengemukakan definisi manajemen sebagai berikut : "Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan Usaha usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan."¹⁸

Manullang dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih mendefinisikan manajemen sebagai berikut : "Manajemen merupakan seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk

¹⁸ T. Hani Handoko, 1997, *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta : hlm 8.

mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.”¹⁹

Menurut Amirullah Haris Budiono, “manajemen mengacu pada suatu proses pengkoordinasi dan mengintegrasikan kegiatan- kegiatan kerja agar diselesaikan secara efektif dan efisien melalui sumber daya manusia dengan tujuan yang sama.”²⁰

Dari pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah segala sesuatu yang dilakukan untuk mengatur dan mengelola berbagai sumber agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan secara efektif dan efisien.

2. Unsur Manajemen

Untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan , maka diperlukan alat-alat sarana (*tools*). *Tools* merupakan syarat suatu usaha untuk mencapai hasil yang telah ditetapkan. *Tools* tersebut dikenal dengan 6M, yaitu *man, money, material, machine, method, dan market*.²¹

- a. *Man*, merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi. Dalam manajemen, faktor manusia adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan. Tanpa ada manusia tidak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah makhluk kerja. Oleh karena itu, manajemen timbul karena adanya

¹⁹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar : hlm. 1.

²⁰ Karyoto, *Dasar- Dasar Manajemen*, (yogyakarta: c.v Andi offset, 2016), hlm. 2-3.

²¹ George R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, terj. J. Smith (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 5.

- orang-orang yang berkerja sama untuk mencapai tujuan.
- b. *Money*, atau uang merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai. Besar kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar. Oleh karena itu uang merupakan alat (tools) yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional. Hal ini akan berhubungan dengan berapa uang yang harus disediakan untuk membiayai gaji tenaga kerja, alat-alat yang harus dibeli serta berapa hasil yang akan dicapai dari suatu organisasi.
 - c. *Material*, terdiri dari bahan setengah jadi (raw material) dan bahan jadi. Untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga harus dapat menggunakan bahan/materi sebagai salah satu sarana, sebab materi dan manusia tidak dapat dipisahkan.
 - d. *Machine*, atau mesin digunakan untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja.
 - e. *Method*, adalah suatu tata cara kerja yang memperlancar jalannya pekerjaan manajer. Perlu diingat bahwa meskipun metode sudah baik akan tetapi orang yang melaksanakannya tidak mengerti atau tidak mempunyai pengalaman maka hasilnya tidak akan memuaskan. Dengan demikian, peranan utama dalam manajemen tetap manusianya sendiri.
 - f. *Market*, atau pasar adalah tempat di mana organisasi menyebarluaskan (memasarkan)

produknya. Memasarkan produk sangat penting sebab bila barang yang diproduksi tidak laku, maka proses produksi barang akan berhenti. Artinya, proses kerja tidak akan berlangsung. Oleh sebab itu, penguasaan pasar dalam arti menyebarkan hasil produksi merupakan faktor menentukan dalam perusahaan.

3. Fungsi Manajemen

Manajemen memiliki fungsi dalam menjalankan suatu kegiatan yang dilakukan oleh manajer dalam upaya mewujudkan cita-cita dari sebuah organisasi yang hendak dicapai, George R. Terry berpendapat bahwa fungsi manajemen dilakukan untuk mengarahkan kepada kegiatan agar hasilnya efektif dan efisien supaya mencapai tujuan bersama, maka adanya fungsi-fungsi manajemen meliputi empat hal yaitu:

a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan adalah fungsi yang sangat inti dalam proses perencanaan yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan di masa depan, upaya ini harus menjadi strategi yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi.²² Ada dua tujuan operasional dalam organisasi, yaitu tujuan profit dan nonprofit. Untuk organisasi profit harus menentukan jumlah produksi, target penjualan, dan biaya yang akan dikeluarkan, yaitu dengan membandingkan pendapatan dengan biaya yang telah dikeluarkan, maka organisasi dapat mengetahui profit yang telah mereka peroleh. Sementara itu, organisasi non profit harus

²² Erni Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah. 2015. *Pengantar Manajemen*. Prenadamedia Group, Jakarta, hlm. 8.

menentukan bermacam-macam variabel yang dapat dijadikan tolak ukur untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian adalah proses yang melibatkan bagaimana merancang konsep dan langkah-langkah dari rencana yang dilaksanakan dalam sebuah struktur organisasi, sistem dan lingkungan organisasi untuk mendukung dan memastikan bahwa semua pihak yang terlibat dalam organisasi untuk dapat secara efektif melakukan pekerjaan mereka untuk mencapai tujuan. Satu atau lebih orang dapat melakukan aktivitas organisasi untuk mencapai tujuan bersama, Namun tidak demikian dengan kegiatan organisasi yang besar yaitu harus menggunakan banyak sumber daya manusia untuk menyelesaikannya agar mempermudah dalam menjalankan kegiatan demi tujuan dari sebuah organisasi.

c. Pelaksanaan (*actuating*)

Pelaksanaan adalah proses menerapkan suatu program yang sudah direncanakan di awal kemudian dilaksanakan semua pemangku kepentingan dalam sebuah organisasi dan memotivasi proses sehingga semua pihak dapat melaksanakan tugasnya secara termat dan produktivitas yang tinggi.⁹ Fungsinya untuk memengaruhi pekerja sehingga menjadi bersemangat untuk bekerja atau selama kegiatan, dan dapat memberikan hasil yang jauh lebih maksimal dari sebelumnya. Pengarahan juga penting implementasi organisasi, karena tidak

semua karyawan bersemangat untuk melakukan kegiatan organisasi, dan dalam praktiknya, kegiatan organisasi biasanya mendapatkan banyak hasil yang tidak memenuhi peraturan atau kurang dari maksimum sehingga mereka butuh peninjauan.

d. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian adalah proses memastikan bahwa semua kegiatan yang dirancang dari awal dapat dijalankan dengan benar sesuai tujuan yang ditentukan sebelumnya. Fungsinya untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam aktivitas sebagai penggunaannya yang keliru atau salah waktu bekerja, pasti akan muncul karena suatu kegiatan ditangani oleh banyak pekerja seperti merangkap dalam kegiatan yang lain. Untuk menghindari kesalahan di tempat kerja, organisasi harus segera melakukan langkah-langkah pencegahan (preventif), yang telah menjadi tugas, tanggung jawab dan kewajiban manajer. Manajer juga harus mampu dalam mengendalikan kegiatan sehingga langkah-langkah yang mereka gunakan tepat dan bukan masalah baru yang dapat berakibat merugi dan tidak sesuai dengan tujuan.

2. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam

rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah memenuhi kegiatan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.²³ Pelayanan publik juga dapat mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.²⁴

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peratran perundang-undangan.²⁵

Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi peayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam

²³ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara,2011), hlm. 4-5.

²⁴ A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (jakarta: Bumi aksara, 1992), hlm. 186.

²⁵ Ratminto dan Atika septi winarsih, *Manajemen Pelayanan* (yogyakarta: Pustaka pelajar, 2012), hlm. 5.

rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dan atau/ pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Gronroos menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kesat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan memberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.²⁶

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan kelompok maupun seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang memiliki kegiatan yang hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

3. Asas Pelayanan Publik

Untuk Transparansi memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna layanan, penyedia layanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- a. Bersifat terbuka, sederhana dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan tepat serta mudah dipahami.
- b. Akuntabilitas Dapat dicatat dan diperhitungkan di bawah undang-undang sesuai hukum yang berlaku.

²⁶ Zaenal Mukaron dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: CV. Pustaka setia, 2018), hlm. 80.

- c. Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan penyedia dan penerima pelayanan dengan dengan mematuhi prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif Dengan mempertimbangkan keinginan, kebutuhan, dan harapan masyarakat, mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam implementasi pelayanan publik.
- e. Kesamaan Hak Hak yang sama tidak ada diskriminasi dari segi etnis, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Penyedia dan penerima manfaat pelayanan publik harus mematuhi hak dan kewajiban para pihak.²⁷

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan setiap penyelenggara pelayanan harus memperhatikan asas-asas pelayanan tersebut. Agar disetiap pelayanan yang diberikan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi yang dilayani.

4. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus mematuhi prinsip-prinsip berikut:

- a. Kesederhanaan
Sederhana, mudah dimengerti dan mudah diterapkan dalam program layanan publik.
- b. Kejelasan
Kejelasan termasuk kejelasan dalam hal:

²⁷ Ratmiko, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hlm. 19.

- 1) Persyaratan teknis dan administrasi untuk layanan publik.
 - 2) Unit kerja/otoritas publik dalam penyediaan layanan dan menyelesaikan keluhan/personal/perselisihan dalam pelaksanaan layanan publik.
 - 3) Jelaskan secara rinci biaya layanan publik dan metode pembayaran.
- c. Kepastian Waktu
- Implementasi layanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan.
- d. Akurasi
- Layanan publik yang diterima merupakan produk dengan benar, akurat, dan valid.
- e. Keamanan
- Proses dan produk pelayanan publik memastikan keamanan dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab
- Orang yang bertanggung jawab atas penyedia layanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyedia layanan dan menyelesaikan keluhan masalah dalam implementasi layanan publik.
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
- Ketersediaan kualitas infrastruktur, peralatan dan dukungan lain yang berkualitas, termasuk penyediaan telekomunikasi dan teknologi informasi.

h. Kemudahan Akses

Fasilitas layanan tempat dan lokasi yang mudah di akses oleh publik dan dapat menggunakan teknologi telekomunikasi dan informasi.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Kelemahan

Penyedia layanan harus disiplin, sopan, santun, dan ramah serta menawarkan pelayanan dengan ketulusan.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, menyediakan ruang tunggu, nyaman rapi, bersih, lingkungan yang indah sehat serta dilengkapi dengan fasilitas yang mendukung fasilitas, parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

B. Pengertian Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan merupakan proses ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Layanan seharusnya aktif dan dinamis, karena dalam layanan pada dasarnya manusialah yang menjadi sasaran baik secara perseorangan, maupun berkelompok dalam bentuk badan/organisasi.

Manajemen pelayanan publik atau pelayanan umum di Indonesia diatur dalam beberapa peraturan seperti Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 90/MENPAN/1989 tentang delapan program strategi pemicu pendayagunaan administrasi Negara.

C. Membangun Sistem Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang bersifat ideal artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) dengan ciri-ciri sebagai berikut: efektif, sederhana, diselenggarakan secara mudah, kejelasan dan kepastian (transparan), keterbukaan, efisiensi.

Tuntutan masyarakat pada era desentralisasi terhadap pelayanan publik yang berkualitas akan semakin menguat. Oleh karena itu, kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan di atas sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.

Dari sisi mikro, hal-hal yang dapat diajukan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Penetapan Standar Pelayanan

Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu

mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditanganinya.

2. Pengembangan *Standard Operating Procedures* (SOP)

Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya *Standard Operating Procedures*. Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten.

3. Pengembangan Survey Kepuasan Pelanggan

Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survey kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

4. Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan

Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didesain suatu sistem

pengelolaan pengaduan yang secara dapat efektif dan efisien mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan, sedangkan dari sisi makro, peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui pengembangan model-model pelayanan publik. Dalam hal-hal tertentu, memang terdapat pelayanan publik yang pengelolaannya dapat dilakukan secara private untuk menghasilkan kualitas yang baik. Beberapa model yang sudah banyak diperkenalkan antara lain: *contracting out*, dalam hal ini pelayanan publik dilaksanakan oleh swasta melalui suatu proses lelang, pemerintah memegang peran sebagai pengatur, dalam hal ini pemerintah menunjuk pihak swasta untuk dapat menyediakan pelayanan publik tertentu yang diikuti dengan *price regularity* untuk mengatur harga maksimum. Dalam banyak hal pemerintah juga dapat melakukan privatisasi.

Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik juga perlu di dukung adanya restrukturisasi birokrasi, yang akan memangkas berbagai kompleksitas pelayanan publik menjadi lebih sederhana.

D. Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam

Menurut ensiklopedia islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoprasiaannya sesuai dengan prinsip syariah. Agar suatu pelayanan yang ada di lembaga pemerintahan harus lebih tertat maka semua pihak harus mempunyai pendoman dan prinsip-prinsip yang telah dituangkan dalam ajaran islam. Yang mana islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai

dengan harapan konsumen atau masyarakat yang merasakan kepuasan secara maksimal.²⁸

Adapun konsep pelayanan dalam islam yaitu salah satunya prinsip tolong menolong (Ta'awun) yang mana dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap sesama manusia ini merupakan pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapapun yang melakukannya.

Dalam suatu hadits Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan "bermanfaat bagi sesama" sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Dalam kehidupan seseorang yang sangat diharapkan oleh setiap manusia tidak lain adalah kehidupan sosial yang diwarnai oleh perasaan kasih sayang, kekeluargaan yang satu sama yang saling menunjang, saling mengisi dan saling memberi. Dengan demikian masing-masing individu dapat merasakan kenikmatan hidup, baik dari karyannya sendiri maupun dari hasil usaha bersama-sama. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh Bukhari dari Abdullah Ibnu Umar.

عَبْدُ عَنِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا : أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ:
 الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ لَا يَظْلِمُهُ وَلَا يُسْلَمُهُ، وَمَنْ كَانَ فِي حَاجَةِ أَخِيهِ كَانَ اللَّهُ فِي
 حَاجَتِهِ، وَمَنْ فَرَّجَ عَنْ مُسْلِمٍ كُرْبَةً فَرَّجَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبَاتٍ يَوْمَ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ
 أَلْقَامَةَ سِتْرٍ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ يَوْمَ .

²⁸ Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia pustaka, 1999), hlm. 96.

Artinya :

“Seorang muslim itu saudara bagi muslim lainnya. Ia tidak boleh menganiaya dan tidak boleh menyerahkannya (kepada musuh). Barang siapa membantu keperluan saudaranya, Allah akan (membalas) membantu keperluannya. Barang siapa membebaskan seorang muslim dari kesusahan, Allah akan membebaskan satu kesusahan darinya dari beberapa kesusahan pada hari kiamat. Barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, Allah akan menutupi (aib) nya pada hari kiamat”.(H.R. al-Bukharidari Abdullah Ibnu Umar No. 2262).

Dari ayat dan hadits diatas bahwasanya tolong menolong merupakan anjuran dari agama islam karena merupakan amalan kebaikan, dengan tolong menolong inilah terjadi interaksi antara sesama manusia dan bisa kita sebut dengan pelayanan publik. Jadi dalam Islam bahwa pelayanan yang baik sangat dianjurkan. Berkaitan dengan judul penelitian ini sangat berhubungan dikarenakan memiliki unsur atau nilai ibadah yang relefansi antara tolong menolong menjadi sebuah pelayanan. Jadi dalam islam bahwa ibaratkan orang yang berilmu membantu orang lain dengan ilmu yang dia punya, dan hendaklah kamu kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu saudaramu atau orang yang membutuhkan.

E. Kualitas Pelayanan

1. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan merupakan penentu kualitas pelayanan, Parasuraman dalam Lopiyoadi mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (*tangible*)

Perusahaan menunjukkan kemampuannya kepada pihak eksternal. Menampilkan fungsi fasilitas fisik dan infrastruktur perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari penyedia layanan.

b. Keandalan (*reliability*)

Perusahaan dapat secara akurat dan handal dalam melayani pelanggan, serta memiliki standar pelayanan yang jelas.

c. Ketanggapan (*responsiveness*)

Kemampuan untuk mendukung pelanggan dan member mereka layanan yang cepat dan akurat dengan memberikan informasi yang jelas.

d. Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan suatu organisasi untuk memperoleh keyakinan konsumen pada perusahaan, dari keraguannya pada perusahaan.

e. Empati (*empathy*)

Memberikan konsumen perhatian yang tulus dan pribadi dengan berusaha memahami kebutuhan konsumen.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tentu ada faktor- faktor yang menjadi penentu, maka dapat didefinisikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, sebagai berikut:

- a. Motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- b. Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- c. Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- d. Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- e. Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- f. Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- g. Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas pelayanan.
- h. Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- i. Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
- j. Perilaku karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- k. Motivasi kerja karyawan yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, insentif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- l. Kemampuan karyawan memberikan pengaruh besar dari pada perilaku karyawan terhadap kualitas pelayanan.

- m. Pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- n. Tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- o. Komunikasi, disposisi serta struktur birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- p. Kemampuan karyawan, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung.
- q. Iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi berpengaruh positif terhadap pelaksanaan pelayanan.
- r. Restrukturisasi organisasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan.
- s. Perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan.
- t. Perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
- u. Pemberdayaan karyawan birokrasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.
- v. Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan secara signifikan ditentukan oleh dimensi pemimpin, pengikut dan situasi.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Agus Salim. 2002. *Perubahan Sosial*. PT Tiara Wacana Yogya, Yogyakarta.
- A. Rosyid, Roihan. 2015. *Hukum Acara Peradilan Agama*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Faustino Cardoso Gomes. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Malayu S.P Hasibuan. 2016. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pres, Jakarta.
- Mulyadi, Deddy Dkk. 2016. *Administrasi publik untuk pelayanan public*. Alfabeta, Bandung.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Soerjono Soekanto. 2000. *Kamus Sosiologi*. Rajawali Press, Jakarta.
- Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Ulber Silalahi. 2015. *Metode Penelitian Sosial*, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Marzuki. 2005. *Metodologi Riset: Panduan Penelitian Bidang Bisnis dan Sosial, Edisi Kedua*. Kampus Fakultas Ekonomi, UII, Yogyakarta.
- Sutrisno Hadi. 1986. *Metode Research, Jilid 1*. Fak Psi UGM, Yogyakarta.

- Rulam Ahmadi. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Ar-Ruzz Media, Yogyakarta.
- Suharsimi Arikunto. 2014. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- T. Hani Handoko. 1997. *Manajemen*. BPFE Yogyakarta, Yogyakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Karyoto. 2016. *dasar-dasar manajemen*. c.v Andi offset, Yogyakarta.
- George R. Terry. 2006. *Prinsip-prinsip Manajemen, terj. J. Smith*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Lijan Poltak Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- A.S. Moenir. 1992. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Ratminto dan Atika septi winarsih. 2012. *Manajmeen Pelayanan*. Pustaka pelajar, Yogyakarta.
- Zaenal Mukaron dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV. Pustaka setia, Bandung.
- Muhammad. 1999. *Pengantar Akuntansi Syariah*. PT Gramedia pustaka, Jakarta.
- Ratmiko, Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- W. J. S. Poerwadarminta. 1984. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka, Jakarta.

Tim dosen PAI. 2010. *Pendidikan Agama Islam di Universitas Brawijaya*. Pusat Pembinaan Agama Universitas Brawijaya, Malang.

Labib Mz. 2005. *Pilihan Sholat Terlengkap*. Bintang Usaha Jaya, Surabaya.

Karlina. 2008. *Minat Remaja dalam Kegiatan Keagamaan di RW 02 Kelurahan Cipinang Besar Utara Jakarta Timur*. Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta Timur.

B. Jurnal

Amrulloh Amrulloh, dan M. Ansor Anwar. 2016. “*Islam Sebagai Agama, Kebudayaan dan Peradaban (Membaca Gagasan Ahmet Karamustafa)*,” *Sumbula: Jurnal Studi Keagamaan, Sosial dan Budaya* 1, no. 2.

