

**SISTEM PELAYAN PUBLIK KANTOR URUSAN AGAMA
KUA KECAMATAN KEMILING KOTA BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

**Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Syarat Guna Memperoleh
Gelara Sarjana Sosial (S.sos)**

Diajukan Oleh:

NAMA : HENI LESTARI

NPM : 1941030235



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

**SISTEM PELAYAN PUBLIK KANTOR URUSAN AGAMA
KUA KECAMATAN KEMILING KOTA BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

**Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.sos)**

Diajukan Oleh:

NAMA :Heni Lestari

NPM : 1941030235

Pembimbing Akademik I : Hasan Mukmin. MA

Pembimbing Akademik 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

SISTEM PELAYANAN PUBLIK KUA KEMILING KOTA BANDAR LAMPUNG

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah instansi terkecil di kementerian agama yang ada ditingkat kecamatan. KUA bertugas membantu melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kecamatan di bidang urusan agama Islam di wilayah kecamatan. Tugas KUA melayani masyarakat dengan sistem pelayanan yang baik sehingga dalam melayani masyarakat, jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dilakukan di KUA Kemiling. Adapun yang menjadi populasi adalah semua pegawai KUA Kemiling yang berjumlah 10 orang. Kemudian sample yang digunakan metode *non random sampling* yaitu cara pengambilan sample tidak semua anggota populasi diberikan kesempatan untuk dipilih menjadi sample. Maka dalam pengambilan sample yang hanya 3 orang. Metode yang diambil menggunakan metode *interview* (wawancara), observasi, dan dokumentasi. Selain itu juga penulis menggunakan literature-literature pelayanan publik. Kemudian sifat penelitian ini adalah deskriptif, analisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun hasil penelitian skripsi ini dengan sistem pelayanan yang ada di kantor urusan agama diantaranya: Elemen-elemen atau bagian bagian yang saling terhubung yang terbentuk menjadi satu kesatuan yang ada di KUA Kemiling guna untuk melayani masyarakat yang berkepentingan. Bagian-bagian yang ada di KUA dan yang ada di Struktur yaitu kepala KUA, Penghulu (Bimbingan Keluarga Sakinah), Penyusun bahan PPAIW (Pejabat Pencatat Akta Ikrar Wakaf), penyusun bagian amil zakat, penyusun bahan SDM kepenghuluan, penyusun bahan materi manasik haji. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah sistem pelayanan publik sudah baik dalam pelayanan terhadap masyarakat namun perlu lebih disiplin lagi supaya lebih baik dan ditingkatkan fasilitas SDM agar lebih kondusif lagi dalam berkerja sehingga lebih cepat dalam akses melalui media dan dalam penyelesaian tugas melalui alat seperti komputer, laptop, printer dan lainnya.

Kata kunci : Sistem pelayanan publik

ABSTRACT

KUA KEMILING PUBLIC SERVICE SYSTEM BANDAR LAMPUNG CITY

The Office of Religious Affairs (KUA) is the smallest agency in the ministry of religion at the sub-district level. The KUA is tasked with assisting in carrying out some of the duties of the Subdistrict Ministry of Religion Office in the field of Islamic religious affairs in the subdistrict area. The KUA's task is to serve the community with a good service system so that in serving the community, this type of research is field research carried out at KUA Kemiling. The population is all KUA Kemiling employees, totaling 10 people. Then the sample used was a non-random sampling method, namely a sampling method where not all members of the population were given the opportunity to be selected as a sample. So in taking the sample only 3 people. The method used uses interviews, observation and documentation. Apart from that, the author also uses public service literature. Then the nature of this research is descriptive, analysis using a qualitative approach. The results of this thesis research on the service system in the religious affairs office include: Interconnected elements or parts that are formed into one unit at KUA Kemiling in order to serve interested communities. The sections in the KUA and those in the Structure are the head of the KUA, Penghulu (Sakinah Family Guidance), PPAIW material preparer (Official for the Registrar of Waqf Pledge Deeds), compiler of the amil zakat section, compiler of HR material for penghulu, compiler of material for Hajj rituals. The conclusion of this research is that the public service system is good in serving the community but needs to be more disciplined so that it is better and improves human resource facilities so that they are more conducive to work so that access through media is faster and in completing tasks via tools such as computers, laptops, etc. printers and others.

Keywords: Public service system

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Heni Lestari
NPM : 1941030235
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yng berjudul “Sistem pelayanan publik Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung” Adalah benar benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi atau suduran karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebutkan dalam footnote tau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpanan dalam karya ini,maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar lampung, September 2023
Hormat Saya



Heni lestari
1941030235



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

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

PERSETUJUAN

**Judul : Sistem Pelayanan Publik Kantor Urusan Agama
(KUA) Kecamatan Kemiling Kota Bandar
Lampung**
Nama : Heni Lestari
NPM : 1941030235
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

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

Pembimbing I

Dr. Hasan Mukmin, M.A
NIP. 196104211994031002

Pembimbing II

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

Mengetahui,
Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam

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



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

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

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“SISTEM PELAYANAN PUBLIK KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN KEMILING KOTA BANDAR LAMPUNG”** yang ditulis oleh **Heni Lestari**, NPM: **1941030235**, Jurusan: **Manajemen Dakwah**, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada Hari/Tanggal: **Kamis, 22 Juni 2023 Pukul 14.00 s.d 15.30 WIB.**

TIM PENGUJI

Ketua : Badaruddin, S.Ag. M.Ag

Sekretaris : Rouf Tamim, M.Pd.I

Penguji I : Dr. Mubasit, M.M

Penguji II : Dr. Hasan Mukmim, M.A

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

Mengetahui
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Dr. Abdul Syukur, M.Ag
NIP. 196511011995031001

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّ مَتَّ لِعَدِٰٓءِ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ

إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah.

Sungguhnya, Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.

(QS,Al-hasyr:18)



PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT, Taburan cinta dan kasih sayangmu telah memberikan kekuatan, membekali dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas rahmat dan karuniaNya skripsi ini dapat terselesaikan dengan rasa bangga, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku yang tercinta, untuk ayahku Jayroni dan ibuku Asmawati terimakasih sudah memberikan doa semangat, motivasi serta cinta dan kasih sayang yang utuh untukku. dan terimakasih sudah menghantarkan ku untuk menyelesaikan pendidikan S1 UIN Raden Intan Lampung dengan baik, semoga mereka selalu diberikan hidayah, kesehatan dan rahmat Allah SWT.
2. Kakak, Abang, adik tercinta, Marlina Sartika, Sandi Irawan dan Gio Adi Pratama yang telah memberikan motivasi serta semangat kepadaku, saya berterimakasih telah diberi kasih sayang yang utuh dan selalu menjadi tempat berkeluh kesahku, semoga kalian selalu diberikan kebahagiaan, kesehatan, serta rahmat Allah SWT.
3. Keponakanku Nadia Marsyadinata, Cindy Afriani, Natasya Dinata, Osama Adin Najid terimakasih sudah memberikan kebahagiaan dan dukungan untukku, semoga mereka selalu diberikan kebahagiaan dan kesehatan oleh Allah SWT.
4. Teruntuk Keluarga besar Hanan bin Yunus terimakasih sudah menjadi tempat berkeluh kesah. dan untuk keluarga besar Yuliana
5. Teruntuk sahabat sahabatku Saepi Rahayu, Ayu Fara Diana, Alfi Lestari, Dinda Aryadilla, Widiana, Herta Lia, Tiara Damayanti dan kerabat yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu terimakasih sudah hadir serta menjadi keluarga yang selalu ada.
6. Teruntuk teman teman manajemen dakwah angkatan 2019 terkhusus kelas D terimakasih kalian sudah menciptakan kebahagiaan, canda tawa serta kekonyolan dikelas yang akan membuat penulis ingat sampai tua nanti. semoga kita semua sukses kedepannya.

7. Teruntuk dosen pembimbing ku bapak Dr. Hasan mukmin.MA dan ibu Dr.yunidar cut mutia yanti M.Sos.i yang telah membimbingku dalm skripsi ini terima kasih sudah mengarahkan dan membimbingku semoga sehat selalu dan diberikan kesehatan serta rahmat AllahSWT.
8. Almamater tercinta,Fakultas dakwah dan ilmu komunikasi,Universitas Islam Negeri Lampung



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Heni Lestari ,Anak ke empat dari lima bersaudara,putri dari bapak jayroni dan ibu asmawati .penulis lahir diwaykanaan pada tanggal 19 januari 2001.

Penulis mengawali Pendidikan di SDN 01 Jaya Tinggi Selesai pada tahun 2013, Setelah penulis melanjutkan pendidikan di SMP N 1 Kasui lulus pada Tahun 2016, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMA N 01 Kasui Way Kanan selesai pada tahun 2019.setelah penulis menyelesaikan pendidikan di SMA N 01 Kasui Way Kanan pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung mendaftar pada jenjang Strata Satu (S1) Serta terdaftar pada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi,Jurusan Manbajemen Dakwah.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala nikmat yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Rasulullah SAW, sebagai manusia terpilih dan tauladan umat manusia.

Berkat Rahmat dan Hidayah-Nya, skripsi yang berjudul “SISTEM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA KEMILING BANDAR LAMPUNG” ini dapat diselesaikan. Walaupun penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan pada skripsi ini. Oleh karena itu dengan rendah hati dan ikhlas penulis menerima saran serta kritik guna perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.


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

1. Dr. Abdul Syukur, M.,Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
2. Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos. I. selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Raden Intan Lampung yang senantiasa mengarahkan dan membimbing mahasiswanya dalam pengajaran yang baik
3. Badaruddin S.Ag M.Ag selaku sekretaris jurusan Manajemen Dakwah Dan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi.
4. Hasan Mukmin.MA sebagai pembimbing I Dan Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I. sebagai pembimbing II, yang telah menyediakan waktu dan memberikan masukan-masukan serta motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu dosen serta karyawan pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan motivasi serta telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan *study*
6. Bapak H.Purna Irawan,S.Ag., selaku Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung beserta

jajarannya yang telah terlibat memberikan sumber data serta informasi yang akurat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa suatu halangan apapun.

7. Orang Tua, Kakak, dan Adik sekandungku serta keluarga besarku yang mana telah menjadi motivasi penulis sampai saat ini.
8. Sahabat sahabatku ,saepi rahayu, herta lia, alfi lestari, dinda aryadilla, widiana, ayu faradiana dan adikku tiara damayanti, yang telah menghibur dan mendukungku selama ini.
9. Rekan rekan seperjuangan jurusan manajemen dakwah angkatan 2019, serta rekan KKN Tiuh Balak Pasar.

Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, hal ini disebabkan masih terbatasnya ilmu dan teori penelitian yang penulis kuasai, oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan kritik yang bersifat membangun untuk skripsi ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.



Bandar Lampung, September 2023
Hormat Saya

Heni lestari
1941030235

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	4
C. Fokus Penelitian.....	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
G. Penelitian Terdahulu	8
H. Metode Penelitian	9
I. Sistematika Pembahasan	13
BAB II SISTEM DAN PELAYANAN PUBLIK	15
A. SISTEM	15
1. Pengertian Sistem.....	15
2. Karakteristik Sistem	18
3. Klasifikasi Sistem.....	21
B. PELAYANAN PUBLIK.....	23
1. Pengertian Pelayanan Publik	23
2. Bentuk pelayanan	27
3. Karakteristik Pelayanan Publik	31
4. Unsur Pelayanan.....	34
5. Fungsi Pelayanan.....	35

BAB III KUA KEMILING BANDAR LAMPUNG.....	37
A. Profil KUA Kemiling	37
1. Sejarah Kua	37
2. Motto,Visi, Misi,tugas pokok dan fungsi.....	39
3. Struktur Organisasi	41
B.Sistem Pelayanan KUA Kemiling Bandar Lampung	52
BAB IV SISTEM PELAYANAN PUBLIK KEMILING	57
A. Upaya sistem pelayanan publiksesuai visi misi	57
B. Penyaluhan keluarga sakinah di kua kemiling	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	71



DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Observasi
2. Pedoman Wawancara
3. Surat Keterangan (SK) Judul Skripsi
4. Surat Penelitian
5. Surat Keterangan Turnitin
6. Kartu Konsultasi
7. Gambar Gambar Dokumentasi
8. Surat Keterangan Turnitin
9. Hasil Turnitin



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk memudahkan pembahasan penelitian ini terlebih dahulu penulis akan mengemukakan penejasan judul dengan memberikan pengertian-pengertian sehingga dapat menghindari perbedaan penafsiran terhadap pokok permasalahan. Penelitian ini berjudul ““SISTEM PELAYANAN PUBLIK KANTOR URUSAN AGAMA KUA KECAMATAN KEMILING KOTA BANDAR LAMPUNG”

Sistem menurut Robert A. Leitch dan K. Roescoe Davis: Suatu Sistem adalah suatu kumpulan dari elemen elemen (orang, perangkat keras, Informasi dan lain lain) di organisasikan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. ¹ Sedangkan menurut Gordon B. Davis: Suatu sistem secara fisik adalah kumpulan dari elemen elemen yang beroperasi bersama sama untuk Sistem adalah kumpulan dari elemenelemen yang beroperasi bersama-sama untuk menyelesaikan suatu sasaran.²

Sistem adalah himpunan suatu benda nyata atau abstrak yang terdiri dari bagian atau komponen yang saling berkaitan, berhubungan, ketergantungan, dan salig mendukung secara keseluruhan bersatu dalam satu kesatuan untuk mencapai suatu tujuan tertentu secara efektif dan efisien.³

Pelayanan Publik Menurut Keputusan menteri pemberdayagunaan aparatur Negara (MENPAN) nomor 63

¹ Jugiyanto HM, Sistem Informasi Bcerbasis komputer, Yogyakarta 1996.h.2

² Ibid.h.3

³ Rickey Febri Yenny “Sistem Informasi Manajemen Haji Dan Umroh Pada KBIH Multazam Kota Bandar Lampung” (Lampung: Skripsi Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, 2016)

tahun 2003 adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- c. Instansi pemerintah adalah sebuah kolektif meliputi satuan kerja atau satuan organisasi Kementrian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen. Kesekretariatan Lembaga Tertinggi, Tinggi Negara dan Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha milik Negara, Badan Hukum milik Negara dan Badan Usaha milik Daerah.
- d. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat atau pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
- g. Biaya pelayanan publik adalah segala (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbalan jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- h. Indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh oleh penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan

dan kebutuhan masyarakat.⁴

Pelayanan menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby mengatakan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.⁵ Sedangkan publik berasal dari bahasa Inggris Public yang berarti umum, masyarakat, Negara atau dapat juga dikatakan orang banyak. Menurut Chaer pelayanan publik (public service) berarti pelayanan umum atau pelayanan masyarakat.⁶ Jadi pelayanan publik adalah sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan ketentuan pokok dan tata aturan yang berlaku di organisasi/instansi.⁷

Pelayanan secara umum diartikan sebagai setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Sistem Pelayanan Publik adalah Suatu himpunan atau komponen yang saling

⁴ peraturan.bkpm batang MENPAN,63,2003

⁵ Ratminto Dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005) h.26

⁶ Tontowi Jauhari, Mulyadi Dan Suslina, Kualitas Pelayanan Publik Lembaga-Lembaga Dakwah Dikota Bandar Lampung (Bandar Lampung 2014)

⁷ Ibid . h.6

mendukung secara keseluruhan dan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan pokok atau aturan yang berlaku.

B. Latar Belakang Masalah

Kantor Urusan Agama merupakan perpanjangan tangan dari Kementerian Agama yang mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintah dan pembangunan di bidang agama.

Lembaga kantor urusan agama (KUA) merupakan bagian dari sistem kementerian agama. sedangkan kementerian agama mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang agama. kantor urusan agama merupakan sebagian tugas kementerian agama yang berhubungan langsung dengan masyarakat di wilayah kecamatan. Sebagaimana ditegaskan dalam keputusan Menteri Agama Nomor :571 tahun 2001 bahwa kantor urusan agama bertugas melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian kabupaten/kota dibidang urusan agama di wilayah kecamatan. KUA Kemiling adalah lembaga yang melaksanakan tugas kantor kementerian agama di wilayah kecamatan Kemiling kota Bandar Lampung.⁸

Sistem yang ada di KUA merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan segala macam bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik, Pelayanan yang di lakukan pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh lembaga/instansi yang bersangkutan guna memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Menurut pendapat Brata dalam bukunya Dasar-Dasar Pelayanan Prima, mengatakan bahwa suatu pelayanan akan

⁸ Dokumentasi ,Profil Kantor Urusan Agama kemiling

terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.⁹ Salah satu upaya mengetahui pelayanan dengan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan, yang dapat dilakukan dengan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan. Dalam UU NO 25 tahun 2009 bab IV pasal 15 ayat 1 dengan tegas di nyatakan bahwa penyelenggara Negara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan melaksanakan standar pelayanan, termasuk memberikan pertanggung jawaban terhadap penyelenggaraan pada ruang publik dan dapat di akses masyarakat.¹⁰

Adapun Tugas Dan Fungsi Kua Dalam PMA No.34 tahun 2016 Tentang organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama psal 1 dinyatakan bahwa kantor urusan agama yang selanjutnya disingkat KUA adalah unit pelaksanaan teknis Kementerian Agama ,berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direrktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan secara operasional dibinaa oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kota/Kabupaten ,yang bertugas melaksanakan layanan dan bimbingan masyarakat islam diwilayah kerjanya.

Adapun Fungsi KUA Sebagimana disebutkan dalam pasal 3 PMA Nomor 34 ayat 1 adalah:

- a. Pelaksanaan Pelayanan,Pengawasan,Pencatatan,dan Pelaporan nikah dan rujuk
- b. Penyusun statistik layanan dan bimbingan Masyarakat islam

⁹<https://www.pelajaran.id/2017/17/pengertian-pelayanan-menurut-ahli-faktor-serta-fungsi-dantujuan-pelayanan-terlengkap.html>

¹⁰ Diah Rahayu ,” Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran”. (Lampung: skripsi fakultas dakwah dan ilmu komunikasi, 2017)

- c. Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi Kua Kecamatan
- d. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah
- e. Pelayanan bimbingan dan penerangan agama islam
- f. Pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syari'ah
- g. Pelayanan bimbingan dan penerangan agama isla
- h. Pelayanan bimbingan Zakat dan Wakaf
- i. Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan Kua Kecamatan
- j. Layanan bimbingan Manasik Haji bagi Jamaah Haji Reguler.

Salah satu bentuk pelayanan KUA Kemiling jika ada diantara masyarakat yang ingin menikah maka diadakan kegiatan Suscatin (kursus calon pengantin) atau Bimbingan dan pembinaan keluarga sakinah supaya disaat sudah berumah tangga tangga nanti jika terjadinya suatu permasalahan dapat mengatasi agar tidak terjadi yang namanya perceraian ,karna kebanyakan orang orang disaat ada sebuah permasalahan atau adanya suatu konflik dalam rumah tangga tidak langsung mengambil keputusan yang tidak diinginkan maka terjadilah suatu hal yang disebut talak atau perceraian.

Berdasarkan uraian-uraian diatas, peneliti mengangkat judul penelitian dengan judul “SISTEM PELAYANAN PUBLIK KANTOR URUSAN AGAMA KUA KECAMATAN KEMILING KOTA BANDAR LAMPUNG”

C. Fokus Penelitian

Peneliti Meneliti terhadap pelayanan yang ada di KUA, baik itu pelayanan dari Kepala KUA dan Pegawai Atau Staff kepada masyarakat. Melihat cepat atau lambatnya penanganan terhadap yang di butuhkan masyarakat.

D. Rumusan Masalah

1. Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang dapat di rumuskan dari penelitian ini adalah : Bagaimana Sistem Pelayanan Publik di KUA Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Sistem Pelayanan yang ada di KUA Kemiling Kota Bandar Lampung sehingga berjalan dengan Sesuai Tujuan Dan Fungsi dari KUA.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Dengan adanya Sistem Pelayanan dapat lebih baik dalam melayani dan menyiapkan segala kebutuhan yang perlukan oleh masyarakat khususnya di KUA kecamatan kemiling kota Bandar Lampung.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk masyarakat Kemiling kota Bandar Lampung.

G. Penelitian Terdahulu

Di wilayah yang akan penulis teliti, serta kebijakan yang sesuai untuk di terapkan di wilayah tersebut, dan judul-judul skripsi tersebut di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Putri Mae Sari dengan kajian “Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Pada Biro Trvel Asyifa Bandar Lampung”¹¹, permasalahan ini adalah tentang pelayanan Haji dan Umroh Pada Biro Travel Asyifa Bandar Lampung, walaupun penelitiannya sama-sama membahas tentang pelayanan, akan tetapi maksud dan isinya berbeda. Dari kesimpulan tersebut bahwa Biro Travel Asyifa sudah memberikan pelayanan yang baik, bukti dengan respond dan kenyamanan yang dialami oleh para jama’ah. Mulai dari pemberangkatan hingga kembali ke Indonesia. Namun meskipun sudah terbukti mempunyai pelayanan yang baik Biro Travel Asyifa terkadang mengalami sedikit kendala, seperti jama’ah yang kurang mengetahui manasik haji.
2. Diah Rahayu dengan kajian “Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Bandar Lampung ”¹² Skripsi Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung Jurusan Manajemen Dakwah tahun 2017 ini berisi tentang sebuah pelayanan publik, menurut peneliti terdahulu pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin seara fisik, dan menyediakan kepuasan pelayanan.
3. Lia Selviana dengan kajian” Layanan Konseling Perkawinan Pada Pasangan Suami Istri Di Bp4 Kota

¹¹ Putri Mae Sari, *Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Pada Biro Travel Asyifa Bandar Lampung*, (Lampung: Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2015)

¹² Diah rahayu, *manajemen pelayanan publik pada kantor urusan agama kecamatan padang cermin kabupaten bandar lampung* (Lampung: skripsi fakultas dakwah dan ilmu komunikasi, 2017)

Yogyakarta”¹³ Sekripsi Mahasiswi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Jurusan Bimbingan Dan Konseling Islam 2015 ini berisi tentang layanan konseling perkawinan pada rumah tangga, bermaksud untuk mempertahankan suatu keluarga, meningkatkan kesadaran terhadap dirinya dan dapat saling empati di antara patner, meningkatkan tentang kesadaran tentang kekuatan dan potensinya masing masing.

Jadi, Perbedaan dan persamaan dalam sekripsi ini yaitu objek atau tempat penelitannya berbeda. Berdasarkan yang telah dipaparkan diatas merupakan sebuah acuan penulis. Dari uraian diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut tentang pelayanan yang ada di KUA baik itu pelayanan, nikah, haji, wakaf, penyuluh dan lain sebagainya. Namun peneliti sebelumnya meneliti yang berbeda-beda ada yang meneliti tentang haji da umroh, ada juga yang meneliti tentang menejemen pelayanan publik, dan meneliti tentang konseling pernikahan pada rumah tangga.

Disisi lain di sebuah judul hampir bersamaan meneliti pelayanan, namun berbeda pada fokus penelitian saja. Meskipun berbeda peneliti dapat menganalisis dari peneliti sebelumnya agar dapat lebih baik lagi dalam penulisan.

H. Metode Penelitian

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Jenis Dan Sifat Penelitian

a. Jenis penelitian

Dilihat dari jenisnya, penelitian ini termasuk

¹³Lia Selviana, Layanan Konseling Perkawinan Pada Pasangan Suami Istri Di Bp4Kota Yogyakarta(Yogyakarta: sekripsi fakultas dakwah dan ilmu komunikasi, 2015)

penelitian lapangan atau field research artinya suatu penelitian yang dilakukan dalam kehidupan yang sebenarnya.¹⁴

b. Sifat penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena, yaitu dengan menjelaskan ataupun menerangkan sebuah peristiwa.¹⁵ Karena dalam pengumpulan data sampai dalam analisis data, peneliti memperoleh data objektif yang sebanyak mungkin sesuai dengan kemampuan yang ada. Menurut Suharsimi Arikunto : “Dan apabila penelitian bermaksud mengetahui keadaan mengenai apa dan bagaimana, berapa banyak, sejauh mana, dan sebagaimana, maka penelitiannya bersifat deskriptif, yaitu menjelaskan atau menerangkan peristiwa”. Dalam penelitian ini penulis hanya mengungkapkan data-data tentang Sistem Pelayanan Publik di KUA kecamatan Kemiling kota Bandar Lampung.

2. Sumber Data

Adapun sumber data penelitian terbagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung melalui penelitian lapangan atau wawancara langsung terhadap pihak-pihak yang berkompeten dan berkaitan dengan penelitian, terutama Kepala

¹⁴ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*(Bandung: Mandar Maju,1996), h 32

¹⁵ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul J, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: RajawaliPers, 2003), h 42

KUA di Kantor Urusan Agama di Kecamatan kemiling, Kota, Bandar Lampung dan data-data yang berkaitan dengan permasalahan.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang mencakup peraturan perundang-undangan, buku-buku hukum, dokumen-dokumen (berkas-berkas) dan literature atau Penelitian ini adalah penelitian jenis lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang langsung di lakukan di lapangan atau pada responden.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari sebuah penelitian adalah untuk mendapatkan data.

a. Metode Interview/Wawancara

Wawancara atau *interview* merupakan percakapan yang diarahkan pada masalah tertentu. Kegiatan ini merupakan proses tanya jawab secara lisan dari dua orang atau lebih saling berhadapan secara fisik (langsung). Oleh karena itu kualitas hasil wawancara ditentukan oleh pewawancara, responden, pertanyaan dan situasi wawancara.¹⁶

Dalam hal ini penulis menggunakan jenis *Interview* (wawancara) terpimpin yaitu wawancara bebas bertanya apa saja dan harus menggunakan acuan pertanyaan lengkap dan terperinci agar data-data yang diperoleh sesuai dengan harapan

Penulis menggunakan metode ini karena penulis mengharapkan data yang dibutuhkan dapat

¹⁶ Kartini Kartono, *Op. Cit.*, h 33

diperoleh secara langsung sehingga kebenarannya tidak akan diragukan lagi. Penulis mempersiapkan pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti dan juga yang di *interview* tidak merasa lelah diambil datanya.

Metode ini diambil sebagai metode utama dalam pengumpulan data, dan yang penulis tanyakan adalah Sistem Pelayanan Publik Di KUA Kemilingi Bandar Lampung.

b. Pengamatan (*Observasi*)

Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat dan langsung. Dalam hal ini peneliti dengan berpedoman desain penelitiannya perlu mengunjungi lokasi penelitian untuk mengamati secara langsung sebagai hal atau kondisi yang ada dilapangan.¹⁷ Pengamatan yang penulis lakukan yaitu melihat dari bentuk pelayanan pernikahan yang di lakukan KUA Kemilingi Bandar Lampung.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable yang baru, berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.¹⁸ Dalam pelaksanaannya, melalui pengumpulan data dengan metode dokumentasi, peneliti bertujuan untuk memperoleh data mengenai Pengoptimalan Pelayanan di KUA Bandar Kemiling Lampung. Metode ini adalah metode pendukung, karena data

¹⁷ Ahsanuddin Mudi, *Profesional Sosiologi*, (Jakarta: Mendiutama, 2004), h

²⁰ Suharsimi Arikunto, *Op.Cit.*, h 270

yang dihasilkan untuk mendukung data yang utama.

d. Analisis Data

Setelah data terkumpul maka langkah selanjutnya adalah penulis menganalisa data yang diperoleh dalam pelaksanaan penelitian, tentunya data yang dianalisa tersebut merupakan data yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang harus diolah sedemikian rupa sehingga mendapatkan suatu kesimpulan.

Teknik analisis yang digunakan adalah teknik komparatif deskriptif kualitatif, penulis menjelaskan kondisi obyektif di lapangan dengan kondisi yang ideal (teoritis) dan mendeskripsikannya dengan bahasa dan bukan memakai angka-angka. Kemudian langkah selanjutnya adalah penulis mengambil sebuah kesimpulan menggunakan teknik induktif yaitu menurut Sutrisno Hadi, bahwa berangkat dari fakta-fakta atau peristiwa-peristiwa yang khusus dan konkret itu ditarik generalisasi yang mempunyai sifat umum.¹⁹

I. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Maka penulis akan mendiskripsikan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab pertama, Pendahuluan, dalam pendahuluan ini menguraikan penegasan judul, latar belakang, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika

¹⁹ Sutrisno Hadi, *Op.Cit*, h 42

penulisan skripsi.

Bab kedua, Landasan Teori, bab ini akan di deskripsikan tentang teori pendukung penelitian sesuai dengan judul dari penelitian ini mengenai Sistem Pelayanan Publik

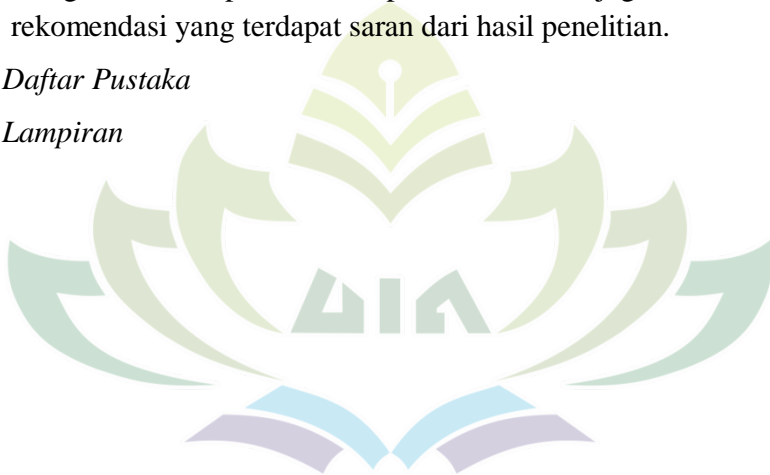
Bab ketiga, menjelaskan tentang deskripsi dari objek penelitian seperti sejarah, visi dan misi, striktur organisasi dll.

Bab keempat Analisis Penelitian, yang membahas tentang hasil dari penelitian yang sudah dilakukan.

Bab kelima Penutup, dalam bab ini akan di deskripsikan mengenai kesimpulan dari penelitian dan juga berisikan rekomendasi yang terdapat saran dari hasil penelitian.

Daftar Pustaka

Lampiran



BAB II

SISTEM DAN PELAYANAN PUBLIK

A. SISTEM

1. Pengertian Sistem

Sebuah pelayanan tidak terlepas dari suatu sistem yang terdiri dari sekumpulan elemen yang saling berkaitan atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan .

Secara Etimologis, kata Sistem berasal dari bahasa latin *Systema* atau bahasa Yunani *Sustema* yang berarti satu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang di hubungan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi, atau energi. Sistem juga merupakan kesatuan kesatuan bagian bagian yang saling berhubungan yang berada dalam suatu wilayah serta memiliki item- item penggerak.

Sedangkan secara Terminology terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh banyak ahli, diantaranya:

L. Jemes Havery mengatakan sistem merupakan prosedur logis dan rasional guna melakukan atau merancang suatu rangkaian komponen yang berhubungan satu sama lain. Menurut Gordon B. Davis Sebuah sistem terdiri dari bagian bagian yang saling berkaitan yang beroperasi bersama untuk mencapai beberapa sasaran dan maksud. Jhon Mc Manama juga mengatakan Sistem adalah sebuah struktur konseptual yang tersusun dari fungsi fungsi yang saling berhubungan yang bekerja sebagai suatu kesatuan organik untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan secara efektif dan efisien. Sedangkan Menurut Azhar Susanto Sistem adalah kumpulan atau *group* dari sub sistem/bagian/komponen apapun baik fisik maupun non

fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu.²⁰

Sistem adalah sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan. Suatu organisasi seperti perusahaan atau suatu bidang fungsional cocok dengan definisi ini.²¹ Suatu sistem adalah suatu kesatuan yang terdiri dari inteksi subsistem yang berusaha untuk mencapai

tujuan (*goal*) yang sama.²² Menurut Jhon F. Nash dan Martin B.Roberts: suatu system adalah sebagai suatu kesatuan dan keutuhan yang kompleks didalam tingkat tertentu untuk mengejar tujuan yang umum.²³

Sedangkan menurut S. Prajudi Atmosudirjo dalam bukunya, *Pengambilan keputusan*, mengatakan : Sistem sebagaimana telah saya rumuskan dalam bab- bab terdahulu adalah setiap sesuatu yang terdiri atas objek objek, atau unsur unsur, atau komponen-komponen yang ber-kaitan dan ber-hubungan satu sama lain sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pem Menurut Norman L. Enger dalam bukunya, *Managemen standars for develoving information systems* menulis bahwa” *a system consist of related activities the meet company objectives such as inventory control or production scheduling*” (suatu system terdiri atas kegiatan kegiatan yang berhubungan guna untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan seperti pengendalian inventaris atau penjadwalan produksi).²⁴

²⁰Rickey Febri Yenny “*Sistem Informasi Manajemen Haji Dan Umroh Pada KBIH Multazam Kota Bandar Lampung*” (Lampung: Skripsi Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, 2016).h.17

²¹ Raymond McLeod,Jr,*System Infomasi Manajemen*,(Pt. Pranhallindo, Jakarta 2001)h.11

²² Jugiyanto HM, *Sistem Informasi Berbasis komputer*,(Yogyakarta 1996).h.1

²³ *Ibid.* h.2

²⁴ Moekijat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*,(Bandung 1991).h.2

Jadi sistem adalah satu kesatuan yang terdiri dari komponen yang di hubungan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi, atau energi.

Sistem juga adalah sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan. Dari kesimpulan yang penulis dapat menyimpulkan bahwa sistem yang digunakan di Kua Kemiling Bandar Lampung adalah seperti yang dikatakan oleh Gordon B. Davis yaitu Sebuah sistem terdiri dari bagian bagian yang saling berkaitan yang beroperasi bersama untuk mencapai beberapa sasaran dan tujuan.

1. Fungsi Sistem

- a. Untuk meningkatkan aksesibilitas data yang ada secara efektif dan efisien kepada pengguna, tanpa dengan prantara sistem informasi.
- b. Memperbaiki produktivitas aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem
- c. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
- d. Mengidentifikasi kebutuhan mengenai keterampilan pendukung sistem informasi
- e. Mengantisipasi dan memahami akan konsekuensi ekonomi
- f. Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi
- g. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.²⁵

Jadi dapat disimpulkan bahwa fungsi sistem berfungsi untuk meningkatkan aksesibilitas data secara efektif dan efisien. Dan memperbaiki produktivitas

²⁵ Susanto, Azhar, "Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya"

sistem menjamin kualitas dan keterampilan serta mengidentifikasi kebutuhan pendukung sistem mengantisipasi dan memahami konsekuensi serta mengembangkan proses perencanaan yang efektif.

2. Karakteristik Sistem

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat sifat yang tertentu, yaitu mempunyai komponen komponen (*Components*), batas sistem (*Boundary*), lingkungan luar sistem (*Environments*), penghubung (*Interface*), masukan (*Input*) keluaran (*Output*) pengelolah (*Process*) dan sasaran (*Objectives*) atau tujuan (*Goal*).²⁶

Karakteristik yang dimaksud adalah sebagai berikut:

a. Komponen (*Componen*)

Sebuah sistem yang terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang berarti bahwa setiap bakerja bersama untuk membentuk serikat pekerja(kesatuan). Komponen sistem biasanya dikenal dengan subsistem. Subsistem memiliki hal sistem itu sendiri dalam fungsinya dan memiliki sistem keseluruhan.

Suatu sistem dapat mempunyai suatu yang lebih besar yang disebut dengan *supra system*. Misalnya suatu perusahaan yang disebut dengan suatu sistem dan industri yang merupakan sistem yang lebih besar disebut dengan *supra system*. Kalau dipandang industri sebagai suatu sistem, maka perusahaan dapat disebut sebagai subsistem. Demikian juga kalau perusahaan di pandang sebagai suatu sistem maka sistem akuntansi adalah subsitemnya. Kalau sistem akuntansi dipandang sebagai suatu sistem maka perusahaan adalah *supra system* dan

²⁶ Jugiyanto HM, *Sistem Informasi Berbasis Komputer*, (Yogyakarta 1996).h.7

Industri adalah *supra* dari *supra system*.²⁷

b. Batasan Sistem (*boundary*)

Pembatasan yang membatasi sistem merupakan daerah antara sistem dengan sistem lainnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan. Menunjukkan sistem membatasi ruang lingkup sistem. Sedangkan menurut Abdul Kadir batasan sistem diartikan sebagai pemisah antara system dan daerah luar system (lingkungan). Batas sistem menentukan konfigurasi, ruang lingkup atau kemampuan sistem.²⁸

c. Lingkungan Luar Sistem (*environments*)

Lingkungan luar sistem di luar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar dapat bermanfaat serta merugikan sistem. Lingkungan eksternal yang menguntungkan merupakan energi dari sistem dan lingkungan luar yang merugikan harus ditahan dan dikendalikan, kalautidak akan mengganggu kehidupan kelansungan sistem.

d. Penghubung Sistem (*Interface*)

Sistem link adalah media penghubung antara subsistem lainnya. Melalui interface ini memungkinkan sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem lainnya. Penghubung merupakan media penghubung antara subsistem dengan subsistem lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem lainnya. Keluaran (*output*) dari satu subsistem akan menjadi masukan (*input*) untuk subsistem yang lainnya dengan melalui penghubung. Dengan penghubung satu

²⁷ Jugiyanto HM, *Pengenalan Komputer*, (Yogyakarta 1999), h 284

²⁸ Dosen Pendidikan Muchlisin Riadi ” *Pengertian Karakteristik Dan Klasifikasi juli 01,2020*”

subsistem dapat berintegrasi dengan subsistem yang lainnya membentuk satu kesatuan.

e. Masukan Sistem (*Input*)

Masukan sistem adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat pengobatan masukan (input pemeliharaan) dan sinyal input sinyal input). Masukan energi pemeliharaan dimasukkan sehingga sistem tersebut dapat beroperasi. Sinyal input diproses untuk mendapatkan keluaran energi. Pelayanan yang merupakan penerima pelayanan melalui pegawai, dengana adanya pegawai maka pelayanan dapat diterima dan berjalan.

f. Keluaran Sistem (*Output*)

Keluaran sistem adalah hasil dari energi dalam meskipun dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Output dapat menjadi masukan bagi subsistem lain atau suprasistem.

g. Pengolahan Sistem (*procces*)

Suatu sistem dapat memiliki bagian pengolahan yang akan mengubah input menjadi output. Suatu system dapat mempunyai suatu bagian pengola atau system itu sendiri sebagai pengelolanya pengolah yang akan merubah masukan menjadi pengeluaran.

Sistem produksi akan mengolah masukan berupa bahan baku dan bahan yang lainnya kan menjadi keluaran berupa barang jadi. Dari system akuntansi akan mengolah data menjadi laporan keuangan dan lain yang di butuhkan oleh manajemen.

h. Sasaran Sistem (*objectives*)

Sebuah sasaran yang ingin dicapai untuk menentukan masukan yang diperlukan tidak

mempunyai sasaran maka operasi system tidak ada gunanya, karna system sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan dan pengeluaran yang akan dihasilkan sistem. Dan suatu sistem dikatakan berhasil jika mengenai sasaran dan tujuannya.²⁹

Jadi karakteristik sistem diantaranya yaitu komponen-komponen, batas sistem, lingkungan luar sistem, penghubung sistem, masukan dan keluaran sistem, pengelolah dan sasaran atau tujuan sistem. Yang saling berkaitan sehingga terbentuknya karakteristik sistem.

3. Klasifikasi Sistem

Sistem dapat diklasifikasikan dari beberapa sudut pandang, di antaranya adalah sebagai berikut :

- a. Sistem di klasifikasikan sebagai sistem abstrak (*abstrak system*) dan sistem fisik (*physical system*).

Sistem abstrak adalah sistem dengan berupa pemikiran atau ide ide yang tidak tampak secara fisik. Misalnya sistem teologia, yaitu sistem yang berupa pemikiran hubungan antar manusia dengan tuhan. Sistem fisik merupakan system yang ada secara fisik. Misalnya sistem komputer, sistem akuntansi, sistem produksi dan lain sebagainya.

- b. Sistem diklasifikasi sebagai sistem ilmiah (*natural system*) dan sistem bantuan manusia (*human made system*).

Sistem alamiah adalah system yang terjadi melalui proses alam, tidak dibuat manusia. Misalnya system perputaran bumi. Sistem buatan manusia

²⁹ Op.cit. h.686

adalah sistem yang di rancang oleh manusia. Sistem buatan manusia yang melibatkan interaksi antara manusia dengan mesin disebut dengan *human-machine system* atau ada yang menyebut dengan *man-machine system*.

sistem informasi akuntansi merupakan contoh *man-machine system*, karena menyangkut pengguna komputer yang berinteraksi dengan manusia.

- c. Sistem diklasifikasi sebagai sistem tertentu (*deterministic system*) dan sistem tak tentu (*probabilistic system*).

Sistem tertentu beroperasi dengan tingkah laku yang sudah dapat di prediksi. Interaksi diantara bagian-bagiannya dapat dideteksi dengan pasti, sehingga keluaran dari sistem yang dapat diramalkan. Sistem komputer adalah contoh dari sistem tertentu yang tingkah lakunya dapat dipastikan berdasarkan program program yang dijalankan. Sistem tak tentu adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karenamengandung unsur probabilitas.

- d. Sistem diklasifikasi dengan sistem tertutup (*closed system*)

Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dan tidak terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini bekerja secara otomatis tanpa adanya turut campur tangan dari pihak luarnya. Secara teoritis sistem tertutup ini ada, tetapi kenyataan tidak ada sistem yang benar tertutup, yang ada hanyalah *relatively closed system* (secara relatif tertutup, tidak benar benar tertutup).

e. Sistem terbuka (*open system*).

Sistem terbuka adalah sistem yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini menerima masukan dan menghasilkan keluaran untuk lingkungan luar atau subsistem yang lainnya. Karena sistem sifatnya terbuka dan terpengaruh oleh lingkungan luarnya, maka suatu sistem harus mempunyai suatu sistem pengendalian yang baik.

Sistem yang baik harus dirancang sedemikian rupa sehingga secara relatif tertutup karena sistem tertutup akan bekerja secara otomatis, terbuka hanya untuk pengaruh yang baik saja.³⁰

B. PELAYANAN PUBLIK

1. Pengertian Pelayanan Publik

Masyarakat mengharapkan setiap mendapatkan pelayanan menginginkan pelayanan yang terbaik agar dapat memenuhi apa yang di harapkan oleh masyarakat. Agar masyarakat dapat terpenuhi keinginannya maka adanya pelayanan publik prima.

Pelayanan menurut *Ivancevice, Lorenzi, Skinner* dan *Crosby* mengatakan bahwa pelayanan adalah produk produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.³¹ Sedangkan publik berasal dari bahasa inggris *Public* yang berarti umum, masyarakat, Negara atau dapat juga dikatakan orang banyak.

³⁰ *Ibid*.h. 12

³¹ Ratminto Dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: PustakaPelajar,2005) h.2

Menurut chaer pelayanan publik (*public service*) berarti pelayanan umum atau pelayanan masyarakat Jadi pelayanan publik adalah sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan ketentuan pokok dan tata aturan yang berlaku di organisasi/instansi.³²

Pelayanan publik prima didefinisikan sebagai pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan dengan sangat mngutamakan pelanggan. Untuk menghasilkan pelayanan yang prima, perlu didukung sistem yang efektif yaitu suatu sistem yang merupakan parpaduan dari berbagai unit terkait untuk bersama sama membangun sebuah kerja yang harmonis. Tujuan pelayanan prima adalah memberikan kepuasan sesuai dengan keinginan pelanggan. Oleh karna itu mutu pelayanan publik adalah adalah kesesuaian antara harapan atau keinginan dengan kenyataan dari praktik pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.³³

Pelayanan secara umum diartikan sebagai setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). pada hak ekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses

³² Ibid . h.6

³³ Ismail Dkk, *Menuju Pelayanan Prima*,(Malang,2010),h.70

pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

H.N. Cosson mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberikan keuntungan kepada pembeli dengan tujuan *good will* atau nama baik serta peningkatan penjualan dan pendapatan.³⁴ Pelayanan publik diartikan, pemberian pelayanan(melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.³⁵ untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik, setiap organisasi harus mengidentifikasi dan mengelola momen kritis pelayanan tersebut secara baik.

Ada tiga faktor yang perlu di perhatikan dalam mengelola *Momenr of truth*, yaitu:

- a. konteks pelayanan
- b. referensi yang dimiliki oleh konsumen
- c. referensi yang dimiliki oleh anggota organisasi penyelenggaraan pelayanan

Menurut kotler dalam sampara lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau suatu kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk dan fisik.³⁶ Sampara lukman berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.³⁷

³⁴ Ika Nurhanifah, *Manajemen Pelayanan Wisata Relig.* (Lampung Selatan: Fakultas DakwahAn Ilmu Komunikasi,2016).h.19

³⁵Ibid. h 21

³⁶ Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*,(Jakarta: STIA LAN press,2000),h. 8

³⁷ Ibid, h.6

Sedangkan menurut Phillip kotler, pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang di berikan oleh satu atau beberapapihak kepada pihak lain untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya.³⁸ Lebih jauh Kotler melihat pelayanan sebagai kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat oleh suatu proses secara fisik.

Sedangkan pelayanan publik menurut keputusan MENPAN Nomor 67 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan publik adalah segala

kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.³⁹

Keputusan menteri pemberdayaan aparatur Negara (MENPAN) nomor 63 tahun 2003 adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- c. Instansi pemerintah adalah sebuah kolektif meliputi

³⁸ Phillip Kottler, Manajemen Pemasaran Di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengadilan, (Jakarta Salemba Empat, 2001), h.446

³⁹ Srajuddin, Didik Sukriono, Winardi, *Hukum Pelayanan Publik*, (Malang: Setara Press, 2011), h.12

satuan kerja atau satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi, Tinggi Negara dan Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha milik Negara, Badan Hukum milik Negara dan Badan Usaha milik Daerah.

- d. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan publik. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat atau pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- e. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
- f. Biaya pelayanan publik adalah segala (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbalan jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- g. Indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh oleh penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.⁴⁰
- h. Jadi pelayanan diartikan diartikan secara umum sebagai setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan.

2. Bentuk pelayanan

Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam yaitu: 1) layanan

⁴⁰ peraturan.bkpm MENPAN ,63 ,2003.

dengan lisan, 2) layanan dengan tulisan dan 3) layanan dengan perbuatan. Ketiga bentuk layanan itu memang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi.⁴¹

Layanan lisan haruslah sesuai dengan norma, budaya dan tingkah laku yang berlaku di Indonesia, baik tertulis maupun yang tidak tertulis. Layanan tulisan, ada 2 jenis yaitu layanan dalam bentuk pertunjuk yang harus dan perlu diketahui umum dan layanan dalam bentuk surat-menyurat. Layanan bentuk surat menyurat hendaknya mengikuti pedoman yang berlaku dalam tata persuratan baik yang bersifat umum maupun khusus. Adapun bentuk perbuatan perlu disertai kesungguhan, keterampilan dalam pelaksanaan pekerjaan dan disiplin agar hasilnya memenuhi syarat dan memuaskan mereka yang berkepentingan.⁴²

Pelayanan yang diberikan hendaknya memenuhi standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerimapelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

dalam proses pemberian pelayanan.

⁴¹Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h.190

⁴²*ibid*

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

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

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.⁴³

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

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- 2) Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

⁴³Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005)h.

3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dankepastian hukum.

1) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

2) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

3) Kemudahanakses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

4) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan

pelayanan dengan ikhlas.

5) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.⁴⁴

Dari bentuk pelayanan tersebut tidak terlepas dari 3 macam yaitu: layanan dengan lisan, layanan yang menggunakan perkataan. Layanan dengan tulisan adalah seperti surat-surat dan layanan dengan perbuatan. Bentuk pelayanan juga memenuhi standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

3. Karakteristik Pelayanan Publik

Karakter atau Ciri-ciri pelayanan ada 4 (empat) karakter khusus suatu pelayanan:

a. Tanpa Wujud (*service intangibility*)

Bahwa jasa/pelayanan tidak dapat dilihat, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Keterikatan pelayanan jasa dan penyedia jasa di misalkan sebagai suatu produk fisik dihasilkan, kemudian disimpan, lalu dijual, dan akhirnya dikonsumsi.

b. Tidak dapat dipisahkan (*service inseparability*)

Berarti bahwa jasa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa pelayanan itu sendiri,

⁴⁴ Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar. 2006, h 22

baik penyedia jasa itu sebuah mesin atau seseorang, atau suatu kelompok orang (organisasi).

c. Variabilitas Pelayanan (*service variability*)

Bahwa kualitas jasa pelayanan tergantung pada siapa yang menyediakan atau menghasilkan jasa itu, juga tergantung pada kapan, di mana, dan bagaimana jasa pelayanan itu diselenggarakan

d. Pelayanan langsung digunakan dan habis (*service perishability*).

Bahwa jasa pelayanan tidak dapat disimpan untuk kemudian dijual kembali atau digunakan. Sedangkan menurut *Alan Walter Steiss* mengatakan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, penyelenggara hendaknya memiliki karakter sebagai berikut:

- 1) *Reliability*, penyelenggara pelayanan publik dipercaya mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan(masyarakat).
- 2) *Responsiveness*, penyelenggara mampu mengatasi setiap masalah yang ada.
- 3) *Assurance*, memberikan dan menumbuhkan Kepercayaan pada pelanggan
- 4) *Tangibles*, penyelenggara mampu memberikan pelayanan yang baik.
- 5) *Empathy*, merasakan pelayanan pelanggan menjadi yang utama.⁴⁵

⁴⁵ Tontowi Jauhari, Mulyadi, Dan Suslina .”*Kualitas Pelayanan Public Lembaga-Lembaga Dakwah Di Kota Bandar Lampung*”.(Bandar Lampung 2014) h.23

Sedang keputusan MENPAN Nomor63 Tahun 2003 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas-azas sebagai berikut:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan serta mudah di mengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerimapelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan , gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.⁴⁶ Jadi penulis dapat menyimpulkan bahwa karakter pelayanan ini ada 4 karakter khusus suatu pelayanan yang ada di KUA diantaranya:

⁴⁶ Syamsuri12” *Pedoman-Umum-Penyelenggaraan-Pelayanan*” 15
November 2018

Tanpa wujud itu seperti memberikan nasihat, tidak dapat dipisahkan itu seperti penghulu, penyuluhan, penyusun bahan SDM kepenghuluan, variabilitas pelayanan seperti Kursus calon pengantin, yang dimana harus menyediakan waktu/ hari, tempat,tata cara penyelenggaraan dan Pelayanan langsung digunakan dan habis seperti menikahkan orang yang dimana saat akan menikahkan hingga selesai.

4.Unsur Pelayanan

Adapun Unsur Unsur pelayanan publik Menurut Bhrata (2004:11) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyediaan Layanan ,yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa jasa (sercives).
- b. Penerima Layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (Customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis Layanan,yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan,yaitu kepuasan pelanggan.Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan jasa yang mereka nikmati.⁴⁷

⁴⁷ Neneng Siti Maryam “mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik,”Jurnal ilmu politik dan komunikasi

5. Fungsi Pelayanan

a. Perencanaan (planning)

adalah rangkaian atau proses pemilihan atau penetapan tujuan organisasi dan penentu strategi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan.

b. Pengorganisasian (Organizing)

adalah rangkaian aktivitas pembagian tugas yang akan dikerjakan ,serta proses pengembangan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan.

c. Pelaksanaan (Actuating)

Adalah Usaha menggerakkan anggota anggota kelompok sedemikian rupa, sehingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah direnakan.

d. Koordinasi (Coordinting)

Fungsi ini bertujuan mengarahkan atau mengendalikan agar pekerja semakin efektif dan efisien.

e. Pengawasan (Controlling)

adalah penemuan atau penerapan cara dan alat untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Tujuan fungsi ini untuk menilai pekerjaan yang telah dilakukan oleh seluruh SDM yang ada di suatu perusahaan, fungsi pengawasan sangat penting dilakukan karena fungsi ini menentukan kualitas layanan atau produk yang dihasilkan perusahaan dapat berjalan dengan baik atau tidak.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir, *Konsep Dasar Sistem Dan Sistem Informasi*,(Yogyakarta 2013)h.64
- Ahsanuddin Mudi, *Profesional Sosiologi*, (Jakarta: Mendiutama, 2004), h 44
- Asal 1 Ayat (1) PMA NO. 11 Tahun 2007.
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul J, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: RajawaliPers, 2003), h 42
- Diah rahayu, *manajemen pelayanan publik pada kantor urusan agama kecamatan padang cermin kabupaten Bandar lampung* (Lampung: skripsi fakultas dakwah dan ilmu komunikasi, 2017)
- Diah Rahayu ,” Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran”. (Lampung: skripsi fakultas dakwah dan ilmu komunikasi, 2017)
- Dokumentasi Profil Kantor Urusan Agama kemiling
- Dosen Pendidikan Muchlisin Riadi ” *Pengertian Karakteristik Dan Klasifikasi juli 01,2020*
- <https://www.pelajaran.id/2017/17/pengertian-pelayanan-menurut-ahli-faktor-serta-fungsi-dantujuan-pelayanan-terlengkap.html>
- Ika Nurhanifah, *Manajemen Pelayanan Wisata Relig.* (Lampung Selatan: Fakultas DakwahAn Ilmu Komunikasi,2016).h.19
- Ismail Dkk, *Menuju Pelayanan Prima*,(Malang,2010)
- Jugiyanto HM, *Pengenalan Komputer*,(Yogyakarta 1999)
- Jugiyanto HM, *Sistem Informasi Bcerbasis komputer*, Yogyakarta 1996.
- Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Social*(Bandung:

- Mandar Maju,1996)
- Kartini Kartono, *Op. Cit.*
- Lia Selviana, *Layanan Konseling Perkawinan Pada Pasangan Suami Istri Di Bp4 Kota Yogyakarta*(Yogyakarta: sekripsi fakultas dakwah dan ilmu komunikasi, 2015)
- Moekijat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*,(Bandung 1991).
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006)
- Neneng Siti Maryam “mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik,”*Jurnal ilmu politik dan komunikasi* peraturan.bkpm MENPAN ,63 ,2003.
peraturan.bkpm batang MENPAN,63,2003
- Phillip Kottler ,*Manajemen Pemasaran Diindonesia: Analisis,Perencanaan,Implementasi Dan Pengadilan*,(Jakarta Salemba Empat,2001)
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2005)
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.2006,
- Raymond McLeod,Jr,*System Infomasi Manajemen*,(Pt. Pranhallindo, Jakarta 2001).
- Rickey Febri Yenny “Sistem Informasi Manajemen Haji Dan Umroh Pada KBIH Multazam Kota Bandar Lampung” (Lampung: Skripsi Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, 2016)
- Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*,(Jakarta: STIA LAN press,2000),
- Suharsimi Arikunto, *Op.Cit*
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*

