

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK BIDANG  
KEPEGAWAIAN DAN HUKUM DI KANTOR WILAYAH  
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI LAMPUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-  
Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu  
Dakwah dan Komunikasi

Oleh :  
**MUHAMMAD TASLAM**  
NPM : 191030141

**Prodi: Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1445 H/2023 M**

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK BIDANG  
KEPEGAWAIAN DAN HUKUM DI KANTOR WILAYAH  
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI LAMPUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-  
Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 dalam  
Ilmu Manajemen Dakwah

Oleh :

**Muhammad Taslam**

**NPM : 1941030141**

**Prodi: Manajemen Dakwah**

**Pembimbing I : Dr. Abdul Syukur, M.Ag**

**Pembimbing II : Badarudin, S.Ag., M.Ag**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1445 H/2023 M**

## ABSTRAK

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu wadah untuk merencanakan mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan, para anggota organisasi atau perusahaan agar dapat melakukan segala sesuatu yang berkaitan dengan organisasi secara terstruktur agar tercapai tujuan bersama yang sudah terencana. Sistem pelayanan yang ada di Bidang Kepegawaian dan Hukum di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung adalah 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 organisasi perusahaan yang bersangkutan guna memenuhi kebutuhan Pegawai sebagai pengguna layanan publik. Bidang Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung memiliki visi yaitu Terwujudnya masyarakat Indonesia yang taat beragama, rukun, cerdas, Mandiri dan Sejahtera Lahir Batin. Sedangkan misinya adalah Peningkatan Kualitas Kehidupan Beragama, Kerukunan Umat Beragama, Pendidikan Agama dan Keagamaan, Tata Kelola Kepemerintahan yang Bersih dan Berwibawa. Metode penelitian ini metode penelitian secara kualitatif, penelitian ini mengambil jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian langsung dilapangan atau responden. Dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif yaitu salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial. Sedangkan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Bidang Kepegawaian dan Hukum di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui manajemen dan pelayanan yang ada di Bidang Kepegawaian dan Hukum di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung. Pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang secara langsung tetapi bentuk pelayanannya tidak kasat mata atau tidak dapat diraba, meski demikian pelayanan dapat dirasakan oleh pegawai Kementerian Agama Provinsi Lampung Yang ada di Provinsi Lampung sebagai bentuk pelayanan dari sebuah suatu lembaga.

## **ABSTRACT**

*Human Resource Management is a forum for planning, organizing, leading and controlling, members of an organization or company so that they can do everything related to the organization in a structured manner in order to achieve planned common goals. The existing service system in the Personnel and Legal Sector at the Regional Office of the Ministry of Religion of Lampung Province is a form of public service. Public services are all kinds of services, both in the form of public goods and public services. The services carried out are in principle the responsibility and are carried out by the company organization concerned to meet customer needs as users of public services. The Personnel and Legal Affairs of the Regional Office of the Ministry of Religion of Lampung Province has a vision, namely the realization of an Indonesian society that is religiously devout, harmonious, intelligent, independent and prosperous both physically and spiritually. While its mission is Improving the Quality of Religious Life, Religious Harmony, Religious and Religious Education, Clean and Authoritative Governance. This research method is a qualitative research method, this research takes the type of field research (field research), namely direct research in the field or respondents. Judging from its nature, this research is descriptive in nature, namely one type of research whose aim is to present a complete picture of social settings. While the object of this research is the Personnel and Legal Affairs at the Regional Office of the Ministry of Religion of Lampung Province. The purpose of this research is to find out the existing management and services in the Personnel and Legal Fields at the Regional Office of the Ministry of Religion in Lampung Province. Public service is the process of fulfilling needs through the activities of other people which are direct but the form of service is invisible or intangible, however the service can be felt by employees of the Ministry of Religion of Lampung Province in Lampung Province as a form of service from an institution.*

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Taslam  
NPM : 191030141  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Manajemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung**” adalah benar - benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan 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, Juli 2023

Penulis



**Muhammad Taslam**  
**NPM. 1941030141**



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

**Alamat: Jl. Let. H. Endro Suratmin I Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703289**

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi** : **Manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan publik bidang kepegawaian dan hukum di kantor wilayah kementerian agama provinsi lampung**  
**nama** : **Muhammad Taslam**  
**NPM** : **1941030141**  
**Jurusan** : **Manajemen Dakwah**  
**Fakultas** : **Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

**MENYETUJUI**

Untuk di Munaqosyahkan dan dapat di pertahankan dalam sidang munoqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

**Pembimbing I**

**Dr. H. Abdul Syukur, S.Ag, M.Ag**  
**NIP.196511011995031001**

**Pembimbing II**

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

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Manajemen Dakwah**

**Dr. Yunidar Cut Mutia, S.Sos, M.Sos.I**  
**NIP. 197010251999032001**



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

Alamat: Jl. Let. H. Endro Suratmin I Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703289

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul "Manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan publik bidang kepegawaian dan hukum di kantor wilayah kementerian agama provinsi lampung " disusun oleh, **Muhammad Taslam NPM : 1941030141** Program Studi **Manajemen Dakwah**. Telah di Ujikan dalam Sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: Rabu/05 Juli 2023 pukul 08.00-09.30WIB.

**TIM PENGUJI**

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


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

**Penguji Utama : Dr. Hasan Mukmin, M.A** (..........)

**Penguji Pendamping I : Dr. Abdul Syukur, S.Ag. M.Ag** (..........)

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

Mengetahui,  
**Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

  
**Dr. H. Abdul Syukur, M.Ag.**  
NIP.196511011995031001



## MOTTO

يٰٓأَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا  
إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقَنُّمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

*“Wahai manusia! Sungguh, kami telah menciptakan kamu dari seseorang laki-laki dan seorang perempuan, kemudian kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal, yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling bertakwa. Sungguh, Allah maha mengetahui, maha teliti.*

**(Qs. Al-Hujuraat (49):13)**





## PERSEMBAHAN

Bismillahirohmanirrohim

Teriring do'a dan rasa syukur kehadiran Allah SWT, ku persembahkan sebuah karya kecil ini sebagai tanda cinta dan kasihku yang tulus kepada:

Saya ingin mempersembahkan tulisan ini untuk orang-orang yang sangat saya cintai dan saya sayangi.

1. Pada persembahan yang spesial ini saya ingin menyampaikan terima kasih yang sangat besar untuk kedua orang tua yakni Ayahanda Miftahudin dan Ibundaku Rosna, yang telah memberikan cinta, kasih sayang dan dukungan yang tak terhingga. Insyallah semoga ini menjadi langkah awal membuat ayah dan ibu berbahagia. Untuk ayah dan ibu yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menasehatiku menjadi lebih baik. Terimakasih Pah... Terimakasih Bu...
2. Kepada adikku Melysha Febromika terimakasih atas segala doa, perhatian dan bantuan yang kalian curahkan untukku selama ini. Semua yang telah kalian berikan akan selaluku ingat. Hanya karya kecil ini yang bisa kupersembahkan. Maaf belum bisa menjadi seperti yang Melysha harapkan, tapi aku akan selalu berusaha menjadi yang terbaik.
3. Dosen Pembimbing I Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag dan Dosen Pembimbing II Bapak Badarudin, S.Ag., M.Ag terimakasih atas bantuan tenaga pikiran dan bimbingannya dari awal penyusunan sampai dengan selesai
4. Ketua Jurusan Manajemen Dakwah diucapkan terimakasih untuk Bunda Yunidar Cut Mutia, S.Sos, M.Sos. I yang telah membantu mengurus segala urusan menyangkut penyusunan skripsi.
5. Teman-teman angkatan seperjuangan MD, PMI, KPI angkatan 2019. Terutama Haikal Isnain, Yusuf Wunandi, Gelar Ramadhan, Sam'un El Ghozy, Opi Maulana. Terimakasih atas dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini dan telah

bersama-sama berjuang menuntut ilmu di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang dicintai ini.

6. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung beserta staf-stafnya baik dari Dosen semua Staf serta Karyawan yang telah melayani dengan baik.



## **RIWAYAT HIDUP**

Muhammad Taslam, dilahirkan di Jakarta pada Tanggal 17 Januari 2002 , penulis merupakan anak Pertama dari dua bersaudara dari pasangan ayahanda Miftahudin dan Rosna, dan mempunyai saudara Perempuan Melysha Febromika.

Pendidikan dimulai dari TK Islam Bee Kids, pada tahun 2006 selesai pada tahun 2007, kemudian meneruskan pendidikan tingkat sekolah dasar SDN 1 Marang pada tahun 2007 sampai tahun 2013, kemudian meneruskan pendidikan sekolah menengah pertama di MTS Raudhatul Ulum pada tahun 2013 sampai 2016, kemudian meneruskan pendidikan menengah atas di MA Al Falah tahun 2016 sampai pada tahun 2019.

Setelah lulus MA Al Falah pada tahun 2019, penulis melanjutkan pendidikan perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Fakultas dakwah dan Ilmu Komunika, jurusan Manajemen Dakwah

Bandar Lampung, Juli 2023  
Yang membuat,

**Muhammad Taslam**

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk dan limpahan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : ***Manjemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan Pelayanan Bidang Kepegawaian dan Hukum di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung.***

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, kepada keluarga, sahabat dan seluruh umat yang selalu mengikuti ajaran agamanya. Penyusunan skripsi ini di maksudkan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana Sosial (S.Sos) dalam Ilmu Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah UIN Raden Intan Lampung.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan yang telah diberikan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
2. Bunda Dr. Yunidar Cut Mutia yanti, S.Sos, M.Sos.I selaku ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Raden Intan Lampung yang senantiasa mengarahkan dan membimbing mahasiswanya dalam pengajaran yang baik.
3. Bapak Dr. Abdul Syukur, M. Ag., sebagai pembimbing I yang telah menyediakan waktunya, membantu dan memberikan masukan-masukan serta motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Badarudin, S. Ag., M. Ag., sebagai pembimbing II yang telah banyak membantu, meluangkan waktu, memberikan saran serta motivasi dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen serta Karyawan pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan motivasi serta memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi ini dengan tepat waktu.
6. Bapak H. Syamsul, S.H, M.Sy., selaku Kepala Bidang Kepegawaian dan Hukum di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung beserta pegawai atas izin yang telah diberikan untuk melakukan penelitian dan memberikan data yang dibutuhkan penulis.
7. Pimpinan dan Pegawai perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan data, referensi, dan lain-lain.

Semoga bantuan dan jerih paah semua pihak menjadi satu catatan disisi Allah SWT, Aamiin ya Robbal'alamin. Penulis mengharapkan kritik dan saran bagi para pembaca yang sifatnya membangun demi kebaikan skripsi yang akan mendatang dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan khususnya bagi penulis. Aamiin.

Bandar Lampung, Juli 2023  
Penulis

**Muhammad Taslam**  
**1941030141**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah .....	4
C. Fokus dan Sub-Fokus Penelitian.....	5
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	6
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	7
H. Metode Penelitian.....	9
I. Sistematika Pembahasan.....	17

### **BAB II MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN PELAYANAN PUBLIK**

A. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	19
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	19
2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	22
3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	23
4. Prinsip - prinsip Manajemen Sumber Daya Manusia.....	25
B. Pelayanan Publik .....	30
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	30

2. Asas Pelayanan Publik .....	34
3. Standar Pelayanan Publik.....	36

### **BAB III KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI LAMPUNG**

A. Gambaran Umum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung .....	41
1. Sejarah Singkat Kanwil Kemenag .....	41
2. Visi, dan Misi Kanwil Kemenag .....	46
3. Program Kerja Kanwil Kemenag .....	47
4. Sarana dan Struktur Kanwil Kemenag .....	50
B. Deskripsi Data Penelitian .....	61
1. Sistem Pelayanan Publik Bidang Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi Lampung .....	61

### **BAB IV MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK BIDANG KEPEGAWAIAN DAN HUKUM DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI LAMPUNG**

A. Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Bidang Kepegawaian Dan Hukum Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung .....	67
--	----

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	71
B. Rekomendasi .....	72

### **DAFTAR RUJUKAN LAMPIRAN**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Penegasan judul ini untuk menghindari kesalahpahaman makna yang terkandung dalam memahami judul skripsi, maka penulis terlebih dahulu akan menjelaskan maksud judul skripsi ini, yaitu **“Manajemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan Pelayanan Bidang Kepegawaian dan Hukum di Kantor Wilayah Kementerian Agama Lampung”**.

Agar tidak ada salah pengertian dalam memahami maksud judul skripsi ini, terlebih dahulu akan penulis uraikan beberapa istilah pokok yang terkandung dalam judul tersebut. Hal ini dimaksudkan untuk lebih mempermudah pemahaman serta, mengarahkan pada pengertian yang jelas dan sesuai yang dikehendaki penulis. Berikut ini dapat dijelaskan beberapa istilah yang terkandung dalam judul.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) terbentuk dari kata manajemen dan sumber daya manusia. Terminologi manajemen diartikan sebagai pengelolaan atau tata cara bagaimana mengelola sesuatu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sementara sumber daya manusia adalah setiap orang yang bekerja dan berkontribusi dalam suatu organisasi ataupun lembaga. Terminologi MSDM menurut ahli satu dengan yang lain beragam.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> H. Furtasan Ali Yusuf, Budi Ilham Maliki, Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Fungsional Teoretis Dan Aplikatif (Depok : PT Rajagrafindo Persada, 2020), 27.



Menurut T. Hani Handoko, manajemen sumber daya manusia adalah “penarikan, seleksi pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi dengan efektif.”<sup>2</sup>

Menurut Samsudin mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan agar sumber daya manusia dalam organisasi dapat didayagunakan secara efektif dan efisien guna mencapai berbagai tujuan.<sup>3</sup>

Sedangkan Edy Sutrisno lebih spesifik mengatakan bahwa “MSDM merupakan kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi.”<sup>4</sup>

Menurut Lawrance A. Appley adalah manajemen sebuah keahlian yang dimiliki seseorang atau organisasi untuk menggerakkan orang lain agar mau melakukan sesuatu.<sup>5</sup>

Dapat disimpulkan dari penjelasan diatas bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu keahlian yang dilaksanakan secara perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi dengan efektif dan efisien.

---

2

WirmanSyafri,Alwi,*ManajemenSumberDayaManusiaDalamOrganisasiPublik*(Bandung:IPDNPRESS,2014),10.

<sup>3</sup>Marbawi Adamy *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Praktik dan Penelitian* (Aceh: Universitas Malikus saleh, 2015 ),4.

<sup>4</sup>Benjamin Bukit,Tasman Malusa,Abdul Rahmat, *Pengembangan Sumber Daya Manusia Teori, Dimensi Pengukuran, Dan Implementasi Dalam Organisasi* (Yogyakarta : ZAHIR Publishing , 2017),11.

<sup>5</sup> Burhanudin Gesi, Rahmat Laan, Fauziah Lamaya, *Manajemen Dan Eksekutif*. vol. 3, no. 2, 2019, 4. <https://e-journal.unmuhkupang.ac.id/index.php/jm/article/download/62/51/>

Pelayanan atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk punjasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Karena birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional.<sup>6</sup>

Menurut Mahmudi ia mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>7</sup>

Sedangkan menurut Lewis dan Gilman bahwa pelayanan adalah kepercayaan publik. Pelayanan dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai ketentuan dan peraturan yang ada.<sup>8</sup>

Bidang Kepegawaian dan Hukum di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung merupakan salah satu bagian yang ada di kantor wilayah kementerian agama provinsi Lampung dengan melakukan penyusunan rencana kebutuhan dan penataan pegawai, pengelolaan data dan administrasi kepegawaian, fasilitasi asesmen dan pengembangan pegawai, penyusunan keputusan dan

---

<sup>6</sup> Nuriyanto, "penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, sudahkah berlandaskan konsep "welfare state"?". vol. 11, no. 3, 2014, 6. <https://media.neliti.com/media/publications/108607-ID-penyelenggaraan-pelayananpublik-di-indo.pdf>

<sup>7</sup> Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, Ahmad Mustanir, Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya (Jawa Timur : CV. Penerbit Qiara Media, 2019), 23

<sup>8</sup> Hayat, Manajemen Pelayanan Publik (Depok : PT. Rajagrafindo Persada, 2019), 21.

instrumen hukum lainnya, advokasi dan penyuluhan hukum, serta kerja sama dan koordinasi pengawasan orang asing.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa sesuai dengan judul skripsi yaitu agar mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh lembaga sehingga mencapai visi dan misi lembaga tersebut serta bisa sesuai dengan apa yang menjadi peneliti fokuskan seperti perencanaan, seleksi, penempatan, penampilan dan penilaian kerja, pelatihan dan pengembangan.

## **B. Latar Belakang**

Setiap lembaga untuk mencapai tujuan lembaga yang telah disepakatai atau ditetapkan maka sangatlah perlu adanya manajemen yang baik agar tujuan lembaga dapat terselenggara dengan efektif dan efisien. Selain itu lembaga juga membutuhkan sumber daya manusia untuk menjalankan segala kegiatan atau aktivitas lembaga yang berkualitas di bidang-bidangnya, serta selalu semangat dan tidak mudah putus asa dalam bekerja sehingga dapat profesional dalam menjalankan kegiatan atau aktivitas lembaga.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan-tujuan organisasional.<sup>9</sup>

Sedangkan sistem yang ada di bidang kepegawaian dan hukum di kantor wilayah kementerian agama provinsi lampung ialah dalam bentuk pelayanan publik. Palayananpublik atau pelayanan umum dapat didefinisikan

---

<sup>9</sup> Furtasan Ali Yusuf, Budi Ilham Maliki, *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Fungsional Teoretisdan Apikatif* (Depok : PT. Rajagrafindo Persada, 2020), 29.

sebagai segala bentuk jasa pelayanan, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, di daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Karena birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional.<sup>10</sup>

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh penyedia pelayanan publik dan diperuntukkan pada pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>11</sup>

Berdasarkan hal tersebutlah, maka Penulis merasa tertarik untuk mengetahui lebih mendalam bagaimana manajemen sumber daya manusia yang digunakan serta upaya perusahaan menjadikan para pegawai dalam hal melayani customer ataupun calon customer untuk meningkatkan pelayanan yang sudah ada di bidang kepegawaian dan hukum kantor wilayah kementerian agama provinsi lampung.

### C. Fokus dan Sub-Fokus Penelitian

Fokus penelitian juga dapat dibidang merupakan garis pokok dari pengamatan penelitian sehingga observasi,

---

<sup>10</sup>Nuriyanto, "penyelenggaraan pelayanan publik di indonesia, sudahkah berlandaskan konsep "welfare state"?", vol. 11, no. 3, 2014, 6. <https://media.neliti.com/media/publications/108607-ID-penyelenggaraan-pelayanan-publik-di-indo.pdf>

<sup>11</sup> Haerana, *manajemen pelayanan publik* h.4

wawancara, dan menganalisis hasil penelitian lebih terarah. Adapun yang jadi fokus dalam penelitian ini adalah Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Kepegawaian dan Hukum di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai “Bagaimana Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam meningkatkan Pelayanan Publik Bidang Kepegawaian dan Hukum di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung?”

#### **E. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui bagaimana Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam meningkatkan Pelayanan Bidang Kepegawaian dan Hukum di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung

#### **F. Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat Teoritis**

- 1) Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan informasi bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.
- 2) Diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu pembaca mengetahui bagaimana fungsi manajemen dakwah.

b. Manfaat praktis

- 1) Dengan adanya penelitian ini, dapat berguna bagi instansi atas perusahaan untuk dijadikan sebagai bahan informasi tentang bagaimana meningkatkan kualitas kinerja pegawai.
- 2) Diharapkan penelitian ini dapat berguna bagi pemerintah dalam menentukan berbagai kebijakan-kebijakan, serta memperoleh masukan dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan pemerintahan khususnya di Lampung.

### **G. Kajian Penelitian terdahulu yang relevan**

Sebelum dilakukannya penelitian, penulis telah terlebih dahulu membaca beberapa penelitian-penelitian terdahulu yang terkait dengan judul manajemen sumber daya manusia dan pelayanan , penelitian yang terdahulu ini berfungsi sebagai acuan penelitian yang penulis bahas. Penelitian yang dibahas. Penelitian yang akan dibahas sama seperti penelitian terdahulu namun pembedanya terletak pada objek yang akan diteliti serta permasalahan yang ada di wilayah penulis.

#### **Penelitian terdahulu diantaranya ialah:**

1. Tiwi Hartanti, Npm 1602100197, jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, (Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BPRS Mitra Argo Usaha Bandar Lampung Dalam Persepektif Islam) Penelitian ini berfokus pada bagaimana peran manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan BPRS mitra argo

usaha bardar lampung dalam persepektif islam, Tahun 2020.

2. Intan Ayu Puspa Kencana, Npm 1641030306, jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, (Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Bina Isani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur) Penelitian ini berfokus lebih terarah dan tidak melebar yakni membatasi masalah yang hanya menitik beratkan pada fungsi manajemen perencanaan dalam meningkatkan pelayanan di BMT Bina Isani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur, Tahun 2020.
3. Rica Kristya Rusdiwan, Npm 1641030101, jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, (Srategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Pondok Pesantren Roudhotussolihin Desa Bumirestu Kecamatan Palas Lampung Selatan) Fokus pada penelitian ini pada pengembangan pondok pesantren roudhotussolihin desa bumirestu kecamatan palas lampung selatan dan juga mengembangkan santri-santrinya untuk menjadi santri yang berkualitas dan berprestasi, Tahun 2020.

Dari ketiga penelitian diatas, terdapat bandingan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan. Penelitian tentang “Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Kepegawaian dan Hukum di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung” yang dilakukan ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, dalam penelitian penulis

memfokuskan fungsi manajemen sumber daya manusia serta pelayanan publik. Sehingga penelitian yang penulis lakukan ini tidak sama dengan penelitian-penelitian terdahulu meskipun subjeknya sama.

## H. Metode Penelitian

Metode adalah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu. Sementara itu, metodologi adalah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan dalam metodologi tersebut. Jadi, metodologi adalah kajian dan pembelajaran mendalam terhadap sebuah metode tertentu. Dengan demikian, metodologi penelitian adalah sebuah materi pengetahuan untuk mendapatkan pengertian yang lebih dalam mengenai sistematisasi atau langkah-langkah penelitian.<sup>12</sup>

Metode penelitian secara umum dimengerti sebagai suatu kegiatan ilmiah yang dilakukan secara bertahap dimulai dengan penentuan topik, pengumpulan data dan menganalisis data, sehingga nantinya diperoleh suatu pemahaman dan pengertian atas topik, gejala atau isu tertentu.<sup>13</sup>

Metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara utuh dan mendalam tentang realita sosial dan berbagai fenomena yang terjadi di masyarakat yang menjadi subjek penelitian sehingga

---

<sup>12</sup> Syahrudin, Salim, Metodologi Penelitian Kuantitatif (Bandung : Ciptapustaka Media, 2012), 37.

<sup>13</sup> J. R. Raco, Conny R. Semiawan, Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, Dan Keunggulannya (Jakarta : Pt. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010), 1-3.



tergambar ciri, karakter, sifat, dan model dari fenomena tersebut.<sup>14</sup>

Agar penelitian ini dapat mencapai sasaran yang sesuai dengan keinginan, diperlukan suatu perencanaan yang logis dan sistematis dalam bentuk rencana penelitian. Maka dari itu penelitian harus disusun serta direncanakan supaya pelaksanaan penelitian ini dapat mencapai hasil yang diharapkan.

Objek dalam penelitian ini adalah Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Kepegawaian dan Hukum di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung. Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif.<sup>15</sup>

## **1. Jenis Dan Sifat Penelitian**

### **a. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Jane Richie, penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial dan perspektifnya di dalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti.

Sedangkan Denzin dan Lincoln menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan

---

<sup>14</sup>Yuberti, Antomi Siregar, Pegantar Metodologi Penelitian Pendidikan Matematika Dan Sains (Bandar Lampung : AURA CV. Anugrah utama raharja, 2020), 18.

<sup>15</sup>Ditha Prasanti, Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan, Vol. 6 No. 1, 2018, 16. <https://ejournal.lppmunsera.org/index.php/LONTAR/article/download/645/634>

dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada dalam penelitian kualitatif. Metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen.<sup>16</sup>

Penelitian ini mengambil jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian langsung dilapangan atau responden penelitian *field research* dikerjakan dengan mengelola data yang bersumber dari lokasi atau lapangan penelitian.

#### b. Sifat Penelitian

Dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif. Menurut Sudjana dan Ibrahim penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala peristiwa kejadian yang terjadi pada saat sekarang. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif dilakukan dengan cara mencari informasi berkaitan dengan gejala yang ada, dijelaskan dengan jelas tujuan yang akan diraih, merencanakan bagaimana dilakukan pendekatannya, dan menumpulkan berbagai macam data sebagai bahan untuk membuat laporan.<sup>17</sup>

Peneliti deskriptif Kualitatif ini berupa keterangan-keterangan bukan berupa angka angka atau hitungan artinya mengumpulkan data-data dari lapangan yang berupa wawancara (*interview*) metode observasi, dan metode dokumentasi.

---

<sup>16</sup> Umar Sidiq, Moh. Miftachul Choiri, Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan (Ponorogo : CV. Nata Karya, 2019), 4-5.

<sup>17</sup> Iyus Jayusman, Oka Agus Kurniawan Shavab, Studi Deskriptif Tentang Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah , vol. 7 no. 1, 2020, 15. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/artefak/article/download/3180/pdf>

## 2. Objek dan Sumber Data

### a. Objek Penelitian

Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan siapa, yang menjadi objek penelitian. Tempat penelitian dan kapan penelitian dilakukan.<sup>18</sup> Dari penjelasan diatas yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Bidang Kepegawaian dan hukum di kantor wilayah kementerian agama provinsi lampung.

### b. Sumber Data

Menurut Suhamasini Arikunto, yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data di peroleh.<sup>19</sup> Data merupakan hasil pencatatan baik ang berupa fakta dan angka yang dijadikan bahan untuk menyusun informasi. Berdasarkan pengertian tersebut, subyek yang diambil datnya dan selanjutnya akan diambil kesimpulannya. Dalam pengumpulan data serta informasi didapat dalam penelitian ini penulis menggunakan data sebagai berikut:

#### 1) Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dri sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.<sup>20</sup> Penulis mendapatkan data primer dari lapangan, sumber utama dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara kepala bidang Kepegawaian dan

---

<sup>18</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis* (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2005), 303.

<sup>19</sup> Suharisimi Arikunto, *procedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010), 129

<sup>20</sup> Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin : Antasari Press, 2011), 71.

hukum dikantor wilayah kementerian agam provinsi lampung, 3 karyawan Bidang tersebut.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling purposive*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik ini lebih tepat digunakan oleh peneliti apabila peneliti memerlukan kriteria khusus agar sampel yang di ambil akan sesuai dengan tujuan penelitian dan dapat memecahkan permasalahan penelitian serta dapat memberikan nilai yang lebih representatif. Sehingga teknik yang diambil dapat memenuhi tujuan sebenarnya.

Dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi secara langsung dengan menggunakan instrumen yang telah ditetapkan sebagai populasi dan sampel. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>21</sup> Jadi populasi ialah penelitian data yang diambil dari sekelompok/kumpulan orang-orang yang menjadi narasumber, namun mengacu pada seluruh ukuran, hitungan, atau kualitas yang menjadi fokus penelitian atau kajian

## 2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan membaca, melihat atau mendengarkan. Data ini

---

<sup>21</sup> Garaika, Darmanah, Metodologi Penelitian (Lampung : CV. Hira Tech, 2019), 48.

biasanya berasal dari data primer yang sudah diolah oleh peneliti sebelumnya. Termasuk dalam kategori data tersebut adalah: 1) Data bentuk teks: dokumen, pengumuman, surat surat, spanduk. 2) Data bentuk gambar: foto, animasi, billboard. 3) Data bentuk suara: hasil rekman kaset. 4) Kombinasi teks, gambar dan suara: film, video, iklan di televisi dll.<sup>22</sup>

Dalam hal ini, peneliti menggunakan sumber data sekunder yaitu dokument Bidang Kepegawaian dan hukum berupa dokumen tentang personalia dan dari buku buku yang berkaitan dengan penelitian seperti buku dari Malau S.P Hasibuan, dengan judul Manajemen Sumber Daya Manusia diterbitkan oleh Bumi Aksara Tahun 2017, Buku Veitzhal Rivai, diterbitkan oleh PT Raja Grafindo Persada, tahun 2014 dan yang lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang diperoleh.<sup>23</sup> Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data dari perpustakaan buku, literature dan daata sekunder yang berkaitan dengan maasalah.

### **3. Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data, adapun

---

<sup>22</sup> Adhi Kusumastuti, Ahmad Mustamil Khorin, *Metode Penelitian Kualitatif*(Semarang : Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, 2019), 34.

<sup>23</sup> Garaika, Darmanah, *Metodologi Penelitian* (Lampung : CV. Hira Tech, 2019), 71

metode-metode yang di gunakan adalah sebagai berikut :

**a. Interview (Wawancara)**

Wawancara Metode interview adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara (pengumpulan data) kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam dengan alat perekam.<sup>24</sup>

Metode wawancara ini penulis menggunakan teknik wawancara berstruktur yaitu pihak pewawancara sebelum melakukan wawancara terlebih dahulu mempersiapkan daftar pertanyaan, untuk di bacakan saat melakukan wawancara dengan responden.<sup>25</sup> Metode ini penulis gunakan untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan serta informasi yang berkaitan dengan manajemen Sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan di Kantor wilayah kementerian Agama provinsi lampung.

**b. Metode Observasi**

Metode Observasi adalah teknik pengamatan menuntut adanya pengamatan dari seorang peneliti, baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek yang diteliti dengan menggunakan instrumen yang berupa pedoman

---

<sup>24</sup> Irawan Soehartono, *Metodologi Penelitian Social* (Bandung : Remaja Rosdakarya 2008), hal.68.

<sup>25</sup> Muhammad Teguh, *Metode Penelitian*, (Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2005), h. 137

penelitian dalam bentuk lembar pengamatan atau lainnya.<sup>26</sup>

### c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah Metode Dokumentasi teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Dokumen yang diteliti dapat berbagai macam, tidak hanya dokumen resmi.<sup>27</sup> Dokumen dapat berupa buku harian, catatan kasus dalam pekerjaan, dan dokumentasi lainnya.

## 4. Analisis Data

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

Setelah data diolah dan diklasifikasi, maka tahap berikutnya data tersebut akan dianalisa dengan menggunakan cara berfikir deduktif, yaitu merupakan prosedur yang berpangkal pada suatu peristiwa umum, yang kebenarannya telah diketahui atau diyakini, dan berakhir pada suatu kesimpulan atau pengetahuan baru yang bersifat lebih khusus. Dengan kata lain penalaran deduktif adalah cara penarikan kesimpulan dari pernyataan yang bersifat umum menjadi pernyataan yang bersifat khusus.<sup>28</sup>

---

<sup>26</sup>Sutrisno Hadi, *Metodologi Research, jilid I* ( Yogyakarta: FakPSikologi UGM 1986), hal. 136.

<sup>27</sup>Irawan Soehartono, *Op.Cit.* hal.70.

<sup>28</sup>Garry Dessler, *Human resource Management, alih bahas: Benyamin Molan*, ( Jakarta: Pren Halimdo, Cet ke 7, 1997), h. 17.

## I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan struktur pembahasan penelitian yang akan dilakukan. Bagian ini mendeskripsikan alur pembahasan penelitian skripsi, untuk mempermudah pembahasan penelitian ini, maka penulis akan membagi ke dalam lima bab yang berbentuk narasi atau uraian dan tentunya saling berkaitan antara satu bab dengan bab lainnya.

Bab Pertama merupakan Pendahuluan bab ini terdiri dari beberapa sub bab, yaitu penegasan judul, latar belakang masalah, fokus dan sub fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian terdahulu yang relevan, metode penelitian dan sistem pembahasan. Hal ini dimaksudkan sebagai kerangka awal dalam mengantarkan isi pembahasan kepada bab selanjutnya.

Bab Kedua Membahas mengenai landasan teori yang penulis gunakan berdasarkan judul penulis, berisi antara lain pengertian Manajemen SDM, Tujuan MSDM, Fungsi MSDM, Prinsip – Prinsip MSDM, Pengertian Pelayanan Publik, Asas Pelayanan Publik, dan Standar Pelayanan Publik.

Bab Ketiga menguraikan tentang gambaran umum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung yang memuat tentang keadaan geografis, sejarah singkat berdirinya, visi dan misi dan struktur Kementerian Agama Lampung kemudian berisi data dan fakta penelitian yaitu tentang Bagaimana Manajemen SDM dalam meningkatkan Pelayanan Publik Bidang Kepegawaian dan Hukum di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung

Bab Keempat Mengemukakan analisis data penelitian dan temuan penelitian



Bab Kelima Merupakan penutup berisi kesimpulan, saran, daftar pustaka, serta Lampiran.



## **BAB II**

### **MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN PELAYANAN PUBLIK**

#### **A. Manajemen Sumber Daya Manusia**

##### **1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Secara etimologi manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur. Bila dilihat dari literatur-literatur yang ada, pengertian manajemen dapat dilihat dari tiga pengertian manajemen; Manajemen sebagai suatu proses, Manajemen sebagai kolektivitas manusia, Manajemen sebagai ilmu (*science*) dan sebagai seni (*art*).<sup>29</sup>

Menurut James. A. F. Stoner mendefinisikan manajemen sebagai proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi serta menggunakan semua sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>35</sup> Sedangkan menurut Haimann manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama.<sup>30</sup>

Menurut Malayu S.P. Hasibuan manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau suatu seni mengatur hubungan-hubungan dan perananan tenaga kerja di perusahaan agar menjalankan tugas secara efektif dan efisien, dengan menjalankan tugas secara efisien dan

---

<sup>29</sup> Firmansya M. Anang, Budi W. Mahardhika, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta; Deepublish), 2018, h. 2

<sup>30</sup> *Ibid.* h. 3

efektif dapat membantu perusahaan dalam mewujudkan tujuan dari perusahaan, karyawan serta masyarakat.<sup>31</sup>

Sebenarnya ada banyak versi mengenai definisi manajemen, namun demikian pengertian manajemen itu sendiri secara umum yang bisa kita jadikan pegangan adalah: *“Seni dan ilmu mengenai pendekatan yang ilmiah, logis, dan sistematis dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien serta mampu memberikan manfaat kepada semua pihak pemangku kepentingan”*.<sup>32</sup>

Menurut Kimball, Management embraces all duties and function that pertain to the provision of provision of necessary is to operate and the selection of the principal office. Yang artinya manajemen terdiri dari semua tugas dan fungsi yang meliputi penyusunan sebuah perusahaan, pembiayaan, penetapan garis-garis besar kebijaksanaan, penyediaan semua peralatan yang diperlukan dan penyusunan kerangka organisasi serta pemilihan para pejabat terasnya.<sup>33</sup>

Menurut Simamora, manajemen sumber daya manusia adalah pandayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Sedangkan menurut Dessler, manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu kebijakan dan praktik yang dibutuhkan seseorang yang menjalankan aspek “orang” atau sumber daya manusia dari posisi

---

<sup>31</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), 10.

<sup>32</sup> Nugroho Dian Ari, *Pengantar Manajemen untuk Organisasi Bisnis, Publik, dan Wiralaba*, (Malang; UB Press), 2017. h. 2

<sup>33</sup> <https://www.asikbelajar.com/pengertian-manajemen-dari-para-ahli/> ( 08 Agustus 2019)

seseorang manajemen, meliputi perekrutan, penyaringan, pelatihan, pengimbangan, dan penilaian.<sup>34</sup>

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia mempunyai tugas untuk mengelola unsur manusia mempunyai tugas untuk mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya.

Menurut Umar, dalam tugasnya manajemen sumber daya manusia dapat dikelompokkan atas tiga fungsi, yaitu:

1. Fungsi manajerial: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.
2. Fungsi operasional: pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja.
3. Fungsi ketiga adalah kedudukan manajemen sumber daya manusia dalam pencapaian tujuan organisasi perusahaan secara terpadu.<sup>35</sup>

Dari beberapa definisi manajemen sumber daya manusia diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu wadah untuk merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan, para anggota suatu organisasi atau perusahaan agar dapat melakukan segala sesuatu yang berkaitan dengan organisasi secara terstruktur agar tercapai tujuan bersama yang sudah terencana.

---

<sup>34</sup>Sutrisno Edi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta; Prenada Media Group), 2009. h. 6

<sup>35</sup>*Ibid*, h. 7

## 2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan manajemen sumber daya manusia secara tepat sangatlah sulit untuk dirumuskan karena sifatnya bervariasi dan tergantung pada penahapan perkembangan yang terjadi pada masing-masing organisasi.

Menurut Cushway, tujuan manajemen sumber daya manusia meliputi:

- a. Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan sumber daya manusia untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan berkinerka yang tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerjaan secara legal.
- b. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebajikan dalam prosedur sumber daya manusia yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.
- c. Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi sumber daya manusia.
- d. Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer ini mencapai tujuannya.
- e. Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antara pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.
- f. Menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi.

- g. Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen sumber daya manusia.<sup>36</sup>

### 3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen itu sendiri mengandung arti bahwa dari berbagai elemen dasar yang ada dan sedang di dalam proses manajemen itu sendiri yang menjadi sebuah patokan bagi manajer untuk melaksanakan tugasnya.<sup>37</sup>

Menurut Henry Payol mengemukakan pendapatnya sejak dini dengan menyebutkan bahwa fungsi-fungsi manajemen meliputi:

- a. Perencanaan (*Planning*)
- b. Pengorganisasian (*Organizing*)
- c. Pemberian Komando (*Comanding*)
- d. Pengkoordinasian (*Coordinating*)
- e. Pengawasan (*Controlling*)

Kemudian pada abad modern ini seorang ilmuwan bernama George R. Terry merumuskan fungsi-fungsi manajemen, sebagai berikut:

- a. Perencanaan (*Planning*)
- b. Pengorganisasian (*Organizing*)
- c. Penggerakan (*Actuating*)
- d. Pengawasan (*Controlling*)<sup>38</sup>

---

<sup>36</sup> Sutrisno Edy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta; Kencana Prenada Media Group), 2009. h. 7

<sup>37</sup> Firmansya M. Anang, Budi W. Mahardhika, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta; Deepublish), 2018, h. 8

<sup>38</sup> Tim MGMP Pati, *Administrasi Farmasi Jilid 1*, (Yogyakarta; Budi Utama), 2015. h. 12

Untuk mencapai tujuannya, organisasi memerlukan dukungan manajemen dengan berbagai fungsinya yang sesuai dengan kebutuhan organisasi masing-masing. Kegiatan fungsi-fungsi tersebut memerlukan data dan informasi, dan akan menghasilkan data dan informasi. Beberapa fungsi manajemen pokok kita perjelas secara ringkas berikut ini:

- a. Perencanaan (*Planning*) adalah fungsi manajemen yang berkaitan dengan penyusunan tujuan dan menjabarkannya dalam bentuk perencanaan untuk mencapai tujuan tersebut.
- b. Pengorganisasian (*Organizing*) adalah fungsi manajemen yang berkaitan dengan pengelompokan personel dan tugasnya untuk menjalankan pekerjaan sesuai tugas dan misinya.
- c. Pengaturan Personel (*Staffing*) adalah fungsi manajemen yang berkaitan dengan kegiatan bimbingan dan pengaturan kerja personel unit masing-masing manajemen sampai pada kegiatan seperti seleksi, penempatan, pelatihan, pengembangan, dan kompensasi sebagai bagian dari bantuan unit pada unit personalia organisasi dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM)
- d. Pengarahan (*Directing*) adalah fungsi manajemen yang berkaitan dengan kegiatan melakukan pengarahan-pengarahan, tugas-tugas, dan instruksi.
- e. Pengawasan (*Controlling*) adalah kegiatan manajemen yang berkaitan dengan pemeriksaan untuk menentukan apakah pelaksanaannya sudah dikerjakan sesuai dengan perencanaan, sudah sampai sejauh mana kemajuan yang dicapai, dan perencanaan yang belum mencapai kemajuan, serta melakukan koreksi

bagi pelaksanaan yang belum terselesaikan sesuai rencana.<sup>39</sup>

#### 4. Prinsip-prinsip Manajemen Sumber Daya Manusia

Prinsip-prinsip manajemen adalah dasar-dasar dan nilai yang menjadi inti keberhasilan sebuah manajemen.<sup>40</sup> Prinsip-prinsip manajemen sudah ada pada fase pra-sejarah sampai dengan tahun 1 Masehi. Fase pra-sejarah ini dikenal dengan jaman kuno. Berikut perkembangan prinsip-prinsip manajemen pada jaman kuno:

- a. Zaman Mozopotamania, prinsip-prinsip manajemen terlihat pada bidang pemerintahan, perdagangan, perhubungan antar sungai serta telah menggunakan logam sebagai alat tukar.
- b. Zaman Babilonia, prinsip manajemen terlihat pada bidang perdagangan, pemerintahan, transportasi, perhubungan dan teknologi.
- c. Zaman Mesir Kuno, prinsip manajemen terlihat pada bidang pemerintahan, militer, pertanian, dan arsitektur.
- d. Zaman Tiongkok Kuno, prinsip manajemen terlihat pada bidang pemerintahan dan perdagangan.
- e. Zaman Romawi Kuno, prinsip manajemen terlihat secara menonjol pada bidang pemerintahan

---

<sup>39</sup> Amsyah Zulkifli, *Manajemen Sistem Informasi*, (Jakarta; Gramedia Pustaka Umum), 2005. h. 65

<sup>40</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Prinsip\\_manajemen](https://id.wikipedia.org/wiki/Prinsip_manajemen) (12 Maret 2023)



- f. Zaman Yunani Kuno, prinsip manajemen terlihat dalam bidang pemerintahan khususnya dengan dikembangkannya sistem demokrasi.<sup>41</sup>

Sedangkan menurut Henry Fayol dalam bukunya yang berjudul “Administration Industrielle et Generale”, prinsip-prinsip manajemen memiliki empat belas prinsip yaitu:

1. Pembagian Kerja (*Devision of Work*)

Pembagian kerja pada individu (karyawan) bertujuan untuk membangun sebuah pengalaman dan mengasah kemampuan pada suatu bidang agar individu tersebut bisa menjadi lebih produktif dan menguntungkan.

2. Wewenang dan Tanggung Jawab (*Authority and Responsibility*)

Kedua prinsip manajemen ini merupakan kunci dalam melaksanakan kerjasama usaha. Dengan fungsi ini manajemen akan dapat mengadakan hubungan keatas maupun kebawah.

3. Disiplin (*Discipline*)

Perilaku disiplin sangat erat kaitannya dengan wewenang seorang manajer (pemegang wewenang). Disiplin yang dimaksud disini meliputi kerajinan, kesungguhan hati, ketaatan, kebiasaan, kesiapan, persetujuan, dan tata krama antara organisasi tersebut dengan warganya.

---

<sup>41</sup> Larasati Sri, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta;Budi Utama), 2018. h. 224

4. Kesatuan Perintah (*Unity of Command*)

Kesatuan perintah merupakan suatu intruksi yang hanya boleh disampaikan oleh satu atasan atau manajer saja.

5. Kesatuan Pengarahan (*Unity of Direction*)

Prinsip ini menyatakan bahwa setiap golongan pekerjaan yang memiliki misi dan tujuan yang sama, harus memiliki satu rencana yang dipimpin oleh satu atasan atau manajer saja. Perbedaan dengan prinsip sebelumnya *Unity of Command* berhubungan dengan jalannya fungsi personalia sedangkan *Unity of Direction* berhubungan dengan struktur.

6. Subordinasi Kepentingan Perseorangan terhadap Kepentingan Umum (*Subordination of Individual Interest to General Interest*)

Pada intinya prinsip ini mengajarkan bahwa kepentingan kelompok harus bisa mengatasi kepentingan individu. Artinya prinsip ini menyatakan bahwa setiap karyawan harus mengabdikan kepentingan diri kepada kepentingan organisasi perusahaan.

7. Penggajian Pegawai (*Remunerasi*)

Menurut Henry Fayol prinsip penggajian karyawan atau pembayaran upah dengan cara pembayaran yang adil dan bisa memberikan kepuasan yang maksimal untuk pegawai. Ketika karyawan merasa puas nantinya akan dapat memberikan rangsangan untuk dapat bekerja lebih rajin lagi.

8. Pemusatan (*Centralization*)

Prinsip pemusatan menyatakan bahwa seluruh organisasi harus memiliki pusat. Artinya sebuah

perusahaan harus memiliki pusat yang jelas untuk menunjukkan hingga batas mana kewenangan itu di prioritaskan ataupun dibagi pada suatu organisasi perusahaan.

9. Rangkaian Perintah Hierarki (*Chain of Command*)

Prinsip rangkaian perintah adalah prinsip manajemen yang mewajibkan pemberian perintah dari atas kebawah harus mengambil jarak yang paling terdekat. Hierarki ini diterapkan untuk kesatuan arah perintah yang jelas dan efektif. Rantai perintah ini mengacu kepada jumlah tingkatan bagian yang ada pada organisasi dari otoritas tertinggi dan yang paling rendah pada sebuah organisasi perusahaan, garis otoritas ini jaraknya tidak boleh terlalu jauh.

10. Ketertiban (*Order*)

Prinsip manajemen ini bisa dikatakan sebagai syarat utama karena pada umumnya tidak akan ada orang yang dapat bekerja pada keadaan kacau. Ketertiban pada suatu pekerjaan dapat terwujud apabila semua karyawan memiliki ketertiban dan disiplin yang tinggi.

11. Keadilan (*Equity*)

Keadilan Menurut Atmosudirjo, adalah bentuk realisasi dari suatu yang telah tetap. Keadilan atau kawajaran membutuhkan banyak pikiran sehat, pengalaman dan kebaikan hati. Prinsip ini mutlak harus dilakukan manajemen untuk memperlakukan karyawan dengan wajar atau dengan memberikan apa yang telah menjadi haknya artinya manajemen harus memperlakukan pegawai dengan baik. Menurut Henry Fayol, prinsip keadilan dikatakan sebagai suatu yang dapat memunculkan kesetiaan dan kepatuhan

karyawan dengan cara mengkoordinasikan keadilan dan kebaikan para pemimpin dalam memimpin bawahan dan merangsang tumbuhnya rasa tunduk kepada kekuasaan dari atasan.

12. Stabilitas Masa Jabatan dalam Kepegawaian (*Stability of Tenur of Personel*)

Kestabilan jabatan dan kepegawaian yang tetap harus dilakukan mengingat pergantian karyawan pada perusahaan yang tinggi akan dapat menyebabkan ongkos yang tinggi dalam produksi. Butuh waktu untuk pekerja agar dapat menyesuaikan diri dengan jabatan atau fungsinya yang baru untuk menjalankan tugas dengan baik.

13. Prakarsa (*Intensive*)

Prinsip ini menyatakan bahwa seorang pemimpin (manajer) harus cerdas dalam memberikan inisiatif. Inisiatif atau prakarsa ini terhimpun dari perasaan, pikiran, keahlian, kehendak serta pengalaman seseorang yang nantinya akan direalisasikan.

14. Semangat Kesatuan (*Esprit de Corps*)

Prinsip ini merupakan prinsip manajemen yang menyatakan bahwa setiap pegawai harus memiliki rasa kesatuan senasib sepenanggungan yang dapat menciptakan semangat kerja yang sama jadi lebih baik. Pemimpin yang baik akan dapat memunculkan semangat kesatuan ini.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup><https://www.akuntansilengkap.com/uncategorized/inilah-14-penjelasan-prinsip-manajemenmenurut-henry-fayol-dan-para-ahli/> (14 Maret 2023)

## B. Pelayanan Publik

### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Seorang ahli yang bernama Kotler berpendapat bahwa pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh suatu lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.<sup>43</sup>

Definisi yang sangat simple diberikan oleh Ivancevich, bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi lebih rinci diberikan oleh Gronroos menjelaskan bahwa: pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>44</sup>

Menurut Departemen Dalam Negeri (dalam Modul Kebijakan Pelayanan Publik tahun 2007), bahwa pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan.<sup>45</sup> Pelayanan lain menurut American Marketing Association, pelayanan adalah kegiatan atau

---

<sup>43</sup> Moeljono Djokosusanto, *Budaya Korporat Dan Keunggulan Korporasi*, (Jakarta; Gramedia), 2004. h. 47

<sup>44</sup> Sulila Ismet, *Implementasi Dimensi Layanan Publik dalam Konteks Otonomi Daerah*, (Yogyakarta; Budi Utama), 2015. h. 72

<sup>45</sup> Suuharto Sugeng, *Kajian Survey Kepuasan Layanan Publik dan Kebijakan Pemerintahan Daerah Provinsi Bengkulu dalam bidang Kesehatan (2018)*, (Sidoarjo; Uwais Inspirasi Indonesia). 2019. h. 2

manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>46</sup>

UU Nomor 25 tahun 2009 memberikan definisi pelayanan publik adalah pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>47</sup>

Menurut J.S. Bowman, pelayanan publik merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, atau menerima tanggung jawab untuk memberi hasil. Jadi siapa saja yang berusaha memajukan kesejahteraan publik dan menimbulkan kepercayaan untuk mengusahakan kesejahteraan bersama merupakan bagian dari pelayanan publik.<sup>48</sup>

Menurut B. Libois, definisi pelayanan publik adalah semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan diawasi oleh pemerintah karena pemenuhannya diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan kesaling ketergantungan sosial, pada hakikatnya pewujudannya sulit terlaksana tanpa campur

---

<sup>46</sup> Zamroni M, *Prinsip-Prinsip Hukum Pencatatan Perkawinan di Indonesia*, (Surabaya; Media Sahabat Cendikia), 2018. h. 190

<sup>47</sup> Alfisyahrin Muhammad, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*, (KDT; Jakarta), 2017. h. 14

<sup>48</sup> Haryatmoko, *Etika Publik Untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*, (Jakarta; PT. Gramedia Pustaka Utama, )2011. h. 14

tangan kekuatan pemerintah.<sup>49</sup> Ada tiga ciri-ciri umum yang menandai pelayanan publik:<sup>50</sup>

- 1) Ada perbedaan Kualitatif antara kegiatan yang diakui sebagai pelayanan publik dan kegiatan yang datang dari inisiatif dan tujuan pribadi oleh swasta
- 2) Perbedaan pelayanan publik ini berarti lebih penting dibanding dengan kegiatan lain sejenis, maka diatur secara khusus
- 3) Pelayanan publik mempunyai legalitas publik yang melekat pada kekuasaan negara.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam sebagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan.<sup>51</sup>

Seperti yang sudah dijelaskan pada ayat Al- Qur'an pada surah Al- Hujurat ayat 13:

يَتَأْتِيهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۗ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَىٰكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

*“Wahai manusia Sungguh, kami telah menciptakan kamu dari seseorang laki-laki dan seorang perempuan, kemudian kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sungguh, yang paling mulia diantara kamu di sisi Allah ialah*

---

<sup>49</sup> Haryatmoko, Etika Komunikasi Manipulasi Media, Kekerasan, dan Pornografi, Yogyakarta; KANISIUS, 2007. h. 73

<sup>50</sup>Ibid, h. 74

<sup>51</sup> Rahayu Diah, *Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran*, (Lampung; Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi), 2017. h. 28

*orang yang paling bertakwa. Sungguh, Allah Maha Mengetahui, Maha Teliti.”(Qs. Al- Hujurat (26):13)*

Hal ini juga dijelaskan pada ayat Al-Qur’an pada surah Al-Isra’ ayat 7:

إِن أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِن أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ  
الْآخِرَةِ لِيَسْتَسْأَلُوا وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ  
أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبَرَّوْا مَا عَلَوْا تَتَّبِعِرًا ﴿٧﴾

*“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri.” (Qs. Al-Isra“(17):7)*

Dalam kitab Sohih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang artinya berbunyi :

*“Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran orang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberiken kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa yang menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan diakhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia masih mau membantu saudaranya.”*

Dari pendapat para ahli diatas dapat Penulis simpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang



secara langsung tetapi bentuk pelayanannya tidak kasat mata atau tidak dapat diraba, meski demikian pelayanan dapat dirasakan oleh customer sebagai bentuk pelayanan dari sebuah suatu lembaga.

## 2. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- a) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b) Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada prinsip efektif dan efisien.
- c) Menurut proses penyelenggaraan dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.<sup>52</sup>

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

---

<sup>52</sup>Saggaff Said, *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*, (Cv. Sah Media; Makasar), 2018. h. 170

**a. Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

**b. Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**c. Kondisional** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

**d. Partisipatif**

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

**e. Kesamaan Hak**

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

**f. Keseimbangan dan Kewajiban**

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.<sup>53</sup>

Berdasarkan penjelasan diatas dapat penulis simpulkan bahwa agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan maksimal terhadap penggunaan jasa pelayanan yang telah disediakan. Suatu organisasi atau perusahaan yang memiliki jasa layanan harus mengikuti asas-asas pelayanan agar layanan yang diberikan dapat sesuai dengan prosedur dan dapat bermanfaat.

---

<sup>53</sup>Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta;Pustaka Pelajar).2015. h. 19

### 3. Standar Pelayanan

Dengan mendasarkan diri pada Menpan No. 63/2003 Jo. Keputusan Menpan No. 81/1998, maka ada beberapa prinsip pelayanan publik yang dapat dijadikan sebagai standar pemberian pelayanan kepada masyarakat terdiri dari:

- a) Standar kesederhanaan dalam prosedur dan proses
- b) Standar kejelasan
- c) Standar kepastian waktu
- d) Standar akurasi
- e) Standar keamanan
- f) Standar tanggung jawab
- g) Standar kelengkapan sarana dan prasarana
- h) Standar kemudahan akses
- i) Standar kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
- j) Standar kenyamanan
- k) Standar efisien dan ekonomis, serta
- l) Standar keadilan terhadap masyarakat pengguna jasa layanannya

Berdasarkan pasal 15 dan pasal 20 ayat (1) UU RI No. 25/2009 secara eksplisit disebutkan bahwa organisasi penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk menyusun dan menetapkan sebuah standar pelayanan serta mempublikasikan standar pelayanan tersebut sebagai maklumat pelayanan. Sedangkan dalam proses penyelenggaraannya, masing-masing harus dipublikasikan, sebagai jaminan sebagai kepastian bagi pihak penerimajasa pelayanan. Jadi standar pelayanan

dapat dijadikan sebagai ukuran yang harus dibakukan dalam proses pemberian pelayanan yang wajib ditaati baik oleh pihak penerima jasa pelayanan. Di samping itu dengan mengacu pada Kep. Menpan tersebut maka, setiap penyedia jasa pelayanan, seyogyanya harus memiliki standar pelayanan yang disusun secara eksplisit dan bersifat operasional yang dirumuskan secara jelas, rinci dan bersifat baku. Oleh sebab itu hal-hal yang perlu diperhatikan di dalam menyusun standar pelayanan tersebut, di antaranya adalah:

- a) Prosedur pelayanan, memuat diskripsi seluruh kegiatan pelayanan mulai awal sampai dihasilkannya sebuah output pelayanan yang baku, baik bagi pemberi maupun penerima layanan, termasuk prosedur pengaduannya.
- b) Komitmen (janjian pelayanan), dimana pada setiap simpulkegiatannya pelayanan harus ditentukan bobotnya yang digunakan untuk mengakomodir parameter keprimaan pelayanan, yang menyangkut; keramahan, kerapian, keterbukaan, kompetensi, aksesabilitas, sarana, prasarana dan sebagainya.
- c) Waktu penyelesaian, yaitu merupakan ukuran waktu yang digunakan untuk menyelesaikan sebuah pelayanan harus ditetapkan sejak saat pertama kali pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduannya.<sup>54</sup>

Menurut Ridwan dan Sudrajat, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar

---

<sup>54</sup>Saleh Choirul, dkk. *Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur*, (UB Press; Malang), 2013. h. 115

pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

**a. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

**b. Waktu penyelesaian**

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

**c. Biaya pelayanan**

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

**d. Produk pelayanan**

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

**e. Sarana dan prasarana**

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik

**f. Kompetensi**

petugas pelayanan publik Kompetensi petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup>Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, Achmad. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Bandung; Nuansa) 2009. h. 15

Sedangkan standar pelayanan menurut Kamsir, yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar dapat membuat penerima layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain seperti:

- a. Berpakaian dan bernempilan rapi dan bersih
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain
- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya
- g. Jangan menyela dan memotong pembicaraan
- h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan
- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan
- j. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup>*Ibid.*, h. 17

## DAFTAR RUJUKAN

### Buku

Adhi Kusumastuti, Ahmad Mustamil Khorin, 2019. *Metode Penelitian Kualitatif* (Semarang : Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo)

Alfisyahrin Muhammad, 2017. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*, (KDT; Jakarta)

Amsyah Zulkifli, 2005. *Manajemen Sistem Informasi*, (Jakarta ; Gramedia Pustaka Umum)

Benjamin Bukit, Tasman Malusa, Abdul Rahmat, 2017. *Pengembangan Sumber Daya Manusia Teori ,Dimensi Pengukuran, Dan Implementasi Dalam Organisasi* (Yogyakarta : ZAHIR Publishing)

Firmansya M. Anang, Budi W. Mahardhika, 2018. *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta; Deepublish)

Furtasan Ali Yusuf, Budi Ilham Maliki, 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Fungsional Teoretis dan Aplikatif* (Depok : PT. RajagrafindoPersada)

Garaika, Darmanah, 2019 *Metodologi Penelitian* (Lampung : CV. Hira Tech)

Garry Dessler, 1997. *Human resource Management*, alih bahas: Benyamin Molan, ( Jakarta: Pren Halimdo, Cetke 7)

H. Furtasan Ali Yusuf, Budi Ilham Maliki, 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Fungsional Teoretis Dan Aplikatif* (Depok : PT Rajagrafindo Persada)

Haryatmoko, 2007. *Etika Komunikasi Manipulasi Media, Kekerasan, dan Pornografi*, (Yogyakarta; KANISIUS)

Haryatmoko, 2019. *Etika Publik Untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*, (Jakarta; PT. Gramedia Pustaka Utama)

Hayat, 2019. *Manajemen Pelayanan Publik* (Depok : PT. Rajagrafindo Persada)

Husein Umar, 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis* (Jakarta : Raja Grafindo Persada)

Irawan Soehartono, 2008. *Metodologi Penelitian Social* (Bandung :Remaja Rosdakarya)

J. R. Raco, Conny R. Semiawan,2010. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, Dan Keunggulannya* (Jakarta : Pt. GramediaWidiasarana Indonesia)



Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, Ahmad Mustanir, 2010. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya* (Jawa Timur : CV.Penerbit Qiara Media)

Larasati Sri, 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta; BudiUtama)

Malayu S.P Hasibuan, 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: BumiAksara)

MarbawiAdamy,2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Praktik dan Penelitian* (Aceh:Universitas Malikus saleh)

Moeljono Djokosusanto, 2004. *Budaya Korporat Dan Keunggulan Korporasi*, (Jakarta;Gramedia)

Muhammad Teguh, 2005. *Metode Penelitian*, (Jakarta, Raja GrapindoPersada)

Nugroho Dian Ari, 2007.*Pengantar Manajemen untuk Organisasi Bisnis, Publik, dan Wiralaba*, (Malang; UB Press)

Rahayu Diah, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran*, (Lampung; Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi)

Rahmadi, 2011. *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin :Antasari Press)

Ratminto, Atik SeptiWinarsih, 2015. *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta;PustakaPelajar)

Ridwan, Juniar sodan Sodik Sudrajat, Achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Bandung ;Nuansa)

Saggaff Said, 2018. *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*, (Cv. Sah Media; Makasar)

Saleh Choirul, dkk. 2013. *Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur*, (UB Press; Malang)

Sulila Ismet, 2015. *Implementasi Dimensi Layanan Publik dalam Konteks Otonomi Daerah*, (Yogyakarta; Budi Utama)

Sutrisno Edy, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta; KencanaPrenada Media Group)

Sutrisno Hadi,1986. *Metodologi Research, jilid I* ( Yogyakarta:Fak Psikologi UGM)

- Suuharto Sugeng, 2019. *Kajian Survey Kepuasan Layanan Publik dan Kebijakan Pemerintahan Daerah Provinsi Bengkulu dalam bidang Kesehatan (2018)*, (Sidoarjo;UwaisInspirasi Indonesia)
- Syahrum, Salim, 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Bandung :Ciptapustaka Media)
- Tim MGMP Pati, 2015. *Administrasi FarmasiJilid 1*, (Yogyakarta;BudiUtama)
- Umar Sidiq, Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif Di BidangPendidikan* (Ponorogo : CV. NataKarya, 2019), 4-5.
- Wirman Syafri, Alwi,2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik* (Bandung :IPDNPRESS
- Yuberti, AntomiSiregar,2020, *Pegantar Metodoloi Penelitian Pendidikan Matematika Dan Sains* (Bandar Lampung : AURA CV. Anugrah utama raharja)
- Zamroni M, 2018. *Prinsip-Prinsip Hukum Pencatatan Perkawinan di Indonesia*, (Surabaya; Media Sahabat Cendikia)

**Internet**

<https://www.akuntansilengkap.com/uncategorized/inilah-14-penjelasan-prinsip-manajemenmenurut-henry-fayol-dan-para-ahli/> (14 Maret 2023)

[https://id.wikipedia.org/wiki/Prinsip\\_manajemen](https://id.wikipedia.org/wiki/Prinsip_manajemen) (12 Maret 2023)

<https://www.asikbelajar.com/pengertian-manajemen-dari-para-ahli/> (10Maret 2023)

Burhanudin Gesi, Rahmat Laan, Fauziah Lamaya, *Manajemen Dan Eksekutif*. vol. 3, no. 2, 2019, 4. <https://e-journal.unmuhkupang.ac.id/index.php/jm/article/download/62/51/>

Nuriyanto, “penyelenggaraan pelayanan publik di indonesia, sudahkah berlandaskan konsep “welfre state”?”. vol. 11, no. 3, 2014, 6. <https://media.neliti.com/media/publications/108607-ID-penyelenggaraan-pelayananpublik-di-indo.pdf>

Ditha Prasanti, *Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalm Pencarian Informasi Kesehatan*, Vol. 6 No. 1, 2018, 16.

<https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/LONTAR/article/download/645/634>

Iyus Jayusman, Oka Agus Kurniawan Shavab, *Studi Deskriptif Tentang Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah*, vol. 7 no. 1, 2020, 15.  
<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/artefak/article/download/3180/pdf>

### **Dokumentasi**

Dokumentasi Sejarah Berdirinya, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung.

Dokumentasi Visi dan Misi, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung.

Dokumentasi Program Kerja, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung.

Dokumentasi struktur Organisasi, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung.

### **Wawancara**

Bapak Syamsul, selaku Kepala Bidang Kepegawaian dan Hukum di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung, wawancara tanggal 12 Juli 2023

Bapak Badiarsa, selaku Staff Pegawai Bidang Kepegawaian dan Hukum di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung, wawancara tanggal 12 Juli 2023

Ibu Hilma, selaku Staff Pegawai Bidang Kepegawaian dan Hukum di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung, wawancara tanggal 12 Juli 2023