

**FUNGSI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR  
URUSAN AGAMA (KUA) DI KECAMATAN NGAMBUR KABUPATEN  
PESISIR BARAT**

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna Mendapatkan  
Gelar Sarjana Sosial ( S.Sos ) Dalam Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Oleh :

**META ARYANA**

**NPM : 1941030136**

**JURUSAN : MANAJEMEN DAKWAH**



**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**

**1444H/2023M**

**FUNGSI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR  
URUSAN AGAMA (KUA) DI KECAMATAN NGAMBUR KABUPATEN  
PESISIR BARAT**

Skripsi

Oleh:

META ARYANA

NPM : 1941030136

Jurusan : Manajemen Dakwah

Pembimbing I : Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag

Pembimbing II : Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I



**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
1444H/2023M**

## ABSTRAK

Kantor Urusan Agama merupakan lembaga pemerintahan yang bertugas melaksanakan sebagian tugas dari Kantor Kementerian Agama dibidang urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan. Manajemen merupakan suatu proses aktivitas untuk mewujudkan keinginan yang hendak dicapai atau yang diinginkan oleh sebuah organisasi. Fungsi manajemen adalah untuk mengatur jalannya suatu organisasi yang mana manajemen memiliki empat fungsi yaitu, *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling* dari empat fungsi ini akan menjadikan jalannya suatu organisasi mencapai tujuan yang ingin dicapai kedepannya. Jadi pada dasarnya seluruh organisasi memerlukan adanya manajemen disebuah instansi pemerintahan seperti manajemen pelayanan pada KUA dikecamatan Ngambur maka diharapkan semua pelayanan publik yang sudah ada, dapat dijalankan dengan baik seperti yang telah direncanakan sebelumnya. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan landasan materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan haknya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana fungsi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada KUA dikecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) penelitian ini, penelitian yang bersifat kualitatif deskriptif yaitu penelitian yang berupaya menghimpun, mengelola dan menganalisis data secara kualitatif. Peneliti mengumpulkan data menggunakan tehnik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Subyek yang diteliti adalah Kepala KUA, pegawai KUA dan pengguna pelayanan atau masyarakat. Setelah data-data terkumpul dan dianalisis dengan cara reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini bahwa KUA Kecamatan Ngambur dalam manajemen pelayanan publik sudah berjalan dengan baik dan dapat dilihat dari tingkat: (1) sederhana dengan prosedur layanan yang mudah, cepat dan tidak berbelit-belit, (2) efektif dengan mengutamakan pencapaian yang menjadi tujuan dan sasaran,(3) transparan dengan adanya kejelasan produk,(4) keterbukaan dengan prosedur dan tata cara persyaratan satuan kerja,(5) konsisten dengan menerapkan aturan-aturan yang berlaku,(6) responsif mengarah pada daya tanggap masalah dan kebutuhan masyarakat, (7) ketepatan waktu terhadap pelayanan kepada masyarakat. Dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai KUA dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, terbukti bahwa KUA Kecamatan Ngambur mampu memberikan pelayanan terbaik dan dapat memberikan rasa puas terhadap masyarakat dengan pelayanan yang ada pada KUA Kecamatan Ngambur. Dari data yang diperoleh melalui pihak instansi dan hasil triangulasi dengan masyarakat dapat dikatakan bahwa dalam manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada KUA sudah terpenuhi dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

**Kata Kunci “Manajemen Pelayanan publik dan Kepuasan Masyarakat**

## **ABSTRACT**

The office religious affairs is a government agency tasked with carrying out the duties of the ministry of religion in the field of islamic religious affairs in the sub-district area. Management is a process of activity to realize the desires to be achieved or desired by an organization. The function of management is to regulate the running of an organization where management has four functions namely planning, organizing, actuating and controlling of the these four functions which will make the running of an organization look for goals to be achieved in the future. So basically all organizations need management in a government agency such as service management at the KUA in the ngambur sub-district, so it is hoped that all existing public services can be carried out properly as planned. Services are activities carried out by individuals or groups on a material basis through certain systems, procedures and methods in the needs and interests of the community in accordance with their rights. This study aims to find out how the function of public service management is in increasing community satisfaction at KUA in the Ngambur sub-district west coast district.

The type of research used is field research, this research is qualitative research, namely research that seeks to collect, manage and analyze data qualitatively. Research collects data using interview techniques, observation, and documentation. Data sources used are primary data and secondary data. The subjects studied were heads of KUA, employees KUA and service users or the public. After the data is collected and analyzed in a way data reduction, data presentation and conclusion drawing.

The result of this study are that KUA of the Ngambur sub-district in public service management has been going well and can be seen from the level: (1) simple with easy service procedures, fast and not complicated, (2) effective by prioritizing the achievement of goals and objectives, (3) transparent with product clarity, (4) openness with work unit procedures and requirements, (5) consistent with the rules that apply, (6) responsiveness leads to responsiveness to problems and community needs, (7) timeliness of services to the community. From the services provided by KUA employees in increasing community satisfaction, it is evient that the Ngambur sub-district KUA is able to provide the best service and can provide a sense of statisfaction to the community with the services available at the Ngambur sub-district KUA. From the data obtained through the agency and the results of triangulation with the community it can be said that in the management of public services in increasing community satisfaction at KUA it has been fulfilled and gives satisfaction to the community.

**Keybords “Public Service Management and Community Satisfaction”.**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : META ARYANA  
NPM : 1941030136  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul **“Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan telah disebut 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, 7 Juni 2023

Penulis



Meta Aryana

Npm: 1941030136



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suramin, Sukarame Bandar Lampung 3531  
Telp. (0721)704030 e-mail : [fdikunril@gmail.com](mailto:fdikunril@gmail.com)

**PERSETUJUAN**

**Judul skripsi : Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat**  
**Nama : Meta Aryana**  
**NPM : 1941030136**  
**Jurusan : Manajemen Dakwah**  
**Fakultas : Dakwah Dan Ilmu Komunikasi (FDIK)**

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah  
Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

**Pembimbing Akademik I**

**Pembimbing Akademik II**

  
**Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag**

**NIP.197206161997032002**

  
**Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos. I**

**NIP.197010251999032001**

**Mengetahui**  
**Kepala Jurusan Manajemen Dakwah**

  
**Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, S.Sos, M.Sos. I**

**NIP.197010251999032001**



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN**  
**LAMPUNG**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Leikol H. Endro Suraimin, Sukarame Bandar Lampung 3531  
Telp. (0721)704030 e-mail : [iaikuinril@gmail.com](mailto:iaikuinril@gmail.com)

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul : “Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat”, disusun Oleh Meta Aryana, Npm 1941030136, Jurusan : Manajemen Dakwah, Telah di Ujikan dalam Sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung Pada Hari Senin, 26 Juni 2023.

**TIM PENGUJI MUNAQOSYAH**

Ketua Sidang : Dr. Mubasit, S.Ag.,MM

Sekretaris : Rouf Tamim, M.Pd.I

Penguji I : Dr. Hasan Mukmin, MA

Penguji II : Dr. Suslina Sanjaya, M.Ag

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

Mengetahui  
Wakil Dekan Bidang I



Dr. Mubasit, S.Ag.,MM  
NIP.197311141998031002

## MOTTO

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ عَلٰى اَعْيُنِ  
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Yang artinya: “Bekerjalah kamu maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasulnya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakannya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”. (Qs.At-Taubah (9) : 105).





## PERSEMBAHAN

Bersyukur kepada Allah SWT dengan mengucapkan Alhamdulillah, Bersholawat kepada Nabi Muhammad SAW, Skripsi ini penulis persembahkan untuk kalian orang-orang tercinta dan istimewa dalam hidupku:

1. Kedua orang tua tercinta yang amat sangat penulis sayangi yaitu Bapak Mad Siddik dan Ibu Rosdiana yang penuh keikhlasan dan penuh kasih sayang serta kesabaran dalam mendidik dan membimbing saya agar menjadi manusia yang bermanfaat bagi orang banyak, selalu mengerti apa yang saya butuhkan, selalu mendoakan saya untuk hal yang terbaik dan tidak lupa memberikan saya nasihat dan dukungan agar tetap semangat apapun yang saya hadapi, dan mengingatkan dalam hal kebaikan agar tetap selalu dalam lindungan yang Maha kuasa dan selalu istiqomah agar sukses Dunia dan Akhirat.
2. Kakak-kakakku tercinta, Reza Armada dan Mera Aryani yang selalu memberiku bantuan dalam bentuk nasihat dan dorongan semangat, agar saya kedepannya terus semangat dalam mengejar mimpi saya dan harapan keluarga agar saya bisa meraih gelar yang saya ingin selama ini yaitu bergelar Sarjana Sosial.
3. Persepupuanku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan motivasi dan dorongan hal positif yang selalu membangunkan semangat baru sehingga saya bisa menyelesaikan pendidikan dan gelar yang saya perjuangkan selama ini, dan semangat dan terus perjuangkan untuk mendapatkan gelar-gelar Sajana yang sama-sama kita perjuangkan.
4. Diri saya sendiri, terima kasih karena telah bertahan dan terus berjuang, serta memberanikan diri untuk mencoba hal-hal baru dalam memperjuangkan gelar sarjana yang diimpikan selama ini, hingga saat ini saya mampu berada di titik telah menggapai apa yang saya impikan. Namun perjalanan masih panjang, semoga saya senantiasa kuat dan semoga mampu menjalani kehidupan dengan lebih baik setiap harinya dan menjadi pribadi yang selalu menebarkan hal-hal positif serta memberikan manfaat bagi sekitarnya.
5. Terima kasih untuk seseorang yang belum bisa kutuliskan dengan jelas namanya di sini, namun sudah tertulis jelas di lauhul mahfudz untukku. Terimakasih sudah menjadi salah satu sumber motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu bentuk penulisan dalam memantaskan diri.
6. Teman-teman seperjuangan Kelas MD B 2019 yang selalu menemani dan berjuang bersama-sama untuk mendapatkan gelar Sarjana Sosial.
7. Teman-teman seperjuangan walaupun berbeda Fakultas dan jurusan yang selalu memotivasi untuk semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Terima kasih untuk kakak-kakak tingkat jurusan Manajemen Dakwah dan dari jurusan lainnya yang memberikan saran dan motivasi dalam prosedur untuk penyelesaian tugas akhir ini.
9. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, yang telah menyediakan sarana belajar untuk menambah pengetahuan, pemahaman dan pengalamanku.



## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Meta Aryana dilahirkan didesa Gedung Cahya Kuningan 15 Mei 2001 dikecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat, merupakan anak ke tiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Mad Siddik dan Ibu Rosdiana.

Adapun riwayat pendidikan penulis yaitu : SDN 1 Gedung Cahya Kuningan masa pendidikan pada Tahun 2007-2013 dan melanjutkan Pendidikan di SMPN 2 Ngambur masa pendidikan pada Tahun 2013-2016 dan melanjutkan di SMAN 1 Ngambur dan masa pendidikan Tahun 2016-2019, Kemudian melanjutkan Pendidikan di Perguruan Tinggi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah UIN Raden Intan Lampung pada semester 1 Tahun Akademik 2019/2020M.



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

*Alhamdulillahilahi Robbil'alamin*, ungkap rasa syukur yang sedalam-dalamnya dari penulis kepada Allah SWT, Karena karunia serta petunjuknya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Sholawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, kepada para keluarga dan para sahabatnya, serta sunnahnya, meneruskan risalahnya dan berjuang untuk menegakkan syariat Islam dalam diri, keluarga masyarakat dan negara.

Rasa syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat, nikmat Iman dan nikmat Islam sehingga mempermudah dalam penyelesaian skripsi yang berjudul **“FUNGSI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) DI KECAMATAN NGAMBUR KABUPATEN PESISIR BARAT”**. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan. Untuk itu segala kritik dan saran dari pembaca guna penyempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan. Penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Dalam proses penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari peran penting dari berbagai pihak yang turut serta membantu penulisan dalam menyelesaikan tugas akhir sebagai seorang mahasiswi hingga memperoleh gelar Sarjana Strata 1 dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi, maka dari itu penulis ucapkan ribuan terimakasih kepada:

1. Prof.H. Wan Jamaluddin, Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Dr. Abdul Syukur, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
3. Keluarga besar Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, terkhusus keluarga Jurusan Manajemen Dakwah, Ibu Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti.,M.Sos.I selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah dan Bapak Badarrudin,S.Ag,M.Ag selaku sekretaris jurusan Manajemen Dakwah. Dan seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah mendidik serta memberikan ilmu pengetahuan yang tentunya sangat bermanfaat bagi penulis.
4. Ibu Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti.,M.Sos.I selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga tahap penyelesaiannya.
5. Bapak Jon Mery,S.Ag.,M.Kom.I selaku kepala KUA Kecamatan Ngambur dan keluarga besar KUA Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat yang sangat terbuka dan dengan senang hati mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian.

6. Temen-teman seperjuangan Manajemen Dakwah kelas B angkatan 2019 dan semua sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dukungan serta semangat kepada penulis, semoga Allah SWT memudahkan segala urusan kita. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan yang telah dilakukan oleh Bapak, Ibu dan temen-teman sekalian dengan balasan yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis, pembaca serta pihak-pihak yang terkait lainnya.

*Wassalam'mualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

**Bandar Lampung, 27 Maret 2023**

**Meta Aryana**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang .....	4
C. Identifikasi Masalah .....	7
D. Fokus dan Sub Fokus Masalah .....	7
E. Rumusan Masalah .....	7
F. Tujuan Penelitian .....	7
G. Manfaat Penelitian .....	8
H. Metode Penelitian.....	8
I. Kajian Terdahulu Yang Relevan .....	15
J. Kerangka Teoritik .....	19
<b>BAB II MAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DAN KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
A. Manajemen Pelayanan Publik .....	20
1. Pengertian Manajemen pelayanan.....	20
2. Pelayanan Publik.....	28
3. Bentuk Desain Manajemen Pelayanan Publik.....	32
4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	33
5. Standar Pelayanan Publik.....	36
B. Kepuasan Masyarakat .....	37
1. Pengertian kepuasan masyarakat.....	37
2. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	39
3. Pengukur Kepuasan Masyarakat .....	40
4. Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	41
5. Macam-macam Kepuasan .....	42
6. Unsur-unsur Kepuasan Masyarakat .....	42
<b>BAB III GAMBARAN UMUM KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN NGAMBUR KABUPATEN PESISIR BARAT</b>	

A. Profil Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ngambur .....	44
1. Sejarah berdirinya Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ngambur .....	44
2. Visi, Misi, dan Motto Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ngambur .....	45
3. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ngambur .....	46
4. Program Kerja Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ngambur .....	50
5. Standar Layanan (KUA) Kecamatan Ngambur .....	57
B. Manajem Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngambur .....	63
1. Manajemen Pelayanan Publik .....	63
2. Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama .....	67
 <b>BAB IV FUNGSI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN NGAMBUR KABUPATEN PESISIR BARAT</b>	
A. Manajem Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama .....	73
B. Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama .....	76
 <b>BAB V PENUTUP</b>	
1. Kesimpulan .....	83
2. Saran .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
 <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

1. Struktur Organisasi KUA Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir barat.
2. Program kerja KUA Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat.
3. Standar Layanan KUA Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat.
4. Data Peristiwa Nikah Kecamatan Ngambur Tahun 2018-2022.
5. Jumlah Penduduk dan Pemeluk Agama Kecamatan Ngambur Tahun 2022.





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 :Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
Tentang Penetapan Judul dan Penunjukkan Pembimbing Skripsi  
Mahasiswa.
- Lampiran 2 :Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 :Kartu Konsultasi
- Lampiran 4 :Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian
- Lampiran 5 :Daftar Foto



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Untuk memperjelas gambaran yang jelas dan menghindari kemungkinan timbulnya salah penafsiran terhadap judul skripsi ini maka penulis perlu menegaskan maksud yang terdapat dalam skripsi yang berjudul “Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat”.

Fungsi 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.<sup>1</sup>

Fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat didalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan guna untuk mencapai tujuan. Dalam kajian ini fungsi manajemen memiliki empat poin penting yaitu :

1. Perencanaan (Planning)

perencanaan adalah pemilihan atau penetapan tujuan-tujuan organisasi dan penentuan strategi, kebijakan, proyek, program, prosedur, metode, sistem, anggaran dan standar yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Pembuat keputusan banyak terlibat dalam fungsi ini, selain itu juga semua fungsi lainnya tergantung pada fungsi ini, dimana fungsi lain tidak akan berhasil tanpa adanya perencanaan dan pembuat keputusan yang tepat dan efektif.

2. Pengorganisasian (Organizing)

Pengorganisasian adalah proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya-sumber daya yang dimiliki dan lingkungan yang melingkupi. Pengorganisasian merupakan penentuan sumber daya-sumber daya dan kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi, perancangan, dan pengembangan suatu organisasi atau kelompok kerja yang dapat membawa hal-hal tersebut kearah tujuannya.

3. Pelaksanaan (Actuating)

Pelaksanaan merupakan perwujudan dalam tindakan nyata dari rencana yang telah ditentukan guna mencapai tujuan atau target organisasi yang telah direncanakan sebelumnya.

---

<sup>1</sup> Handoko, T Hani. *Manajemen*. Yogyakarta : BPFE

#### 4. Pengawasan (Controlling).

Pengawasan merupakan suatu kegiatan untuk mencocokkan apakah kegiatan operasional dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dalam mencapai tujuan organisasi

Manajemen adalah sebagai proses bekerja sama antara individu dan kelompok serta sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan organisasi. Proses ini dimaknai sebagai fungsi dan aktivitas yang dilaksanakan oleh pemimpin dan anggota atau bawahannya dalam bekerjasama pada sebuah organisasi. Fungsi dan aktivitas yang dilaksanakan mendorong sumber daya lainnya sehingga tujuan organisasi tercapai.<sup>2</sup>

Manajemen berasal dari Bahasa Perancis kuno yaitu *management*, yang artinya seni melaksanakan dan mengatur. Secara umum pengertian manajemen adalah ilmu dan seni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Manajemen memiliki kegiatan memimpin, mengatur, mengelola, mengendalikan, dan mengembangkan.<sup>3</sup>

Mengutip modul *Landasan Teori Organisasi dan Manajemen (Kemdikbud)*, manajemen juga dapat dikatakan sebagai seni. Yang mana, manajemen merupakan seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui kerja sama dengan orang lain.<sup>4</sup>

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, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggaraan negara, koperasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lainnya yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.<sup>5</sup>

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai 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. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu,

---

<sup>2</sup> Hersey dan Blanchard, *manajemen sumber daya manusia (MSDM) Strategi* (2013)

<sup>3</sup> <https://www.jurnal.id/id/blog/2017-pengertian-fungsi-dan-unsur-unsur-manajemen>

<sup>4</sup> <https://lmsspada.kemdikbud.go.id>

<sup>5</sup> [Jdih.kemenkeu.go.id](http://jdih.kemenkeu.go.id), Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Ayat 1

pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>6</sup>

Pelayanan publik dalam Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.<sup>7</sup>

Manajemen pelayanan dijelaskan dalam Ratmito dan Atik Septi Winarsih “suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, tercapainya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan.”<sup>8</sup>

Kantor Urusan Agama adalah instansi terkecil Kementerian Agama yang ada ditingkat Kecamatan. Kantor Urusan Agama bertugas membantu melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten di bidang urusan Agama Islam di Wilayah Kecamatan.

Kepuasan adalah (satisfactions) berasal dari kata “statis” yang artinya cukup baik memadai dan “facio” artinya melakukan atau membuat, kepuasan konsumen merupakan tingkat prasaan seorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan umum yaitu kinerja dibawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas dan senang.

Menurut Kotler yang dikutip kembali oleh Fandy Tjiptono (2012:312) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dipersepsikan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Kotler dan Keller kepuasan (Satisfacion) adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi,

---

<sup>6</sup><https://pn-karanganyar.go.id>>artikel

<sup>7</sup>Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Bandung: Nuansa, 2009),10

<sup>8</sup>Ratmino dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter danstandart pelayanan minimal*,(Yogyakarta : Pustaka pelajar, 2005), 2

pelanggan tidak akan puas tetapi jika ekspektasi sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasa puas dan jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas dan senang.

Kepuasan masyarakat merupakan hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat merupakan pendapat masyarakat tentang memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan, sedangkan kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

## **B. Latar Belakang Masalah**

Manajemen sendiri berarti pemrograman, cara, ataupun perencanaan terhadap sesuatu, Sedangkan organisasi merupakan suatu perkumpulan dengan tujuan tertentu. Sehingga jika digabungkan maka manajemen organisasi adalah suatu perencanaan pada suatu perkumpulan untuk mencapai tujuannya. Jadi hubungan timbal balik antara manajemen dan organisasi sangat erat karena manajemen adalah suatu proses pencapaian sebuah tujuan melalui kerja sama antara dua orang atau lebih, Sedangkan organisasi itu sendiri sebagai wadah yang dibentuk untuk mencapai tujuan dari sekelompok manusia.

Pelayanan Publik dijelaskan dalam Hikmatul Aliyah yaitu kegiatan atau rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.<sup>9</sup>

Dasar dalam memberikan Pelayanan Publik tercantum dalam UU No 25 Tahun 2009 Pasal 15 yakni pengatur hubungan pemerintah dengan masyarakat dapat suatu proses pelayanan diatur melalui hukum pelayanan publik yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.<sup>10</sup>

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik menyatakan bahwa yang dimaksud

---

<sup>9</sup>Hikmatul Aliyah, *Analisis kualitas pelayanan publik di Desa Wana Kecamatan Melinting Lampung Timur*, *Dinamika* 5, no.1, (2019): 44,[https://39-Article%20Text-59-1-10-20200313%20\(1\).pdf](https://39-Article%20Text-59-1-10-20200313%20(1).pdf)

<sup>10</sup>[www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id), *undang-undang No 25 Tahun 2009 pasal 15*

dengan hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.<sup>11</sup>

Pelayanan Prima adalah melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan, sehingga pelanggan menjadi merasa puas. Artinya pelayanan yang diberikan pemerintah secara umum harus memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional dari individu atau kelompok yang menerima layanan. Kebutuhan praktis merupakan kebutuhan pokok mulai dari fasilitas, tempat duduk, ruang tunggu dan kenyamanan dalam kantor. Kebutuhan emosional yaitu kebutuhan akan kepuasan dalam pikiran yang dipenuhi melalui sikap, tindakan dan perilaku petugas pelayanan.

Berdasarkan dalam beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan di beberapa tempat pelayanan publik di Indonesia, rata-rata mendapatkan mutu pelayanan yang berbeda, pelayanan daerah A dengan kinerja pelayanan baik dan di daerah B dengan mutu pelayanan kurang baik dan daerah C dengan mutu pelayanan tidak baik. Sementara dalam praktiknya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai pelayanan antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, masih dirasakan belum seperti yang diharapkan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan dan keluhan masyarakat baik disampaikan secara langsung kepada pemimpin pelayanan publik maupun melalui media massa dari berbagai media atau sumber.

Kondisi yang sering dijumpai masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik terkait dengan praktik diskriminasi pelayanan, pungutan liar, ketidakjelasan prosedur, lamanya layanan yang dilakukan petugas pelayanan menunjukkan perlu dilakukannya perbaikan kualitas secara kesinambungan terhadap pelayanan publik diseluruh Indonesia. Pembangunan dan pelayanan publik dibidang keagamaan menjadi salah satu pilar penting kegiatan pemerintah yang diwujudkan dengan eksistensinya Kementerian Agama.

Penghulu atau pegawai pencatat nikah sebagai salah satu public (pelayanan publik) di Kementerian Agama berkewajiban memberikan pelayanan prima dalam layanan keagamaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pengawasan nikah. Dengan meningkatkan mutu pelayanan dalam pernikahan diharapkan dapat memenuhi harapan pelanggan dan merebut kepercayaannya sehingga pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan, karena kepercayaan dan rasa kepuasan dari pelanggan adalah jaminan atas kelangsungan hidup dari suatu organisasi. Sebaliknya rendahnya kepercayaan dan ketidakpuasan masyarakat dapat menimbulkan kekacauan yang berkepanjangan yang pada akhirnya menimbulkan banyak kerugian. Meskipun dalam pelayanan publik tidak ada keuntungan materi yang langsung dinikmati oleh segenap aparatur namun dapat mendatangkan keuntungan dalam bentuk meningkatkan kepercayaan masyarakat meningkatkan partisipasi masyarakat

---

<sup>11</sup>[www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id), undang-undang No 25 Tahun 2009

dalam pelayanan publik dan juga dapat tercipta tataan hidup masyarakat yang berdaya dan mandiri.<sup>12</sup>

Fenomena yang terjadi pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat, respon masyarakat terhadap kegiatan pelayanan publik yang bersentuh langsung dengan masyarakat seperti proses pengurusan pernikahan yang sederhana dan mudah tidak berbelit-belit, pemberian izin pelaksanaan pernikahan diluar kantor oleh kepala KUA, bimbingan serta kursus bagi calon pengantin serta pelayanan pasca pernikahan. Sementara beberapa pelayanan yang masih kurang maksimal dirasakan oleh masyarakat adalah perihal kualitas pelayanan peningkatan kualitas bimbingan dan penyuluhan keluarga, kurangnya transparansi biaya pencatat nikah, masih ada faktor human eror dalam penyelesaian dokumen perkawinan, serta masih tingginya campur tangan pembantu pegawai pencatat nikah dalam proses pendaftaran kehendak pernikahan.

Oleh karena itu untuk meningkatkan kepuasan masyarakat agar masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diselenggarakan oleh pengurus Kantor Urusan Agama maka perlunya tindakan-tindakan yang membuat human eror dalam lingkungan Kantor Urusan Agama yang masih saja melakukan pungutan liar, lamanya pelayanan yang diselenggarakan dan masih ada beberapa pelayanan yang masih belum maksimal, sehingga belum maksimalnya pelayanan publik yang membuat masyarakat belum merasakan puas akan pelayanan publik yang ada di Kantor Urusan Agama di Kecamatan Ngambur. Sehingga masih belum optimalnya mutu pelayanan publik dilingkungan Kantor Urusan Agama di Kecamatan Ngambur merupakan suatu fenomena sikap dan perilaku kerja yang tidak berdiri sendiri karena terdapatnya sejumlah faktor yang mempengaruhi.

Faktor-faktor tersebut yang mempengaruhi ada dua yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yakni kepemimpinan, motivasi kerja, kemampuan pegawai, dan efektivitas kontrol seksi Urusan Agama Islam sebagai pengawasan pelaksanaan fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Publik ditingkat KUA. Sedangkan faktor eksternal yang berpengaruh ialah tuntunan masyarakat dan hubungan kerja timbal balik dengan mitra kerja, seperti pembantu pegawai pencatat nikah serta lembaga lintas sektoral.

Berdasarkan latar belakang penelitian ini maka penulis tertarik bagaimana Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat. Oleh karena itu judul skripsi ini berjudul “ **Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat**”.

---

<sup>12</sup>Jon Mery( Ketua Kantor Urusan Agama ), di Kantor Urusan Agama (KUA),Kecamatan Ngambur, *Wawancara Prasurvei*, 10 Agusturs 2022

### **C. Identifikasi Masalah**

Masalah yang ada pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat yaitu dalam fungsi manajemen dan pelayanan publiknya apakah fungsi manajemen sudah berjalan dengan baik dan bagaimana prosedur pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama apakah sudah berjalan dengan maksimal untuk bisa meningkatkan kepuasan masyarakat kecamatan Ngambur.

### **D. Fokus dan Sub Fokus Penelitian**

Maksud dari fokus penelitian adalah menemukan suatu masalah, yaitu suatu upaya dalam suatu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui secara jelas batasan-batasan yang ada agar dapat diketahui ruang lingkup yang akan diteliti sehingga sasaran penelitian tidak terlalu luas. Penentuan fokus penelitian dapat membantu menyelesaikan penyelesaian penelitian.

Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak mengalami penyimpangan dan pelebaran masalah, maka dirasa perlu untuk membuat pembatasan. Berdasarkan latar belakang di atas maka fokus penelitian yaitu “Manajemen Pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat”. Dan subfokus penelitian ini jika dilihat dari judul penelitian yang diteliti yaitu “bagaimana Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat”.

### **E. Rumus masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas terdapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat?
2. Bagaimana Cara Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat?

### **F. Tujuan penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat.



2. Untuk mengetahui bagaimana cara untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam Pelayanan Publik Pada (KUA) di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat.

## **G. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

### **1. Manfaat bagi teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian diharapkan dapat memperluas pengetahuan tentang Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat dan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi dan khalayak umum khususnya.

### **2. Manfaat secara praktis**

- a. Bagi akademis atau pembaca penelitian ini dapat dijadikan sebagai wahana bagi penulis sendiri dalam menambah dan memperluas wawasan pengetahuan mengenai Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat. Bagi mahasiswa adapun penulisan ini semoga bermanfaat bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya dan dapat memberikan kontribusi baik bagi ilmu pengetahuan keagamaan maupun ilmu pengetahuan secara umum.
- b. Bagi Pemerintahan Aparatur Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngambur penelitian ini bisa menjadi sebagai acuan untuk bisa melaksanakan dan meningkatkan pelayanan publik Pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Ngambur.

## **H. Metode Penelitian**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut ada empat kata kunci yang perlu diperhatikan, yaitu metode ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Metode ilmiah berarti kegiatan penelitian di dasarkan pada ciri-ciri ilmiah, yaitu *rasional*, *empiris*, dan *sistematis*. Rasional artinya kegiatan penelitian yang dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh nalar manusia. Empiris artinya metode yang digunakan dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan

mengetahui metode yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian menggunakan langkah-langkah logis tertentu.<sup>13</sup>

Pendekatan dalam penelitian ini adalah bersifat kualitatif dengan bentuk studi kasus, yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang bersifat umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Yakni tentang aspek kejelasan atau transparansi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, kepastian dan tepat waktu dalam pelayanan dalam aktivitas layanan masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat.

Agar memudahkan dalam memahami pembahasan, rumusan masalah dan tujuan penelitian. Dapat dicapai untuk menyimpulkan dan mengelola data yang terkumpul, maka diperlukan metode penelitian yang tepat, agar penelitian ini mendapatkan data yang lengkap dan berjalan dengan lancar. Jadi penelitian harus mengetahui langkah-langkah berikut :

## 1. Jenis dan sifat penelitian

### a. Jenis penelitian

Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Metode kualitatif ini merupakan metode yang didasarkan pada *filosofi postpositisme* yang digunakan untuk mengkaji kondisi atau gejala alam yang dimana instrumen penelitian ini adalah penelitian sendiri.<sup>14</sup> Melalui pendekatan kualitatif, diperoleh pemahaman dan interpretasi yang mendalam tentang makna, realitas, dan fakta yang relevan.<sup>15</sup>

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang hasil penelitiannya bersifat deskriptif, dimana data penelitiannya berupa kata-kata dari orang-orang secara lisan atau tingkah laku yang dapat diamati, sehingga penelitian ini harus terjun langsung kemasyarakat guna menggali permasalahan dan hasil penelitian.

Jadi dapat disimpulkan dari jenisnya penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dan penyusunan dengan mengangkat data lapangan.

### b. Sifat penelitian

---

<sup>13</sup> Sugiono, metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D, (Bandung : ALFABETA, 2018),h.2

<sup>14</sup> Sugiono, *metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*,(Bandung :Alfabeta, 2017), h.7

<sup>15</sup> Basrowi & Suwandi , *Memahami Penelitian Kualitatif*, ( Jakarta : PT Rineka Cipta , 2008), h 187

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu suatu rumusan masalah yang membantu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan di teliti secara menyeluruh, luas dan mendalam. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara gejala dengan gejala lain dalam masyarakat.<sup>16</sup>

Metode deskriptif digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjelaskan dan menjawab tentang Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat.

## 2. Sumber data

Sumber data penelitian yaitu subyek dari tempat dimana data bisa didapatkan. Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia, data diartikan sebagai kenyataan yang ada yang berfungsi sebagai bahan sumber untuk menyusun suatu pendapat, keterangan yang benar dan keterangan atau bahan yang dipakai untuk penalaran dan penyelidikan.

Jika peneliti memakai kuisisioner atau wawancara didalam pengumpulan datanya maka sumber itu dari responden, yakni orang yang menjawab pertanyaan peneliti, yaitu baik tertulis maupun secara lisan. Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh.<sup>17</sup>

Sumber data pada penelitian ini adalah data yang diperoleh dari karakteristik, perilaku, bacaan, literatur, dan dokumentasi Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Ngambur, dan dari kegiatan wawancara dengan Ketua ( KUA), (Pegawai KUA), dan masyarakat.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

### a. Sumber data primer

Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan

---

<sup>16</sup> Amiruddin dan Zainal Asikin, *pengantar metode penelitian hukum*, Jakarta : PT. Raja Frafindo Persada, 2004, h.25

<sup>17</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*,(Jakarta:Penerbit Rineka Cipta, 2010), 129.

menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada objek sebagai sumber informasi yang dicari karena data primer dianggap lebih akurat karena data ini disajikan secara terperinci. Data yang dimaksud adalah data yang berkaitan dengan Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara seluruh pegawai Kantor Urusan Agama dan masyarakat di Kecamatan Ngambur.

b. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Data ini diperoleh dari struktur organisasi, data kearsipan, dokumen, laporan-laporan, buku-buku, jurnal. Terutama yang berkenaan dengan Fungsi Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat.

### 3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan tehnik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Metode menunjuk suatu cara sehingga dapat diperlihatkan penggunaannya melalui wawancara, pengamatan, dokumentasi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data, adapun metode-metode yang penulis gunakan sebagai berikut:

a. Wawancara (interview)

Wawancara atau interview adalah usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan pertanyaan secara lisan, untuk dijawab secara lisan pula. Menurut Supardi metode wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan, dimana dua orang lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan. Wawancara pada hakikatnya merupakan kegiatan yang dilakukan seorang peneliti untuk memperoleh pemahaman secara holistik mengenai pandangan atau persepektif (*inner perspectives*) seseorang terhadap isu, tema atau topik tertentu. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur dan tidak terstruktur, adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

*Pertama*, Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpul data, bila peneliti atau peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabanpun telah disiapkan.

*Kedua*, Sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data.<sup>18</sup> Dalam hal ini penulis menggunakan metode interview (wawancara) tidak terstruktur yaitu pewawancara bebas bertanya apa saja dan harus menggunakan acuan pertanyaan lengkap dan terperinci agar data-data yang diperoleh sesuai dengan harapan.

Metode wawancara (interview) ini menjadi metode utama yang digunakan penulis untuk memperoleh data-data dalam penelitian yang ditunjukkan kepada para narasumber. Dengan harapan bisa memberikan data-data atau informasi yang diperlukan penulis. Penulis mempersiapkan pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yaitu Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat.

b. Metode observasi (pengamatan)

Observasi adalah salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden (wawancara dan angket) namun dapat juga digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi situasi, kondisi. Teknik ini digunakan bila peneliti ditunjukkan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan dilakukan pada responden yang tidak terlalu besar. Disamping wawancara penelitian juga melakukan metode observasi. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala dalam objek penelitian. Menurut Supardi metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.

Observasi dilakukan menurut prosedur dan aturan tertentu sehingga dapat diulangi kembali oleh peneliti dan hasil observasi memberikan kemungkinan untuk ditafsirkan secara ilmiah. Observasi

---

<sup>18</sup> Supardi, *Metodologi Penelitian, Mataram* : Yayasan Cerdas Press, 2006.

biasanya menggunakan dua cara observasi yaitu observasi partisipan dan non partisipan. Observasi partisipan adalah apabila observer (orang yang melakukan observasi/pengamatan) turut ambil bagian atau berada dalam obyek yang di observasi, sedangkan observasi non partisipan adalah suatu proses pengamatan observer tanpa ikut dalam kehidupan orang yang berobservasi dan secara terpisah berkedudukan sebagai pengamat.

Oleh karena itu peneliti menggunakan metode observasi partisipan karena metode partisipan ini memungkinkan untuk berkomunikasi secara terbuka, bebas dan baik dengan subyek yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi langsung yaitu observasi yang dilakukan untuk mendapatkan data mengenai Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat. Dalam melakukan observasi, Peneliti mengamati fenomena atau melihat langsung bagaimana kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama mengenai Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Ngambur.

c. Metode dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan proses pengumpulan data yang di peroleh melalui dokumen-dokumen berupa buku, catatan, arsip, surat-surat, majalah, surat kabar, jurnal laporan penelitian. Metode ini digunakan penulis untuk memperkuat data-data yang tidak ada saat melakukan penelitian interview dan observasi maka dari itu penulis menggunakan metode dokumentasi.

#### **4. Teknis Analisis Data**

Setelah seluruh data terkumpul maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan oleh penulis ialah menganalisis data penelitian sehingga diperoleh kesimpulan dari data tersebut dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung.

Tehnis analisis data merupakan proses dalam mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diproses dari hasil wawancara, catatan lapangan serta dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori dan membuat kesimpulan sehingga mudah untuk diasumsikan oleh diri sendiri dan orang lain. Untuk menganalisis data tersebut penulis menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan secara

sistematis fakta dan karakteristik pada bidang-bidang tertentu secara factual dan cermat dengan menggambarkan keadaan atau fenomena secara aplikatif yang digunakan untuk mendeskripsikan mengenai objek penelitian yang dikaji.

Analisis kualitatif adalah cara yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan memilah-milahnya sehingga menjadi satu kesatuan yang dapat dikelola dengan baik dan benar. Dalam analisis data terdapat tiga bagian yaitu:

a. Reduksi data (Data reductions)

Reduksi data adalah proses merangkum memilah-milah data yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya serta membuang data yang tidak penting.

Tahap mereduksi data yang dimaksud penulisan yaitu untuk merangkum sekumpulan data yang didapat penulis dilapangan mengenai Fungsi Manajemen Pelayanan Pubik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat yang sifatnya masih mentah dan direduksi atau dirangkum oleh penulis guna untuk memilih-milih hal yang penting guna untuk kebutuhan data dalam penulisan penelitian ini.

b. Penyajian data (Data Display)

Setelah penulis mereduksi data maka langkah selanjutnya ialah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat bagan, hubungan antara kategori, flowchart dan sejenisnya. Dan yang paling umum digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dalam bentuk teks.

Penyajian data akan memudahkan dalam memahami apa yang terjadi, merancang kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Dalam tahap ini peneliti membuat rangkuman deskriptif dan sistematis sehingga tema sentral dalam penelitian ini dapat diketahui dengan mudah.

c. Penarik kesimpulan (Conclusion Drawing)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif yaitu dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi jika kesimpulan yang dikemukakan

pada tahap awal didukung bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan adalah kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan ini dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Setelah analisis selesai maka hasil akan disajikan secara deskriptif yaitu dengan menulis serta menggambarkan data-data yang diperoleh dengan kenyataan terhadap permasalahan yang penulis teliti dengan teknik deduktif yaitu berangkat dari kesimpulan umum atau generalisasi yang diuraikan menjadi fakta-fakta menjelaskan kesimpulan atau generalisasi tersebut.

## I. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

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

Kesi Wijayati, NPM 1741030141, (Program Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung). Menggunakan jenis penelitian *field sereach* di (KUA) Kecamatan di Penawaran Aji Kabupaten Tulang Bawang, dengan judul penelitian “Manajemen Pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Penawaran Aji Kabupaten Tulang Bawang”. Adapun hasil penelitiannya mengatakan bahwa bagian-bagian yang ada di KUA yang ada di struktur yaitu kepala KUA, Penyuluh Agama Non PNS, dan Penyuluh Agama Islam Honorer. Perbedaan dengan skripsi ini adalah lokasi penelitian, yang mana penulis meneliti di KUA di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat, dan juga tentang fokus penelitian, yang mana penulis meneliti tentang Fungsi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan, sarana dan prasarana layanan dan kepastian dan ketepatan waktu dalam melaksanakan layanan masyarakat di Kantor Urusan Agama di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat.<sup>19</sup>

Skripsi “Pelaksanaan Pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang” oleh Ayu Satria NPM 14290016 Sarjana Pendidikan dengan program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Dengan jenis penelitian *field research* dengan pendekatan deskriptif kualitatif metode pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan dokumentasi

---

<sup>19</sup>Kesi Wijayanti, “mamajemen pelayanan di kantor urusan agama (KUA) kecamatan penawaran aji kabupaten tulang bawang”, (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung)



sedangkan tehnik analisis data yaitu reduksi data dan verifikasi data, dan hasil penelitian dalam skripsi ini dijelaskan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama di Kecamatan Kemuning sudah menjalankan fungsi manajemen dengan baik, sehingga pelayanannya sudah sesuai dengan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Faktor pendukung dari pelaksanaan Pelayanan Publik di KUA Kemuning adalah faktor hukum, faktor aparatur pemerintah, atau pegawai dan faktor partisipasi masyarakat, namun faktor penghambat terdapat pada sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti ruang tunggu, kursi tunggu dan kondisi lingkungan KUA yang berdekatan dengan bak sampah pasar. Perbedaan dengan skripsi penulis adalah penulis adalah memfokuskan peneliti dalam aspek manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dengan menggunakan teori standar pelayanan yakni tentang prosedur layanan, sarana dan prasana, waktu penyelesaian layanan, biaya layanan, dan kompetensi petugas pemberian pelayanan kepada masyarakat.<sup>20</sup>

Rahmat Ari Saputra, NPM 1441030143, (Program Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung). Menggunakan jenis penelitian *field research* di Kantor Urusan Agama Sukabumi, dengan judul “Sistem Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Sukabumi di Bandar Lampung”. Adapun hasil penelitiannya mengatakan bahwa bagian-bagian yang ada di KUA yang ada di Struktur yaitu Kepala KUA, penyuluhan (Bimbingan Keluarga Sakinah), penyusunan bahan PPAIW (Pejabat Pencatat Akta Ikrar Wakaf ), penyusun bagian amil zakat, penyusunan bahan SDM kepenghuluan, penyusunan bahan materi manasik haji, bekerja sama untuk melayani masyarakat. Perbedaan dengan skripsi ini adalah lokasi penelitian yang mana penulis meneliti di KUA Kecamatan Ngambur dan yang mana penulis memfokuskan meneliti bagaimana fungsi pelayanan publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada KUA di Kecamatan Ngambur dan apa saja kendala dalam pelayanan publik, sarana dan prasarana, prosedur pelayanan publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat.<sup>21</sup>

Ahry Ana, NPM 105720544315 (Program Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makasar) menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif di kantor lurah mangasa kecamatan tamalate, dengan judul skripsi “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kelurahan mangasa kota makasar” adapun hasil penelitiannya mengatakan bahwa kuesioner sesuai dengan penetapan sampel dan

---

<sup>20</sup>Ayu Satria, “*pelaksanaan pelayanan publik di kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang*”, (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung: 2019)

<sup>21</sup>Rahmat Ari Saputra, “*Sistem Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Sukabumi Bandar Lampung*”, (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung : 2019)

penulis menyebarkan kuesioner kepada 100 responden kepada masyarakat kelurahan mangasa dari koesioner tersebut berjalan dengan baik dan terisi dengan baik dan dapat diolah. Perbedaan dengan skripsi ini adalah dari tempat penelitian yang mana penulis meneliti di Kantor Urusan Agama di Kecamatan Ngambur dimana penulis memfokuskan meneliti bagaimana manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.<sup>22</sup>

Mita Cahya Nugrahani, NPM 3312412063 (Program Strata Satu (S1) Jurusan Politik dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang) menggunakan jenis penelitian kualitatif di desa Bakalrejo Kecamatan Susukan, dengan judul skripsi “Kepuasan Masyarakat Desa Pada Pelayanan Administratif di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang” adapun hasil penelitiannya melayani beberapa pelayanan seperti, mengurus pembuatan KTP, AKTA kelahiran, AKTA kematian, KK, dan yang lainnya. Berbeda dengan skripsi ini dengan memfokuskan dengan manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.<sup>23</sup>

Jurnal “Analisis kualitas Pelayanan Publik di Desa Wana Kecamatan Melinting Lampung Timur”, oleh Hikmatul Aliyah Prodi Manajemen STIE Lampung Timur, Lampung diterbitkan oleh Jurnal Dinamika Vol. 5 No. 1 Tahun 2019. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tehnik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di desa Wana Kecamatan Melinting Kabupaten Lampung Timur. Teknik analisis data menggunakan metode tabel frekuensi dan tes satu sampel dengan bantuan SPSS 21. Hasil dari penelitian ini adalah nilai mean sebesar 36,83 dengan presentase antara 26-50%. Nilai terhitung lebih besar dari tabel yakni  $152,147 > 1.98$ . dengan demikian  $H_0$  di tolak dan  $H_1$  diterima, yakni kualitas pelayanan publik desa Wana dibawah 50% dengan kriteria kurang baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik desa Wana Kecamatan Melinting Kabupaten Lampung Timur masuk dalam kategori kurang baik.<sup>24</sup>

Yanhar Jamaluddin, Dosen tetap Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara, Jurnal TAPIS Vol.12 No.1 Tahun 2016, dengan judul “Model Peningkatan Kualitas Layanan Publik”. Hasil penelitian dari jurnal ini dikatakan bahwa model desain organisasi yang efektif diterapkan oleh organisasi sektor publik (pemerintah) dalam meningkatkan kualitas

---

<sup>22</sup> Ahry Ana “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kelurahan mangasa kota makassar”, (Universitas Muhammadiyah Makassar: 2019)

<sup>23</sup> Mita Cahya “Kepuasan Masyarakat Desa Pada Pelayanan Administratif di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang”, (Universitas Negeri Semarang :2019)

<sup>24</sup> Hikmatul Aliyah, “ Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Desa Wana Kecamatan Melinting Lampung Timur ”, (Dinamika : 2019),. Vol. 5. No. 1

pelayanan publik adalah model desain organik. Adapun nilai-nilai efektivitas yang melekatkan pada model desain organik adalah menekankan pada desentralisasi wewenang, komunikasi horizontal, humanisme.<sup>25</sup>

Jurnal Administrasi Publik (JAP), oleh Fahmi Rezha, Siti Rochman, dan Siswidiyanto, dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat” (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok dan untuk menentukan subvariabel dari kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat di pengaruhi oleh variabel inden penden lain yang belum di tunjukan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0.867.<sup>26</sup>

Perbedaan yang cukup jelas antara beberapa penelitian yang relevan terdahulu di atas dengan skripsi ini adalah: dalam penelitian ini penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tentang Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat, ketepatan waktu dalam pelayanan, sarana dan prasana KUA, administrasi layanan, dan prosedur pelayanan dalam aktivitas layanan masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat. Untuk mendapatkan data-data diatas, peneliti menggunakan tiga tehnik pengumpulan data: wawancara dengan Ketua Kantor Urusan Agama, Pegawai Kantor Urusan Agama dan masyarakat di Kecamatan Ngambur, observasi dan tehnik pengumpulan dokumentasi yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat.

## **J. Kerangka Teoritik**

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

---

<sup>25</sup> Yanhar Jamaluddin, “ *Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*”, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik, ( Universitas Islam Sumatera Utara : 2016), Vol. 12 No.1

<sup>26</sup> Fahmi Rezha, Siti Rochmah, dan Siswidiyanto, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*” Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik e-KTP di Kota Depok “Jurnal Administrasi Publik JAP.

Secara sistematis, penulis skripsi ini terdiri dari lima (5) Bab dan setiap bab terdiri dari beberapa sub bab, sedangkan garis besarnya, penulis proposal skripsi ini adalah sebagai berikut :

**BAB I** : Pendahuluan  
Pendahuluan ini menguraikan penegasan Judul, Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Fokus dan Sub-Fokus Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Terdahulu Yang Relevan, Metode Penelitian dan Kerangka Teoritik.

**BAB II** : Landasan Teori  
Berisi landasan teori yang mendasari penulisan pembahasan dalam skripsi, adapun landasan tersebut meliputi : pengertian Manajemen pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

**BAB III** : Deskripsi Objek penelitian  
Didalamnya menguraikan tentang profil KUA antara lain : Sejarah, Visi dan Misi Motto, Struktur Organisasi dan Progja.

**BAB IV** : Analisis Penelitian  
Pada Bab-bab ini akan menjelaskan tentang bagaimana Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat.

**BAB V** : Penutup  
Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan yang dihasilkan dari peneliti, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi pegawai Kantor Urusan Agama maupun Masyarakat Kecamatan Ngambur.



## BAB II

### MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DAN KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

##### 1. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen berasal dari kata “to manage”, yang artinya mengelola atau mengatur. Secara umum manajemen diartikan sebagai ilmu pengorganisasian yang sistematis agar dapat memahami sumber daya manusia dapat saling bekerja sama dan menghasilkan hal yang bermanfaat dan mencapai tujuan bersama. Secara harfiah manajemen dapat diartikan sebagai cara agar tujuan yang ada di organisasi atau perusahaan bisa terwujud secara teratur dan terarah. Jadi pada dasarnya manajemen bisa diartikan sebagai, sebuah seni mengatur yang melibatkan proses, cara dan tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan secara efisien dan efektif melalui kerjasama.<sup>27</sup>

Manajemen adalah suatu ilmu dan juga seni. Sebagai suatu ilmu, manajemen harus memiliki landasan keilmuan yang kokoh. Sebagai seni maka manajemen dipraktekkan berdasarkan keterampilan yang ditetapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan seorang atau kelompok untuk mengatur sesuatu kegiatan yang dilakukan secara individu maupun kelompok untuk mencapai suatu tujuan.

Manajemen adalah sebagai proses bekerja sama antara individu dan kelompok serta sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan organisasi. Proses ini dimaknai sebagai fungsi dan aktivitas yang dilakukan oleh pemimpin, anggota atau bahkan bawahannya dalam bekerjasama dalam sebuah organisasi. Fungsi dan kegiatan yang dilakukan mendorong sumber daya manusia bekerjasama memanfaatkan daya lain sehingga dapat mencapai tujuan organisasi yang diinginkan.

Manajemen menurut Ricky W. Griffin dalam Taufiqurokhman dan Evi Satsipi merupakan sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien.<sup>28</sup> Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan

---

<sup>27</sup> Lilis sulastris, *Manajemen, sebuah pengantar* (Bandung, 2014), 14.

<sup>28</sup> Taufiqurokhman dan Evi Satsipi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Cet. Pertama, (TangerangSelatan: UMJ PRESS, 2018),1

perencanaan, sementara efisien berarti bahwa tugas yang dilaksanakan secara benar, terorganisir dan sesuai dengan jadwal.

Henry Fayol adalah tokoh industrialis dari Perancis yang menjelaskan fungsi manajemen. Teori dan teknik administrasi menurut Fayol dipakai sebagai dasar pengelolaan suatu organisasi. Fungsi manajemen menurut Henry Fayol adalah sebuah proses berbagai kegiatan yang terdiri merencanakan, mengorganisasikan, dan menggerakkan sumber daya manusia (SDM) dan menggandakan pengendalian.<sup>29</sup> Fungsi manajemen terbagi menjadi 4 yaitu:

#### 1. Perencanaan (Planning)

Perencanaan adalah pemilihan serangkaian kegiatan dan keputusan selanjutnya apa yang harus dilakukan kapan, bagaimana dan oleh siapa perencanaan yang baik dapat dicapai dengan mempertimbangkan kondisi diwaktu yang akan datang. Berbagai pertanggung jawaban dalam perencanaan tergantung pada besarnya dan tujuan organisasi serta fungsi atau kegiatan khusus manajer.

Menurut Kontz Harold (1909-1984) dan Cyril O'Donnel (1900-1976) mengartikan bahwa perencanaan adalah fungsi seseorang manajer yang berhubungan dengan pemilihan dari berbagai alternatif dari tujuan, kebijakan, prosedur, dan program. Perencanaan merupakan proses yang tidak berakhir bila rencana tersebut telah ditetapkan, rencana harus dilaksanakan dan perencanaan harus mempertimbangkan kebutuhan fleksibilitas agar mampu menyesuaikan diri dengan situasi dan kondisi baru secepat mungkin dan salah satu aspek penting perencanaan adalah membuat keputusan (*Decision Making*). Didalam fungsi manajemen perencanaan, merupakan unsur yang sangat penting dan juga menjadi hal mendasar, karena sebelum melakukan, organizing, actuating dan controlling harus lebih dahulu melakukan perencanaan.

Perencanaan merupakan kegiatan memilih dan menghubungkan fakta-fakta dalam membuat serta harus menggunakan asumsi terhadap hal yang akan datang untuk merumuskan aktivitas yang akan diusulkan dan dianggap perlu untuk mencapai hasil yang diinginkan.<sup>30</sup> Perencanaan juga dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang tentang hal-hal yang akan dikerjakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Kebutuhan perencanaan sangat dibutuhkan di semua tingkat manajemen dan semakin tinggi tingkatnya, perencanaan mempunyai dampak paling besar atas keberhasilan organisasi, oleh karena itu para manajer harus perlu memahami peran perencanaan jangka pendek dan jangka panjang dalam pola perencanaan secara keseluruhan. Menurut Fungsi manajemen yaitu pengarahan, organisasi, koordinasi, dan pengendalian yang dilakukan terencana.

---

<sup>29</sup> <https://www.aanwijzing.com/2018/01/fungsi-manajemen;menurut-henry-fayol-beserta-prinsipnya.html>


<sup>30</sup> Siagian Sondang, *fungsi-fungsi manajemen* (Jakarta, bumi aksara 2012), 36.

Proses perencanaan ini bisa mengalami perubahan sewaktu-waktu sesuai situasi dan kondisi yang terjadi. Tujuan proses perencanaan dilakukan untuk ketidak pastian di masa mendatang. Henry Fayol menjelaskan proses perencanaan menjadi langkah penting untuk organisasi. Perencanaan berupa penentuan strategi dan taktik untuk mengantisipasi tujuan organisasi kedepan.

## 2. Pengorganisasian (Organizing)

Pengorganisasian adalah fungsi manajemen yang menentukan tugas apa yang harus dilakukan ,siapa yang melakukan, bagaimana proses pengelompokan tugas, siapa yang harus melapor pada siapa dan dimana keputusan dibuat.<sup>31</sup> Pengorganisasian merupakan serangkaian pekerjaan yang melibatkan banyak orang sesuai dengan keterampilan dan keahlian tertentu seperti kerja manajerial, teknis dan lain sebagainya.<sup>32</sup>

Pengorganisasian adalah seluruh proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab dan wewenang sedemikian rupa sehingga terciptanya organisasi yang dapat digerakkan sampai satu kesatuan dalam rangka menetapkan tujuan yang telah ditetapkan. Pengorganisasian juga mempunyai sebuah proses agar dapat berjalan sebagai mana yang diinginkan. Menurut Malayu S.P Hasibun berikut adalah proses pengorganisasian sebagai berikut:

- 
- a. Manajer harus mengetahui tujuan apa yang harus dicapai.
  - b. Menentukan kegiatan-kegiatan yang artinya manajer harus mengetahui, merumuskan, dan proses kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi dan menyusun daftar kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan.
  - c. Mengelompokkan atau pembagian kegiatan-kegiatan yang artinya manajer harus mengelompokkan kegiatan-kegiatan kedalam beberapa kelompok atas dasar tujuan yang sama. Kegiatan-kegiatan yang bersamaan dan berkaitan erat disatukan kedalam satu bagian.
  - d. Pendelegasian wewenang yakni manajer harus menetapkan besarnya wewenang yang akan didelegasikan kepada setiap departemen.
  - e. Rentang kendali yakni manajer harus menetapkan jumlah karyawan pada setiap departemen atau bagian.
  - f. Peranan perorang yakni manajer harus menetapkan dengan jelas tugas-tugas setiap individu karyawan, agar tidak terjadinya tumpang tindih terhadap pembagian pekerjaan.
  - g. Tipe organisasi, manajer harus menetapkan tipe organisasi apa yang akan dipakai apakah *line organization*, *line and staff organization* atau *function organization*.

---

<sup>31</sup> Nurmadhani Sayuni dkk, Dasar-dasar manajemen ( Medan, Yayasan kita menulis , 2020), 5.

<sup>32</sup> Djati Juliatrinsa dan Jhon Suprihanto, *Manajemen umum sebuah pengantar* (Yogyakarta Bpff, 1998), 14.



- h. Struktur organisasi, yang artinya manajer harus menetapkan struktur organisasi seperti apa yang akan digunakan dalam struktur organisasi.<sup>33</sup>

### 3. Pelaksanaan (actuating)

Setelah perencanaan dan pengorganisasian selanjutnya adalah pelaksanaan kegiatan atau implementasi. Pelaksanaan adalah tindakan yang dikerjakan berdasarkan perencanaan dan struktur organisasi yang sesuai dengan kemampuan sumber daya manusia (SDM), pada saat pelaksanaan kegiatan didalam organisasi maupun perusahaan sumber daya manusia dan tenaga kerja yang sudah diberikan tugas sesuai dengan syarat kriteria dan kemampuan masing-masing untuk melaksanakan kinerja yang baik. Pelaksanaan juga dapat diartikan usaha untuk menciptakan kerja sama diantara staf pelaksana program sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai secara efektif dan efisien.<sup>34</sup>

Perencanaan dan pengorganisasian yang baik dan efisien sangat penting dalam mendukung implementasi dan mendapatkan hasil yang efektif. Pelaksanaan merupakan penggerakan kepada seluruh tim kelompok yang akan melaksanakan pencapaian tujuan dengan yang telah direncanakan sesuai dengan tujuan-tujuan yang ada pada perencanaan dalam membentuk organisasi, karena pada dasarnya tidak akan terjadi suatu hal jika tidak ada tindakan yang dilakukan seseorang, bila seseorang memimpin tanpa adanya sebuah tindakan tetapi hanya bicara saja maka orang tersebut tidak akan mendapat sebuah hasil. Didalam sebuah pelaksanaan sosok seorang pemimpin sangat dibutuhkan akan tetapi sosok yang dibutuhkan pemimpin yang mampu untuk mengkoordinir para bawahannya dan bisa mempengaruhi bawahannya agar bisa bekerja dengan baik dan bekerja dengan efisien. Ada beberapa unsur yang sangat mempengaruhi dalam fungsi pelaksanaan, *pertama* kepemimpinan (*leadership*), *kedua* motivasi (*motivation*), *ketiga* hubungan antar manusia (*human relationship*), *keempat* komunikasi (*communication*). Dari keempat unsur tersebut saling berkaitan satu dengan yang lain sehingga dapat menjadikan sebuah pelaksanaan akan berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Pelaksanaan merupakan salah satu fungsi manajemen yang tentunya memiliki tujuan dalam implementasinya , adapun tujuan dari pelaksanaan tersebut adalah :

- a. Menumbuhkan dan mengembangkan rasa memiliki, rasa tanggung jawab dan menyukai pekerjaan.
- b. Mengembangkan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki.
- c. Kerja sama antar individu maupun kelompok yang dibangun akan lebih maksimal untuk mencapai hasil yang efisien.

<sup>33</sup> Malayu S.P Hasibun, *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah* (Jakarta; Bumi Aksara, 2014), 127.

<sup>34</sup> Ibnu Syamsi, *pokok-pokok organisasi dan manajemen* (Jakarta : Bina Aksara,1998), 96

- d. Pengaruh suasana lingkungan kerja agar dapat meningkatkan motivasi dan prestasi kerja.
- e. Mengembangkan perusahaan maupun organisasi secara dinamis.

Pada dasarnya pelaksanaan sangat erat kaitannya dengan unsur manusia yang ada didalam sebuah organisasi, kegiatan organisasi akan sangat ditentukan oleh kualitas manusianya sejauh mana manusia dapat mendayagunakan kelebihan-kelebihan yang ada pada diri setiap individunya, serta mampu atau tidak dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan. Dengan demikian sebuah keberhasilan sangat ditentukan oleh kualitas individu yang terlibat didalam sebuah organisasi tersebut. Jadi pengarahannya ini digunakan sebagai arahan Sumber Daya Manusia (SDM), pegawai suatu organisasi atau perusahaan untuk menyelesaikan tugas dengan baik.

#### 4. Pengawasan (controlling)

Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang paling mendasar, sebaik apapun pekerjaan yang dilakukan tanpa adanya pengawasan, maka tidak dapat dikatakan berhasil. Pengawasan yang berhubungan dengan tindakan atau usaha penyelamatan sebuah jalannya perusahaan kearah tujuan yang telah direncanakan. Seseorang pemimpin yang melakukan tugas pengawasan dengan sungguh-sungguh mengerti arti dan tujuan dari pada pelaksanaan tugas pengawasan. Pengawasan dapat diartikan sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen dapat terwujud.

George R Terry (1998) mengatakan bahwa “*control is to determine what is accomplished, evaluate it and apply corrective measures, if needed, to insure result in keeping with the plan*”. (Kontrol adalah untuk menentukan apa yang ingin dicapai, mengevaluasi, dan menerapkan langkah-langkah perbaikan, jika diperlukan untuk memastikan hasil sesuai dengan rencana).<sup>35</sup>

Pengawasan didefinisikan sebagai upaya menentukan apa yang sedang dilakukan dengan cara menilai hasil atau kinerja yang ingin dicapai dan jika terdapat penyimpangan dari standar yang telah ditentukan, maka cepat diadakan evaluasi untuk melaksanakan perbaikan sehingga seluruh hasil atau kinerja yang dicapai sesuai dengan rencana. Menurut George R Terry pengawasan atau controlling merupakan proses memastikan apa yang telah dilakukan maksudnya mengevaluasi pencapaian kerja dan jika perlu menerapkan tindakan-tindakan korektif atau teliti sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.<sup>36</sup>

Dalam pengawasan terdapat dua jenis pengawasan yakni pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung, berikut merupakan penjelasannya:

<sup>35</sup> Usman Effendi, *Asas Manajemen*.( Jakarta: Rajawali Pers, 2014)

<sup>36</sup> Soewarno Handyaningrat, *pengantar studi ilmu administrasi manajemen* (Jakarta : Bina Aksara, 2007), 26

a. Pengawasan langsung

Dalam pengawasan langsung dapat dilakukan dengan peninjauan pribadi yakni inspeksi dengan jalan meninjau secara pribadi sehingga dapat dilihat sendiri dari pelaksanaan pekerjaan. Cara ini mengandung kelemahan menimbulkan kesan terhadap bawahan bahwa mereka diamati secara ketat.

Menurut SP Siagian (2008:115) mengatakan bahwa yang dimaksud “pengawasan langsung merupakan apabila pimpinan organisasi melakukan sendiri terhadap apa kegiatan yang sedang di jalankan oleh bawahannya”. Pengawasan langsung dapat berupa pengamatan langsung, pengawasan langsung ditempat dan membuat laporan ditempat.<sup>37</sup> Akan tetapi karena banyaknya tugas-tugas seseorang pemimpin tidak mungkin bisa selalu menjalankan pengawasan langsung tersebut, oleh sebab itu tidak jarang harus melakukan pengawasan yang bersifat tidak langsung.

b. Pengawasan tidak langsung

Pengawasan tidak langsung merupakan pengawasan dari jarak jauh. Pengawasan ini dapat dilaksanakan dan disampaikan oleh para bawahan. Adapun bentuk-bentuk dari pengawasan tidak langsung adalah :

1. Laporan secara lisan, pengawasan dilakukan dengan mengumpulkan fakta-fakta melalui laporan lisan yang diberikan oleh bawahan terhadap atasan. Dengan cara ini tentunya kedua belah pihak harus aktif, bawahan akan memberikan laporan lisan tentang pekerjaannya dan atasan akan bertanya lebih detail demi mendapatkan fakta yang diinginkan.
2. Laporan tertulis, sebuah pertanggung jawaban bawahan terhadap atasannya mengenai kegiatan dan pekerjaan apa yang telah dilaksanakannya sesuai dengan instruksi dan tugas-tugas yang diberikan kepadanya.
3. Laporan khusus, pengawasan masih mempunyai satu tehnik ini yakni pengawasan melalui laporan-laporan yang bersifat khusus. Jadi laporan ini dilakukan jika terdapat peristiwa-peristiwa yang istimewa.<sup>38</sup>

Berdasarkan beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses perencanaan,

---

<sup>37</sup> Usman Effendi, *Asas Manajemen..*( Jakarta : Rajawali Pers, 2014)

<sup>38</sup> Ibid.,227

pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk mencapai sasaran dan tujuan bersama secara efektif dan efisien melalui pemanfaatan sumber daya yang ada seperti sumber daya manusia dan sumber daya-sumber daya lainnya. Dalam perspektif lebih luas, manajemen adalah suatu proses pengaturan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki organisasi melalui kerja sama para anggota untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Manajemen merupakan suatu ilmu dan juga suatu seni. Sebagai suatu ilmu, manajemen harus memiliki landasan keilmuan yang kokoh, sebagai seni, maka manajemen dipraktekkan berdasarkan keterampilan yang diterapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dari batasan-batasan tersebut, dapat dikatakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni yang mempelajari bagaimana mengelola manusia melalui orang lain.

Dalam sudut pandang Islam manajemen diistilahkan dengan menggunakan kata *at-tadbir* (pengaturan). Kata ini merupakan dari kata *dabbara* (mengatur) yang banyak terdapat dalam Al-Qur'an seperti firman Allah SWT dalam QS.As-Sajdah Ayat 5

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ تَعُدُّونَهَا نَمًّا

Artinya : “Dia mengatur segala urusan dari langit kebumi, kemudian urusan itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya (lamanya) adalah seribu tahun menurut perhitunganmu”. (QS.As-Sajdah 5)

Manajemen syariah ialah suatu pengelolaan untuk mendapatkan hasil yang optimal yang bermuara pada pencarian keridhaan Allah SWT. Langkah yang diambil dalam menjalankan manajemen tersebut harus berdasarkan aturan-aturan Allah SWT yang tertuang dalam Al-Qur'an dan Al-Hadist dan beberapa contoh yang dilakukan oleh para sahabat. Istilah manajemen atau *idarah* adalah suatu keadaan timbal balik , berusaha menaati segala peraturan yang telah ada. Idarah dalam pengertian umum adalah segala usaha, tindakan dan kegiatan manusia yang berhubungan dengan perencanaan dan pengendalian segala sesuatu secara tepat.

Dalam pandangan islam segala sesuatu harus dilakukan secara baik, teratur dan harus benar-benar sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan agar terciptanya keteraturan dan kedisiplinan karena suatu pekerjaan tidak bisa di kerjakan secara sembarangan. Seperti yang disabdakan oleh Rasulullah SAW yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا يُتَّقِنُهَا

Artinya :”sesungguhnya Allah SWT sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan, dilakukan secara Itqan (tepat, terarah, jelas dan tuntas)” (HR. At-Tabrani).<sup>39</sup>

Hadits diatas sesuai dengan teori manajemen modern bahwa sebuah pekerjaan itu harus dilakukan dengan terencana dan terlaksana dengan baik. Dalam pandangan ajaran Islam segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar tertib dan terarah. Proses-prosesnya harus dijalankan dengan baik. Hal ini merupakan prinsip utama ajaran Islam, dan arahan pekerjaan yang jelas, landasan yang mantap dan cara-cara mendapatkannya yang transparan merupakan amal perbuatan yang sangat disukai dan dicintai oleh Allah SWT.

Menurut Didin Hafifudin kata *itqaan* berarti dikerjakan secara teratur, sesuai dengan yang telah direncanakan dengan sempurna. Hal ini berarti mengerjakan sesuatu dengan cara teratur dan dilakukan dengan apa yang telah direncanakan sesuai dengan target yang telah ditentukan dengan sempurna yang merupakan sesuatu yang disukai oleh Allah SWT. Prinsip-prinsip ini sejalan dengan prinsip-prinsip manajemen secara umum yaitu merencanakan, mengorganisir, melaksanakan, mengontrol dan mengevaluasi dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Secara tidak langsung prinsip-prinsip manajemen tersebut sangat dianjurkan dalam Islam dalam melakukan sesuatu.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang atau sekelompok orang bahkan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

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

Pelayanan menurut Gronroos dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih adalah pelayanan yang diberikan oleh masyarakat apa yang dibutuhkan oleh masyarakat maka pegawai akan membantu dan memecahkan suatu persoalan oleh pengguna layanan tersebut. Salah satunya seperti pengguna membutuhkan pelayanan pembuatan akte ikrar wakaf, dalam proses akte ikrar wakaf sesuai dengan prosedur dan jangka waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> Ahmad Al-Hasyimi, *Marhum sayyid, Mukhtar Ahaadits wa Aal-hukmu Al Muhammadiyah*, (Surabaya: Daar-Annasyr-Misriyyah, 2021), 34.

<sup>40</sup> Ratminto dan Atik, *manajemen pelayanan*

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

Manajemen publik sering kali diidentikan dengan manajemen instansi pemerintah. Manajemen adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* di satu sisi lain adalah SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik.<sup>41</sup> Manajemen pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan, pengimplementasian serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditentukan sebelumnya.

Ratminto dalam bukunya mengatakan manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, tercapainya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan.<sup>42</sup>

Manajemen pelayanan yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas, akan tetapi jika pelayanan buruk maka akan berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sehingga menyebabkan tidak puasnya masyarakat dengan layanan yang disediakan oleh pemerintah.

## 2. Pelayanan Publik

Secara umum pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan yang diinginkan atau dibutuhkan oleh pelanggan agar dapat dipenuhi.

Menurut Munir pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan

---

<sup>41</sup>Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan informasi pelayanan publik dalam konteks birokrasi indonesia*. Malang. Aditiya Publissing. Hal.45

<sup>42</sup>Ratmino, Atik .2010. *manajemen pelayanan*.pustaka pelajar

agar hasil akhirnya memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.<sup>43</sup>

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan yang diberikan pemerintah berupa pelayanan jasa, pelayanan barang dan pelayanan administratif tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik hampir secara otomatis akan dapat membentuk citra tentang kinerja birokrasi. Karena kebijakan negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur.<sup>44</sup>

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

Pelayanan menurut Gronroos dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah apa yang dibutuhkan oleh masyarakat maka pegawai akan membantu dan memecahkan suatu persoalan oleh pengguna layanan tersebut. Salah satunya seperti pengguna membutuhkan pelayanan pembuatan Surat nikah dalam proses pembuatan surat nikah ini memiliki prosedur dan jangka waktu yang telah ditentukan.<sup>45</sup>

Inu Kencana mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah masyarakat yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>46</sup>

Pelayanan publik merupakan layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh

---

<sup>43</sup> Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 275.

<sup>44</sup> Rinaldi, Runi. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik*. Vol 1. No

<sup>45</sup> Ratminto dan Atik, *Manajemen pelayanan...*, 27

<sup>46</sup> Lijian Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, (Bandung: Bumi Aksara, 2006).

berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang maupun jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah itu disebut sebagai sebuah pelayanan publik.

Penyelenggara yang dilakukan pemerintah dilaksanakan untuk tujuan yang baik agar tidak terjadinya penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara profesional dalam menjalankan tugasnya sebagai penyedia pelayanan publik.<sup>47</sup>

Wahab dalam toufiqrohman dan Evi Satipasi mengatakan pemberian pelayanan publik yang kompetitif dan berkualitas kepada rakyatnya akan terus dituntut. Lebih lanjut dinyatakan kecenderungan global menunjukkan bahwa pemberian pelayanan yang semakin baik pada sebagian besar rakyat merupakan salah satu tolak ukur bagi kredibilitas dan sekaligus kepastian politik pemerintah dimanapun.<sup>48</sup>

Pelayanan publik memiliki konsep yang segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab penuh dan harus dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah dipusat, di daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang.<sup>49</sup>

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling jelas. Dimana masyarakat bisa langsung melihat dan menilai bagaimana kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima masyarakat, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan baik masyarakat kelas atas maupun kelas menengah, dimana keberhasilan pemerintah dalam membangun kinerja pelayanan publik harus secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif kantor atau lembaga pemerintah dimata masyarakat.<sup>50</sup>

Hal-hal tersebut dilakukan karena: *pertama*; nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan, dan kepentingan publik adalah merupakan landasan utama atau pokok dalam proses terjadinya penyelenggaraan pemerintah. *Kedua*; nilai-nilai tersebut memberi energi semangat kepada pegawai pemerintah atau pelayanan publik dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat secara lebih adil, merata, jujur dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, pegawai pemerintahan

---

<sup>47</sup> Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press, 2015),14

<sup>48</sup> Taufiqrohman dan Evi, *Teori dan Perkembangan.....*,30

<sup>49</sup> *Ibid*

<sup>50</sup> Nansi Bella, dkk, *Kualitas Pelayanan Publik di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan*, Jurnal Pelayanan Publik, (2015),2, <https://15464-31037-1-SM.pdf>



harus senantiasa melakukan hubungan yang erat dan dinamis terhadap masyarakatnya .

Dalam pelayanan publik etika merupakan penyelenggara terpenting dalam pelayanan publik yang mana sebagai kunci keberlangsungan pelayanan itu sendiri. Namun, tidak banyak penyedia jasa layanan yang menggunakan etika pada saat melaksanakan tugas layanan publik. Layanan publik, dalam hal ini aparatur pemerintah lebih mementingkan pelaksanaan layanan sebagai rutinitas sehingga lupa dengan nilai hakikat dari pelayanan tersebut. Akibatnya pelayanan publik diselenggarakan hanya sekedar memenuhi rasa tanggung jawab tanpa berorientasi kepada kepuasan masyarakat yang menerima layanan tersebut.

Sistem nilai inilah yang juga dapat salah satu sumber etika yang mendapat perhatian adalah yang berasal dari keyakinan, yaitu nilai-nilai agama. Agama menjadi pedoman hidup bagi pengikutnya agar hidup selamat didunia dan akhirat. Apalagi mereka meyakini nilai-nilai agama yang menegaskan bahwa segala perbuatan yang dilakukan didunia ini akan mendapatkan balasan, baik itu perbuatan yang buruk maupun perbuatan yang baik. Apalagi dalam konteks pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah, aspek pelayanan ini menjadi kewajiban bagi pemerintah dan aparaturnya karena terkait dengan peran dan fungsinya.

Bagi aparatur sipil negara yang meyakini agama sebagai bagian dari kehidupan mereka, tentu akan sadar bahwa pelayanan publik yang mereka berikan bagian dari aktivitas perbuatan baik yang akan mendapatkan ganjaran kelak, disinilah titik pentingnya pelayanan publik dalam persepektif Islam. Jujur, berkualitas dan amanah. Fenomena ini tentu sering ditemukan dalam kehidupan masyarakat yang memang menjadikan Agama sebagai basis aktivitas pekerjaannya. Jadi kualitas pelayanan publik ini ada hubungan dengan praktik beragama, terutama sebagai sumber etika dalam kehidupan aparatur sipil negara.

Jadi dalam konteks pelayanan publik etika inilah yang menjadi dasar bagi mereka untuk melayani masyarakat. Berdasarkan pengertian keputusan pemerintah dan lembaga administrasi negara serta para pakar tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa ada tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu;

- a. Penyelenggara pelayanan adalah instansi pemerintah yang meliputi satuan kerja atau satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga non departemen, kesektariatan lembaga tertinggi negara-negara dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik di pusat maupun di daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Hukum Milik Negara (BHMN), dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

- b. Pemberi layanan publik adalah pejabat atau pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.<sup>51</sup>

### 3. Bentuk Desain Manajemen Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik hanya akan dapat terwujud apabila dalam lingkungan internal suatu organisasi penyelenggara layanan terhadap masyarakat terdapat beberapa faktor yaitu, sistem pelayanan pemerintah yang mengutamakan kepentingan pelanggan atau masyarakat, cara pelayanan dalam suatu organisasi pelayanan dan sumber daya manusia (SDM) yang mengutamakan kepentingan masyarakat dan sumber daya yang memadai.

Ini bentuk sesungguhnya organisasi yang sederhana dari pelayanan.

#### a. Bentuk Desain Mekanistik

Bentuk mekanistik menekankan pentingnya mencapai produksi dan efisiensi tingkat tinggi. Burns dan Stalker dalam Steers, mengemukakan bahwa: “sistem mekanistik mempunyai ciri sentralisasi pengendalian dan wewenang, tingkat spesialisasi tugas tinggi, dan garis komunikasi terutama vertikal (khususnya kebawah). Jadi sistem mekanistik dianggap sebagai kesatuan yang relatif tetap dan kaku”.

Dari penjelasan diatas, maka dapat dipahami bahwa bentuk mekanistik sangat efisien karena karakteristik strukturnya. Bentuk ini sangat kompleks karena menekankan pada spesialisasi kerja, sangat desentralisasikan karena menekankan wewenang dan tanggung jawab, sangat formal karena menekankan fungsi sebagai dasar utama departementalisasi.

#### b. Bentuk Desain Organik

Menurut Henry Fayol, bentuk organik menekankan pada pentingnya mencapai keadaptasian dan perkembangan tingkat tinggi. Bentuk organisasi ini kurang mengandalkan peraturan dan prosedur, wewenang yang disentralisasikan atau spesialisasi yang tinggi. Burns dan Stalker dalam steers mengemukakan bahwa: “sistem organik biasanya memperlihatkan tingkat saling ketergantungan tugas yang lebih tinggi, desentralisasi pengendalian dan wewenang yang besar,

---

<sup>51</sup> Afrinaldy Rustam, *pelayanan Publik dalam Perspektif Islam*, artikel pelayanan publik dalam persepektif islam,(Dosen Administrasi Negara UIN Suska Riau). <https://www.uin-suska.ac.id>

dan komunikasi yang horizontal (antar departemen). Jadi sistem organik biasanya dipandang luwes (pantas) dan mampu menyesuaikan diri”.<sup>52</sup>

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

- a. Bentuk itu relevan sederhana karena tidak memerlukan spesialisasi, melainkan menekankan kepada peningkatan cakupan pekerjaan.
- b. Bentuk itu relative didesentralisasikan karena menekankan pendegealisasi (kebutuhan) wewenang dan peningkatan kedalaman pekerjaan.
- c. Relatif formal sebab menekankan produk dan pelanggan sebagai dasar departemensi.

Model organik merupakan kontra dari bentuk mekanistik. Karakteristik dan praktek organisasi yang mendasari bentuk organik sama sekali berbeda dari karakteristik dan praktek yang mendasari bentuk mekanistik. Perbedaan yang paling jelas antara kedua bentuk ini berasal dari kriteria keefektifan yang berbeda yang ingin diusahakan sebesar-besarnya oleh masing-masing bentuk ini. Jika bentuk mekanistik berusaha untuk mencapai efisiensi dan produksi secara maksimum, maka bentuk organik berusaha untuk mencapai keluwesan dan keadaptasian yang maksimum.<sup>53</sup>

#### **4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

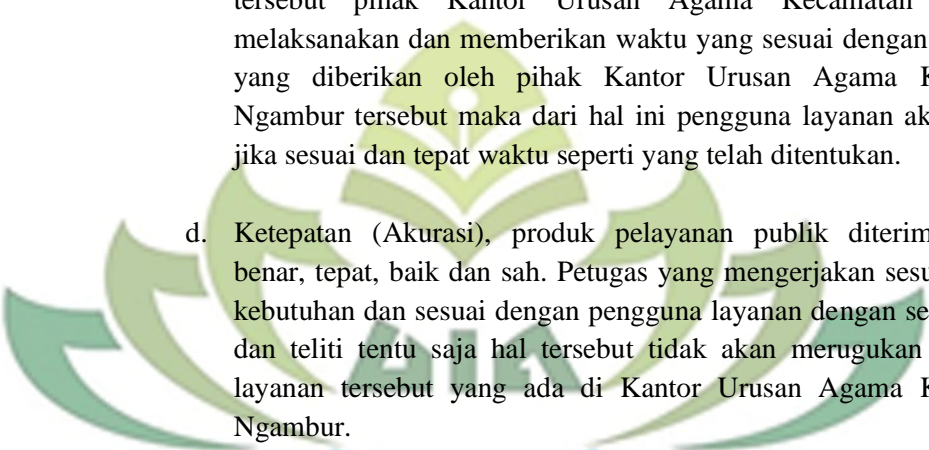
Pelayanan publik juga dituntut harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik harus juga memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang telah disebutkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN) No. 63 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut menurut moenir:

- a. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Contohnya dalam membuat peraturan atau prosedur yang mudah dipahami maka pengguna layanan tidak kebingungan untuk menyiapkan berkas sesuai dengan kebutuhan.

---

<sup>52</sup> Yanhar Jamaluddin, *Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal TAPIs Vol.12 No. 1, (2016):56-57, <https://media.neliti.com/media/publications/>

<sup>53</sup> *Ibid*

- 
- b. Kejelasan, yang meliputi : Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan atau sengketa dalam pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. Yaitu Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngabur sangat memperjelas suatu prosedur dan tata cara dalam biaya administrasi agar pengguna layanan nyaman dan tidak bingung saat menggunakan layanan tersebut.
  - c. Kepastian dan tepat waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam tempo waktu yang telah ditetapkan. Contohnya seperti pembuatan buku nikah atau akta ikrar wakaf (AIW) dalam hal tersebut pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngabur melaksanakan dan memberikan waktu yang sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngabur tersebut maka dari hal ini pengguna layanan akan senang jika sesuai dan tepat waktu seperti yang telah ditentukan.
  - d. Ketepatan (Akurasi), produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, baik dan sah. Petugas yang mengerjakan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan pengguna layanan dengan secara detail dan teliti tentu saja hal tersebut tidak akan merugikan pengguna layanan tersebut yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngabur.
  - e. Tidak Diskriminatif, yaitu tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Pejabat Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngabur didalam hal ini dilarang diskriminatif, karena hal ini akan menguntungkan pengguna layanan dan merasa nyaman dan dihargai ketika pengguna layanan tersebut.
  - f. Bertanggung jawab, seorang pimpinan adalah penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang telah ditentukan bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan menyelesaikan keluhan atau permasalahan dalam pelayanan publik. Contohnya jika ada keluhan masyarakat seperti dalam proses pembuatan buku nikah dan jangka waktu yang lebih dan tidak sesuai aturan yang berlaku maka pejabat tersebut harus lebih bertanggung jawab atas kesalahan yang berdasar dari keluhan pengguna layanan tersebut.
  - g. Kemudahan akses, artinya tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang tepat dan memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi yang baik. Dalam hal tersebut Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngabur

sangat memperhatikan hal tersebut karna untuk memudahkan penggunaan layanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngambur.

- h. Kelengkapan sarana dan prasarana, artinya harus tersedianya sarana dan prasarana kerja, mulai dari peralatan kerja pegawai dan alat pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kejujuran yang diperlukan dalam hal apapun salah satunya dalam biaya administrasi sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngambur. Pejabat yang ada di Kantor Urusan Agama sangat menerapkan suatu prosedur yang dibuat oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngambur dan tidak melakukan pungut liar (pungli) kepada pengguna layanan.
- j. Kecermatan, yaitu hati-hati, teliti, telaten. Contohnya dalam pembuatan buku nikah dan AIW, pejabat yang bertugas untuk memproses maka dibutuhkan dengan hati-hati dan teliti agar tidak terjadi kesalahan dan membuat kecewa pengguna layanan.
- k. Attitude, Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Aparat penyelenggara harus memiliki attitude yang baik dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya. Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngambur disiplin dalam pembuatan dokumen dan dengan jangka waktu yang sesuai seperti yang telah ditetapkan. Memiliki attitude yang bagus dalam menyikapi pengguna layanan jika terjadi kesalahan dan melayani kembali dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.<sup>54</sup>

Prinsip-prinsip ini dalam pelayanan publik sesuai dengan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan apa yang diinginkan. Dengan adanya prinsip-prinsip pelayanan publik ini dilaksanakan tidak lain guna memberikan kepuasan bagi pengguna jasa. Karena hal ini perlu adanya kerjasama antara pegawai dan masyarakat dengan memberikan kejelasan informasi (transparansi), transparan keterbukaan antara pegawai dan pengguna jasa (akuntabilitas), (kondisional), (partisipasi), kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban maka dengan hal ini yang memiliki kepentingan akan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan apa yang diinginkan.

Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan yang dirincikan oleh adanya akuntabilitas dan reponsibilitas dari pelayanan yaitu aparatur pemerintah, adapun rincian tersebut yaitu efisiensi,

---

<sup>54</sup> Nova Ayu Lestari. "Pelayanan Pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama" (Kecamatan mariso makasar : 2020),. h.25-26

efektifitas, kompetensi, ketepatan waktu dan kesamarataan. Dari perspektif layanan ,organisasi pemberi layanan. Organisasi pemberi layanan harus mengusahakan layanan murah dan tidak menjadi pemborosan, pelayanan publik seharusnya melibatkan sedikit pegawai dan memberi waktu yang singkat. Demikian dapat dicapai dengan biaya yang murah waktu yang singkat, dan tidak banyak membuang energi.

Dalam pelayanan publik juga selaku pegawai tidak bisa melakukan diskriminatif seperti membeda-bedakan Suku, Agama, Ras, tingkat ekonomi, dan lain sebagainya yang bersangkutan dengan deskriminatif.

Jika pegawai melakukan deskriminatif kepada masyarakat yang membutuhkan jasa maka tidak akan ada rasa kenyamanan saat pelaksanaan berlangsung. Sebagai seorang pemimpin sebagai seorang pemimpin yang bertanggung jawab hal yang menyangkut dengan pelayanan publik harus memastikan juga kelengkapan sarana dan prasarana, selain sarana dan prasarana pemimpin juga harus memperhatikan akses tempat dan lokasi yang mudah di jangkau oleh masyarakat.

Aparat pelayanan publik harus memiliki sikap kedisiplinan dan kejujuran dengan memiliki sikap jujur dan disiplin maka proses dalam melaksanakan tugas bisa lancar. Selain itu juga aparat pelayanan publik juga harus memiliki sikap yang ramah dan sopan terhadap masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan.

## **5. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggara atau penyedia pelayanan publik harus memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Standarisasi pelayanan tersebut perlu dipublikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik.

Standar pelayanan publik dalam Surjandi, yakni:<sup>55</sup>

- a. Prosedur pelayanan, yang dibangun bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

---

<sup>55</sup> Surjandi, *pengembangan kinerja pelayanan.....*,69

- d. Produk layanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi layanan, kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyelenggara layanan memiliki kewajiban sebagaimana yang telah tertulis dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Pasal 15 yakni:

- a. Penyelenggara kewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan.
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan informasi pelayanan.
- c. Menetapkan pelaksanaan yang kompeten.
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggara pelayanan publik.
- f. Melaksanakan layanan sesuai standar pelayanan.
- g. Memparticipasi aktif dan mematuhi perarutan perundang-undang untuk yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- h. Memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan.
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya.
- j. Bertanggung jawab dalam hal pengelolaan organisasi.
- k. Memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepas tanggung jawab atas posisi atau jabatan.
- l. Memenuhi kebutuhan atau panggilan organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah.<sup>56</sup>

## **B. Kepuasan Masyarakat**

### **1. Pengertian kepuasan masyarakat**

Kepuasan masyarakat adalah sebuah rasa terpenuhinya sebuah proses yang dilakukan oleh sebagian orang atau kelompok terhadap ekspektasi mereka atau sesuatu yang sesuai dengan harapan yang diinginkan. Kepuasan masyarakat

---

<sup>56</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009

adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Kepuasan adalah suatu kondisi dimana keinginan dan harapan yang harus dipenuhi. Setiap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan maka akan dinilai memuaskan apabila layanan tersebut yang diberikan dapat memenuhi keinginan yang sesuai apa yang diperlukan. Kepuasan merupakan elemen yang penting dalam menyediakan pelayanan yang baik efektif dan efisien, ketika seorang merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang dilakukan sebuah organisasi maka pelayanan tersebut dapat disimpulkan sebagai layanan yang tidak efektif dan efisien.

Menurut Tjiptono dan Chandra kata *satisfaction* (kepuasan) berasal dari bahasa latin *satis* yang berarti cukup baik, memadai dan *fatio* yang artinya melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Sedangkan menurut Supranto kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diraskan dengan harapan yang diinginkannya.<sup>57</sup>

Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Kepuasan masyarakat ditentukan oleh dua hal yakni keluhan dan harapan masyarakat terhadap jasa yang didapatkan dari pemberi pelayanan.

Adapun beberapa definisi yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat yakni sebagai berikut: menurut Kotler dan Armstrong mengungkapkan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkatan dimana kinerja anggapan produk relatif atau sesuai dengan ekspektasi pelanggan<sup>58</sup>. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi maka pelanggan akan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan akan merasa puas dan jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan merasa jauh lebih puas.

Menurut Nasution M.N kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Sementara menurut Pasolong semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat terhadap petugas pelayanan dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.<sup>59</sup>

---

<sup>57</sup> Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra (2006), *Manajemen Pelayanan Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset

<sup>58</sup> Dr.Meithiana Indrasari , *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*, (surabaya : unitomo press, 2019)

<sup>59</sup> Drs.M.N Nasution, M.Sc.,A.P,U. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*.(Bogor, Ghalia Indonesia, 2005).



KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menyebut bahwa ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah menyebutkan indeks kepuasan masyarakat adalah “Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya”.

Dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai suatu keadaan terpenuhinya kebutuhan pelanggan, dalam arti semua yang dibutuhkan dapat diterima sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Semakin tinggi kepastian kebutuhan yang terpenuhi, maka semakin tinggi pula kepuasan yang diterima oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan, jika kinerja dibawah harapan masyarakat maka masyarakat tidak akan merasa puas akan kinerja yang diberikan pemberi pelayanan, begitu sebaliknya jika kinerja yang diberikan sesuai harapan yang diinginkan masyarakat maka masyarakat akan merasa sangat puas dengan kinerja yang dilakukan oleh pemberi layanan.

## **2. Indeks kepuasan masyarakat**

Tujuan utama penyediaan jasa adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan, meskipun demikian, tidaklah mudah untuk mewujudkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Apalagi pelanggan yang dihadapi penyediaan pelayanan jasa pada saat ini adalah pelanggan yang semakin terdidik dan menyadari akan hak-haknya. Oleh karena itu meskipun tidak mudah bagi pemberi layanan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh tentu saja penyedia layanan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan.

Salah satu usaha yang dapat dilakukan oleh pemberi layanan untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan ialah dengan cara mengadakan pengukuran terhadap indeks kepuasan masyarakat atau pengguna jasa yang dapat dijadikan sebagai pedoman bagi penyedia layanan untuk melakukan perbaikan-perbaikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Indeks kepuasan masyarakat adalah data informasi untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

### 3. Pengukur kepuasan masyarakat

Biasanya perusahaan melakukan beberapa pengukuran pada tingkat kepuasan pelanggan yang bertujuan untuk mengetahui kemajuan perusahaan dalam kinerja dan pelayanan perusahaan. Menurut Kotler (Nasution,2005:66) ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu<sup>60</sup>:

a. Sistem keluhan dan sasaran

Setiap organisasi yang beorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan yang luas kepada pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. media yang digunakan berupa kotak saran yang diletakkan ditempat yang strategis, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa dan lain-lain.

b. Ghost shopping

Ghost shopping adalah metode pengukuran kepuasan pelanggan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan. Ghost shopping adalah pekerja atau pegawai perusahaan yang ditunjuk untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan perusahaan, baik diperusahaan yang bersangkutan maupun perusahaan pesaing. Ghost shopping merupakan strategi perusahaan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen. Seseorang yang disebut dengan Ghost shopping yang identitasnya tidak diketahui oleh karyawan akan berpura-pura menjadi pelanggan dan kemudian memberikan penilaian atas pelayanan yang diterimanya sesuai dengan ilmu yang telah dibekali. Layanan ghost shopping ini biasanya ditemui pada perusahaan penyediaan jasa seperti perbankan, kesehatan, instansi pemerintahan dll. Kemudian ghost shopper melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibandingkan para pesaing. Selain itu juga ghost shopper juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya dalam melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menanggapi setiap keluhan.

c. Analisa kehilangan pelanggan

---

<sup>60</sup> Nasution, M.N.2005. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Manajement*.Bogor:PT.Ghalia Indonesia.

Analisa kehilangan pelanggan adalah metode pengukuran kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi pelanggan yang telah berhenti menggunakan produk atau yang telah beralih ke pemasok lain.

d. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penelitian survei, baik dengan melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara, yakni:

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “seberapa puas saudara dengan pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama di kecamatan Ngambur” pada skala sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas (*directly reported satisfaction*).
2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).
3. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*).
4. Responden dapat diminta untuk merangkai berbagai elemen atau atribut dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance/performance ratings*).

#### 4. Tingkat kepuasan masyarakat

- a. Jika kinerja lebih rendah dari apa yang diharapkan masyarakat maka masyarakat tidak akan merasa puas, karena harapan masyarakat lebih tinggi dari pada yang diterima masyarakat dari apa yang diberi oleh pemberi layanan.
- b. Jika kinerja sesuai dengan harapan yang diinginkan masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas karena harapannya sesuai dengan apa yang diinginkan yang diberikan oleh pemberi layanan.
- c. Jika kinerja melebihi dari apa yang diharapkan masyarakat, maka masyarakat akan merasa sangat puas karena apa yang diterimanya melebihi apa yang diharapkan.

## 5. Macam-macam Kepuasan

Kepuasan dibagi menjadi dua macam, yaitu:

- a. Kepuasan fungsional yang merupakan kepuasan yang diperoleh masyarakat dari fungsi sesuatu yang dimanfaatkan.
- b. Kepuasan psikologikal yang merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak terwujud dari sesuatu seperti suasana lingkungan toko yang hendaknya terasa nyaman dan menyenangkan bagi para pengunjung sehingga merangsang para konsumen untuk menghabiskan waktu dan berbelanja dalam toko.

## 6. Unsur-unsur kepuasan masyarakat

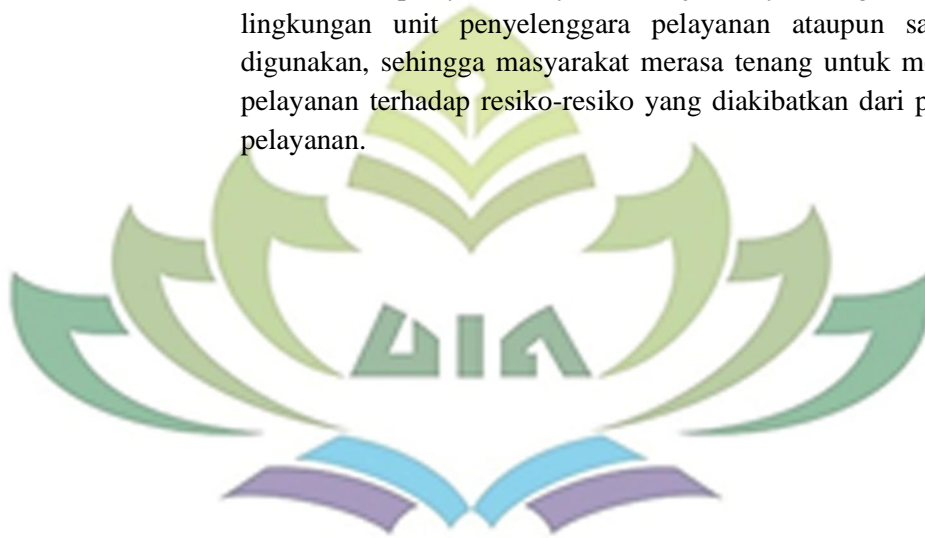
Menurut Kepmen PAN Nomor 16 Tahun 2014, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja petugas pelayanan publik, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari kualitas pelayanan yang dilakukan petugas pelayanan, yakni<sup>61</sup>:

- a. Prosedur pelayanan, yakni kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yakni persyaratan teknis dan administrasi yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yakni keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (Nama, Jabatan, serta Kewenangan dan Tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yakni kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yakni kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yakni tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yakni target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara layanan.
- h. Keadilan pelayanan, yakni pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan status masyarakat yang dilayani.

---

<sup>61</sup> Surat keputusan Menteri pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat

- i. Kesopanan petugas pelayanan, yakni sikap dan perilaku petugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yakni kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yakni kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yakni pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yakni kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan, yakni terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.



## DAFTAR PUSTAKA

### SKRIPSI

Kesi Wijayati, "*Manajemen Pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Penawaran Aji Kabupaten Tulang Bawang*". ( Skripsi, Program Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017).

Ayu Satria, "*Pelaksanaan Pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang*". (Skripsi Sarjana Pendidikan dengan program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Fatah Palembang, 2014).

Rahmat Ari Saputra, "*Sistem Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Sukabumi di Bandar Lampung*". (Skripsi, Program Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2014).

Nova Ayu Lestari, "*Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mariso Kota Makassar*". (Skripsi, Program Strata Satu (S1) Program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020).

Mita Cahya Nugrahani, "*Kepuasan Masyarakat Desa Pada Pelayanan Administratif di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang*",(Skripsi, Program Strata Satu (S1) Program Studi Politik dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang :2019).

Ahry Ana, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bonto Bangun Kabupaten Kepulauan Selayar*". (Skripsi, Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, 2019).

### JURNAL

Hikmatul Aliyah "*Analisis kualitas Pelayanan Publik di Desa Wana Kecamatan Melinting Lampung Timur*". Jurnal Prodi Manajemen STIE Lampung Timur, Lampung diterbitkan oleh Jurnal Dinamika Vol. 5 No. 1 Tahun 2019.

Yanhar Jamaluddin, "*Model Peningkatan Kualitas Layanan Publik*". (Dosen tetap Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara, Vol. 12 No.1,(2016).

Fahmi Rezha, dkk, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*” (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* Vol.1, No.5

Nansi Bella, dkk, *Kualitas Pelayanan Publik di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan*, *Jurnal Pelayanan Publik*, (2015),2

Yanhar Jamaluddin, *Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, *Jurnal TAPIS* Vol.12 No. 1, (2016):56-5

Rinaldi, Runi. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik*. Vol 1. No

Amaliya, D. (2017). Pengertian, Fungsi, dan Unsur-Unsur Manajemen-Jurnal Blog. Retrieved February 2, 2019, From <https://www.jurnal.id/id/blog/2017-pengertian-fungsi-dan-unsur-unsur-manajemen>

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

<https://www.jurnal.id/id/blog/2017-pengertian-fungsi-dan-unsur-unsur-manajemen>

## BUKU

Hersey & Blanchard, *manajemen sumber daya manusia (MSDM) Strategi* (2013)

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

Ratmino dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*, (Yogyakarta : Pustaka pelajar, 2005)

Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Reselations dan Komunikasi*, ( Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2010),24

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

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

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

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

Safroni, Ladzi, *Manajemen dan informasi pelayanan publik dalam konteks birokrasi indonesia*. (Malang: Aditiya Publissing 2012).

- Ratminto dan Atik, *Manajemen pelayanan model pengembangan konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*, ( Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2005).
- Surjadi, *pengembangan kinerja pelayanan publik*, Cet.kedua, ( Bandung: Pt Refika Aditama, 2009).
- T. Hani Handoko, *Manajemen*. (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 1990).
- Ratmino dan Atik, *Manajemen Pelayanan*.Cet.2,(Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010).
- Nasution,M.N.2005. *Manajemen Mutu Terpadu:Total QualityManajement*. (Bogor:PT.Ghalia Indonesia.)
- Dr.Meithiana Indrasari , *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*, (surabaya : unitomo press, 2019)
- Nasution, M.N.2005. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Manajement*, (Bogor: PT.Ghalia)
- Sugiono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung : ALFABETA, 2018),h.2
- Sugiono, *metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*,(Bandung :Alfabet, 2017), h.7
- Basrowi & Suwandi , *Memahami Penelitian Kualitatif*, ( Jakarta : PT Rineka Cipta, 2008),h.187
- Amiruddin dan Zainal Asikin, *pengantar metode penelitian hukum*,( Jakarta : PT. Raja Frafindo Persada, 2004), h.25
- Supardi,*Metodelogi Penelitian*, (Mataram : Yayasan Cerdas Press, 2006).
- Siagian Sondang, *fungsi-fungsi manajemen* (Jakarta, bumi aksara 2012), 36.
- Nurmadhani Sayuni dkk, *Dasar-dasar manajemen* ( Medan, Yayasan kita menulis , 2020), 5.
- Djati Juliatriasa dan Jhon Suprihanto, *Manajemen umum sebuah pengantar* (Yogyakarta Bpff, 1998), 14.
- Malayu S.P Hasibun, *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah* (Jakarta; Bumi Aksara, 2014), 127.
- Ibnu Syamsi, *pokok-pokok organisasi dan manajemen* (Jakarta : Bina Aksara,1998), 96
- Soewarno Handyaningrat, *pengantar studi ilmu administrasi manajemen* (Jakarta : Bina Aksara, 2007), 26



Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*,(Jakarta:Bumi Aksara, 2006),275.

Effendi Usman, *Asas Manajemen*. (Jakarta : Rajawali Pers, 2014)

Ahmad Al-Hasyimi, *Marhum sayyid, Mukhtar Ahaadits wa Aal-hukmu Al Muhammadiyah*,(Surabaya: Daar-Annasyr-Misriyyah, 2021), 34.

## **ARTIKEL**

Afrinaldy Rustam, *pelayanan publik dalam Perspektif Islam*, artikel pelayanan publik dalam persepektif islam, (Dosen Administrasi Negara UIN Suska Riau). <https://www.uin-suska.ac.id>

Nining Haslinda Zainal “*Analisis Kesesuaian Tugas Pokok dan Fungsi dengan Kompetensi*.”,(Universitas Bosowa, 2008)

Sutarto dalam Nining Haslinda Zainal (2008: 22) “*Analisis Kesesuaian Tugas Pokok dan Fungsi dengan Kompetensi*.”)

Moekijat dalam Nining Haslinda Zainal (2008 :8 ) *Analisis Kesesuaian Tugas Pokok dan Fungsi dengan Kompetensi*.)

Peraturan pemerintah Undang-Undang No 25 Tahun 2009 ayat 1 Tentang Pelayanan Publik. <https://jdih.kemenkeu.go.id>

Peraturan Pemerintah dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Pasal 15 Tentang Penyelenggara Berkewajiban [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id)

<https://www.aanwijzing.com/2018/01/fungsi-manajemen-menurut-henry-fayol-beserta-prinsipnya.html>

Surat keputusan Menteri pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat

## **WAWANCARA**

Jon Mery ( Ketua Kantor Urusan Agama ), di Kantor Urusan Agama (KUA), Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat, *Wawancara Prasurvei*, 14 Januari 2022

Al Imron, Bidang Pelayanan Bimbingan Keluarga Sakinah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngambur, *Wawancara* 14 Januari 2023

Nurmafiah, Bidang Dokumentasi dan Sistem Informasi Manajemen Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngambur, *Wawancara* 14 Januari 2023

Slamet, Koordinator Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngambur, *wawancara* 14 Januari 2023

Suhanto, Masyarakat Kecamatan Ngambur pengguna layanan Kantor Urusan Agama, wawancara 14 Januari 2023

Andi dan mery, Masyarakat Kecamatan Ngambur pengguna layanan Kantor Urusan Agama, wawancara 14 Januari 2023

Dokumentasi, Sejarah Berdirinya KUA Kecamatan Ngambur, 14 Januari 2023

Dokumentasi, Rapat Anggota KUA Kecamatan Ngambur, 14 Januari 2023

Dokumentasi, Struktur Organisasi KUA Kecamatan Ngambur, 14 Januari 2023

