

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DI KEMENAG KOTA
BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

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

oleh
Zarman Dani
1941030272



Jurusan : Manajemen Dakwah

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

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DI KEMENAG KOTA
BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

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

Oleh

Zarman Dani

NPM. 1941030272

Jurusan : Manajemen Dakwah

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

Pembimbing II : DR. H. Zamhariri,S.Ag. M.Sos.I



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

ABSTRAK

Manajemen merupakan suatu proses aktivitas untuk mewujudkan keinginan yang hendak dicapai atau yang diinginkan oleh sebuah organisasi, Fungsi manajemen adalah untuk mengatur jalannya suatu organisasi yang mana manajemen, memiliki empat fungsi yaitu: *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling*, dari empat fungsi ini akan menjadikan jalannya suatu organisasi mencapai tujuan yang ingin dicapai kedepannya. Jadi pada dasarnya seluruh organisasi memerlukan adanya manajemen disebuah instansi pemerintahan seperti manajemen pelayanan pada Kemenag Kota Bandar Lampung, maka diharapkan semua pelayanan publik yang sudah ada, dapat dijalankan dengan baik seperti yang telah direncanakan sebelumnya, Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan landasan materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan haknya, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana fungsi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kemenag Kota Bandar Lampung.

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

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

pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kemenag Kota Bandar Lampung. sudah terpenuhi dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Kata Kunci: "Manajemen Dan Pelayanan Publik".

ABSTRACT

Management is a process of activity to realize the desires to be achieved or desired by an organization, The function of management is to regulate the course of an organization where management, has four functions namely planning, organizing, actuating and controlling, of these four functions will make its way an organization achieves the goals it wants to achieve in the future So basically all organizations need management in a government agency such as service management at the Ministry of Religion of Bandar Lampung City, it is hoped that all existing public services can be carried out properly as planned beforehand, Services are activities carried out by individuals or groups on a maten basis through certain systems, procedures and methods in the context of efforts to meet the needs and interests of the community according to their rights.

The type of research used is field research. This research is qualitative descriptive research, namely research that seeks to collect, manage and analyze data qualitatively. Researchers collect data using interview, observation, and documentation techniques. The data sources used are printed data sources. and secondary The subjects studied were the Head of the Ministry of Religion Ministry of Religion employees and service users or the public. After the data was collected and analyzed by means of data reduction, data absorption and drawing conclusions.

The results of this study are that the Ministry of Religion of Bandar Lampung City, in public service management has been running well and can be seen from the level of (1) simple with service procedures that are fast and straightforward, (2) effective by increasing the achievement of the goals and target (3) transparent with product clarity (4) openness with work unit procedures and requirements (5) consistent with implementing applicable regulations (6) responsive towards responsiveness to community problems and needs; (2) timeliness of services to the community From the services provided by Ministry of Religion employees in increasing community satisfaction, it is clear that the Ministry of Religion of Bandar Lampung City, is able to provide the best service and can provide a sense of satisfaction to the community with services available at the Ministry of Religion of Bandar Lampung City. From the data obtained through the agency and the results of triangulation with the community it can be said that in public service management in increasing community satisfaction at the Ministry of Religion of Bandar Lampung City it has been fulfilled and gives satisfaction to the community.

Keywords: "Management and Public Service".

SURAT PERNYATAAN

Judul : Manajemen Pelayanan Publik di Kemenag Kota Bandar Lampung
Nama : Zarman Dani
NPM : 1941030272
Jurusan : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DI KEMENAG KOTA BANDAR LAMPUNG”, adalah benar-benar hasil karya sendiri, bukan duplikasi ataupun sanduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebutkan dalam footnote atau daftar pustaka, Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 22 Juli 2023

A 1000 Rupiah revenue stamp (Meterai Tempel) with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '1000', 'METERAI TEMPEL', and the serial number '679AJX881135719'.

Zarman Dani
1941030272



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **Manajemen Pelayanan Publik Di Kemenag
Kota Bandar Lampung**

Nama : **Zarman Dani**

NPM : **1941030272**

Jurusan/ Prodi : **Manajemen Dakwah**


Fakultas : **Dakwah Dan Ilmu Komunikasi**

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosahkan dan di pertahankan dalam Sidang Munaqosah
Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Yunidar Cut Mutia, M.Sos.I


Dr. H. Zamhariri, S.Ag, M.Sos. I

NIP: 197010251999032001

NIP:197306012003121002

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah


Dr. Yunidar Cut Mutia, M.Sos.I

NIP: 197010251999032001



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Manajemen Pelayanan Publik Di Kemenag Kota Bandar Lampung”**. Disusun Oleh **Zarman Dani, NPM 1941030272, Jurusan Manajemen Dakwah**, Telah Diujikan Dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, Pada Hari Selasa 07 Juli 2022.

TIM PENGUJI

Ketua : Badarudin, S.Ag, M.Ag

Sekretaris : Rouf Tamim, M.Pd.I

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

Penguji I : Dr. Hasan Mukmin, M.A

Penguji II : Dr. H. Zamhariri, S.Ag, M.Sos.I

Mengetahui

Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi



Dr. Abdul Syukur, M.A

NIP:196511011995031001

MOTO

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ

“Maka barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat zarrah, niscaya dia akan melihat (balasan)nya” (QS. Az-Zalzalah (99) :7)

PERSEMBAHAN

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

1. Kedua Orang Tuaku tercinta, Ayahanda Darusman dan Ibunda Mizarni, yang telah bersusah payah membesarkan, mendidik, dan membiayai selama menuntut ilmu serta selalu memberiku dorongan, semangat, do'a, nasihat, cinta dan kasih sayang yang tulus untuk keberhasilanku. Engkaulah figur istimewa dalam hidup ku.
2. Kakakku Dian Fitria, Dina Eliza dan adikku tersayang, Dodon Speno, yang senantiasa memberikan motivasi demi tercapainya cita-citaku, semoga Allah berkenan mempersatukan kita sekeluarga kelak di akhirat.
3. Ulva Tunikmah, seseorang yang selalu menemani dalam keadaan suka maupun duka, yang selalu mendengarkan keluh kesah saya, dan selalu memberikan dukungan terhadap saya. Terima kasih karena sudah bersedia manemani dan mendukung saya hingga saat ini.
4. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung yang aku banggakan.

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Bandar Lampung, pada tanggal 16 Oktober 2001, dari pasangan Ayahanda Darusman dan Ibunda Mizarni, penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara.

Pendidikan awal mulai taman kanak-kanak ditempuh di TK Bhayangkari, dan tamat tahun 2006. Kemudian penulis melanjutkan studinya ke pendidikan Sekolah Dasar ditempuh di SDN 2 Rawa Laut, dan tamat tahun 2012, setelah itu penulis melanjutkan studinya ke M T S N 1 Bandar Lampung, dan tamat tahun 2016, setelah itu penulis melanjutkan studinya di tempuh di Sekolah Menengah Kejuruan di MAN 2 Bandar Lampung, dan Tamat tahun 2019. Kemudian pada tahun 2019 penulis melanjutkan kuliah S1 dan diterima menjadi Mahasiswa Prodi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, 22 Juli 2023

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Zarman Dani', written over a faint blue horizontal line.

Zarman Dani
1941030272

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Publik dinas pariwisata kabupaten tanggamus dalam meningkatkan kepuasan pengunjung muara indah di kelurahan boras kecamatan kota agung kabupaten tanggamus” Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelas Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusinya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Rasa terimakasih tersebut penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
2. Ibu Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
3. Bapak Badarudin, S.Ag, M.Ag, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah
4. Ibu Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I, selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada peneliti.
5. Bapak Dr. Zamhariri, S.Ag, M.Sos.I, selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya dan sabar dalam membimbing penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi (Khususnya Jurusan Manajemen Dakwah) yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
7. Bapak Drs. H Makmur, selaku Kepala Kantor Kemenag Kota Bandar Lampung.
8. Ulva Tunikmah, yang senantiasa mendengarkan keluh kesah peneliti, memberi dukungan, motivasi, pengingat, dan menemani peneliti sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
9. Sahabat, teman-teman, dan rekan-rekan yang telah memberi bantuan, petunjuk, semangat, saran-saran sehingga penulis senantiasa mendapat informasi yang sangat berharga.
10. Semua pihak yang tidak penulis sebutkan satu persatu, yang telah turut andil dalam membantu penyelesaian skripsi ini.

Penulis berharap semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan atas semua bantuan dan partisipasinya dari semua pihak yang telah membantu penulis. Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Amiin.

Bandar Lampung, 22 Juli 2023

Penulis.

Zarman Dani
NPM 1941030272

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	3
C. Identifikasi Masalah.....	4
D. Fokus dan Sub Fokus Masalah.....	5
E. Rumusan Masalah	6
F. Tujuan Penelitian	7
G. Manfaat Penelitian	8
H. Manfaat Penelitian.....	9
I. Tinjauan Pustaka.....	9
J. Kerangka Teoritik	10

BAB II. MANAJEMEN DAN PELAYANAN PUBLIK

A. Manajemen pelayanan publik	11
1. Pengertian Manajemen.....	11
2. Fungsi manajemen	12
3. Unsur Unsur manajemen.....	13
4. Tujuan manajemen	14
B. Pelayanan publik	15
1. Pelayanan Publik.....	15
2. Asas Asas Pelayanan	16
3. Standar Pelayanan	17
4. Indikator Pelayanan Publik	19
5. Kualitas Pelayanan	20
6. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	20

BAB III. GAMBARAN UMUM KEMENAG KOTA BANDAR LAMPUNG

A. Profil Kantor Kemenag Kota Bandar Lampung	
1. Sejarah Singkat Kemenag Kota Bandar Lampung.....	30
2. Visi dan Misi Kemenag Kota Bandar Lampung	31
3. Struktur Kemenag Kota Bandar Lampung.....	33
4. Tugas dan Fungsi Kemenag Kota Bandar Lampung.	34
B. Sistem Manajemen Pelayanan Publik Di Kemenag	34

BAB IV. Hasil Penelitian

A. Analisis Manajemen Pelayanan Publik Di Kemenag Kota Bandar Lampung.....	41
B. Kualitas Manajemen Pelayanan Publik Di Kemenag Kota Bandar Lampung.....	44

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebagai langkah awal untuk memahami judul skripsi ini, dan untuk menghindari kesalahpahaman, maka penulis merasa perlu untuk menjelaskan beberapa kata yang menjadi judul skripsi ini. Adapun judul skripsi yang dimaksudkan Skripsi ini, berjudul: **Manajemen Pelayanan Publik Di Kemenag Kota Bandar Lampung.**

Fungsi manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.¹

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

1. Perencanaan (Planning)

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

¹ Handoko, T Hani. Manajemen. Yogyakarta : BPFE

2. Pengorganisasian (Organizing)

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

3. Pelaksanaan (Actunting))

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

4. Pengawasan (Controlling)

Pengawasan merupakan suatu kegiatan untuk mencocokkan apakahkegiatan oprasional dilapangan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dalam mencapai tujuan organisasi

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

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

Mengutip modul Landasan Teori Organisasi dan Manajemen (Kemdikbud), manajemen juga dapat dikatakan sebagai seni. Yang mana,

² Hersey dan Blanchard, *manajemen sumber daya manusia (MSDM) Strategi* (2023)

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

manajemen merupakan seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui kerja sama dengan orang lain."⁴

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggaraan negara, koprasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan. pelayanan publik dan badan hukum lainnya yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik."⁵

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.⁶

Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.⁷

Pelayanan publik dalam Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan

⁴ <https://lmsspada.kemdikbud.go.id>

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

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

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

masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat."⁸

Kantor Kemenag Kota Bandar Lampung adalah instansi Kementerian Agama yang ada ditingkat Kota Bandar Lampung. Kantor Kemenag Kota Bandar Lampung bertugas membantu melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Provinsi di bidang urusan Agama Islam di Wilayah Kota Bandar Lampung.

B. Latar Belakang Masalah

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

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

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

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pedoman Unium Pelayanan Publik menyatakan bahwa yang dimaksud dengan hakikat pelayanan publik

⁸ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005), 2

⁹ Hikmatul Aliyah, *Analisis kualitas pelayanan publik di Desa Wana Kecamatan Melinting Lampung Timur*, *Dinamika* 5, no.1, (2019): 44

¹⁰ www.bphn.go.id/undang-undang No 25 Tahun 2009 pasl 15j

adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat¹¹

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

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

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

Oleh karena itu untuk meningkatkan kepuasan masyarakat agar masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diselenggarakan oleh pengurus Kantor Kemenag maka perlunya tindakan-tindakan yang membuat human eror dalam lingkungan Kantor Kemenag,¹² yang masih

¹¹ www.bphn.go.id, undang-undang No 25 Tahun 2009

¹² Makmur (Ketua Kantor Kementerian Agama), di Kantor Kementerian Agama (Kemenag), Kota Bandar Lampung, Wawancara Prasurvei, 10 Januari 2023

saja melakukan pungutan liar, lamanya pelayanan yang diselenggarakan dan masih ada beberapa pelayanan yang masih belum maksimal, sehingga belum maksimalnya pelayanan publik yang membuat masyarakat belum merasakan puas akan pelayanan publik yang ada di Kantor Kemenag, Sehingga masih belum optimalnya mutu pelayanan publik dilingkungan Kantor Kemenag, merupakan suatu fenomena sikap dan perilaku kerja yang tidak berdiri sendiri karena terdapatnya sejumlah faktor yang mempengaruhi.

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

Berdasarkan latar belakang penelitian ini maka penulis tertarik bagaimana Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Di Kemenag Kota Bandar Lampung. Oleh karena itu judul skripsi ini berjudul "**Manajemen Pelayanan Publik Di Kemenag Kota Bandar Lampung**".

C. Identifikasi Masalah

Masalah yang ada pada Kantor Kemenag Kota Bandar Lampung, yaitu dalam fungsi manajemen dan pelayanan publiknya apakah fungsi manajemen sudah berjalan dengan baik dan bagaimana prosedur pelayanan yang ada di kantor Kemenag apakah sudah berjalan dengan maksimal untuk bisa meningkatkan kepuasan masyarakat.

D. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

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

Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak mengalami penyimpangan dan pelebaran masalah, maka dirasa perlu untuk membuat pembatasan. Berdasarkan latar belakang diatas maka fokus penelitian yaitu

"Manajemen Pelayanan publik di Kemenag Kota Bandar Lampung, Dan subfokus penelitian ini jika dilihat dari judul penelitian yang peneliti teliti yaitu " bagaimana Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Di Kemenag Kota Bandar Lampung "

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian-uraian yang telah penulis ungkapkan pada latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Peningkatan Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kemenag Kota Bandar Lampung ?
2. Bagaimana Cara Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kemenag Kota Bandar Lampung ?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Di Kantor Kemenag Kota Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat.
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Cara Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kemenag Kota Bandar Lampung.

G. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat bagi teoritis

Secara teoritis hasil penelitian diharapkan dapat memperluas pengetahuan tentang Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Di Kemenag Kota Bandar Lampung, dan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi dan khalayak umum khususnya

2. Manfaat secara praktis

- a. Bagi akademis atau pembaca penelitian ini dapat dijadikan sebagai waliana bagi penulis sendiri dalam menambah dan memperluas wawasan pengetahuan mengenai Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Di Kemenag Kota Bandar Lampung. Bagi mahasiswa adapun penulisan ini semoga bermanfaat bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya dan dapat memberikan kontribusi baik bagi ilmu pengetahuan keagamaan maupun ilmu pengetahuan secara umum.
- b. Bagi Pemerintahan Aparatur Kantor Kemenag Kota Bandar Lampung, penelitian ini bisa menjadi sebagai acuan untuk bisa melaksanakan dan meningkatkan pelayanan publik Pada Kantor Kemenag Kota Bandar Lampung.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut ada empat kata kunci yang perlu diperhatikan, yaitu metode ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Metode ilmiah berarti kegiatan penelitian di dasarkan pada ciri-ciri ilmiah, yaitu rasional, empiris, dan sistematis Rasional artinya kegiatan penelitian yang dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh nalar manusia. Empiris artinya metode yang digunakan dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui metode yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalain penelitian menggunakan langkah-langkah logis tertentu."¹³

Pendekatan dalam penelitian ini adalah bersifat kualitatif dengan bentuk studi kasus, yang bertujuan untuk nendapatkan pemalaman yang bersifat umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Yakni tentang aspek kejelasan atau transparansi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, kepastian dan tepat waktu dalam pelayanan dalam aktivitas layanan masyarakat di Kantor Kemenag Kota Bandar Lampung.

Agar memudahkan dalam memahami pembahasan, rumusan masalah dan tujuan penelitian Dapat dicapai untuk menyimpulkan dan mengelola data yang terkumpul, maka diperlukan metode penelitian yang

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

tepat, agar penelitian ini mendapatkan data yang lengkap dan berjalan dengan lancar. Jadi penelitian harus mengetahui langkah-langkah berikut :

1. Jenis dan sifat penelitian

a. Jenis penelitian

Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Metode kualitatif ini merupakan metode yang didasarkan pada filosofi postpositivisme yang digunakan untuk mengkaji kondisi atau gejala alam yang dimana instrumen penelitian ini adalah penelitian sendiri¹⁴. "Melalui pendekatan kualitatif, diperoleh pemahaman dan interpretasi yang mendalam tentang makna, realitas, dan fakta yang relevan."¹⁵

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang hasil penelitiannya bersifat deskriptif, dimana data penelitiannya berupa kata-kata dari orang-orang secara lisan atau tingkah laku yang dapat diamati, sehingga penelitian ini harus terjun langsung ke masyarakat guna menggali permasalahan dan hasil penelitian. Jadi dapat disimpulkan dari jenisnya penelitian ini termasuk penelitian lapangan (field research) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dan penyusunan dengan mengangkat data lapangan.

b. Sifat Penelitian

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

Metode deskriptif digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjelaskan dan menjawab tentang Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Di Kemenag Kota Bandar Lampung.

¹⁴ Sugiono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung : ALFABETA, 2017),h.7

¹⁵ Basrowi & Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2008),h.187

¹⁶ Amiruddin dan Zainal Asikin, *pengantar metode penelitian hukum*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2004, h.25

2. Sumber data

Sumber data penelitian yaitu subyek dari tempat dimana data bisa didapatkan. Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia, data diartikan sebagai kenyataan yang ada yang berfungsi sebagai bahan sumber untuk menyusun suatu pendapat, keterangan yang benar dan keterangan atau bahan yang dipakai untuk penalaran dan penyelidikan. Jika peneliti memakai kuisioner atau wawancara didalam pengumpulan datanya maka sumber itu dari responden, yakni orang yang menjawab pertanyaan peneliti, yaitu baik tertulis maupun secara lisan. Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh."¹⁷ Sumber data pada penelitian ini adalah data yang diperoleh dari karakteristik, perilaku, bacaan, literatur, dan dokumentasi Kantor Kemenag Kota Bandar Lampung, dan dari kegiatan wawancara dengan Humas (KEMENAG), (Pegawai KEMENAG), dan masyarakat. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber data primer

Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada objek sebagai sumber informasi yang dicari karena data primer dianggap lebih akurat karena data disajikan secara terperinci.

Data yang dimaksud adalah data yang berkaitan dengan Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Di Kemenag Kota Bandar Lampung. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara pegawai Kantor Kemenag Kota Bandar Lampung.

b. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Data ini diperoleh dari struktur organisasi, data kearsipan, dokumen, laporan-laporan, buku-buku, jurnal. Terutama yang berkenaan dengan Manajemen Pelayanan Publik di Kemenag Kota Bandar Lampung.

¹⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Penerbit Rineka Cipta, 2010), 129

3. Metode Pengumpulan Data

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

a. Wawancara (interview)

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

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

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

¹⁸ Supardi, *Metodologi Penelitian, Mataram* : Yayasan Cerdas Prcss, 2006.

Metode wawancara (interview) ini menjadi metode utama yang digunakan penulis untuk memperoleh data-data dalam penelitian yang ditunjukkan kepada para narasumber. Dengan harapan bisa memberikan data-data atau informasi yang diperlukan penulis. Penulis mempersiapkan pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yaitu Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Di Kemenag Kota Bandar Lampung.

b. Metode observasi (pengamatan)

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

Observasi dilakukan menurut prosedur dan aturan tertentu sehingga dapat diulangi kembali oleh peneliti dan hasil observasi memberikan kemungkinan untuk ditafsirkan secara ilmiah. Observasi biasanya menggunakan dua cara observasi yaitu observasi partisipan dan non partisipan. Observasi partisipan adalah apabila observer (orang yang melakukan observasi/pengamatan) turut ambil bagian atau berada dalam obyek yang di observasi, sedangkan observasi non partisipan adalah suatu proses pengamatan observer tanpa ikut dalam kehidupan orang yang berobservasi dan secara terpisah berkedudukan sebagai pengamat.

Oleh karena itu peneliti menggunakan metode observasi partisipan karena metode partisipan ini memungkinkan untuk berkomunikasi secara terbuka, bebas dan baik dengan subyek yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi langsung yaitu observasi yang dilakukan untuk mendapatkan data mengenai Manajemen Pelayanan Publik Di Kemenag Kota Bandar Lampung, Dalam melakukan observasi, Peneliti mengamati

fenomena atau melihat langsung bagaimana kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Kemenag mengenai Manajemen Pelayanan Publik Di Kemenag Kota Bandar Lampung.

c. Metode dokumentasi

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

4. Teknis Analisis Data

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

Tehnis analisis data merupakan proses dalam mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diproses dari hasil wawancara, catatan lapangan serta dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori dan membuat kesimpulan sehingga mudah untuk diasumsikan oleh diri sendiri dan orang lain. Untuk menganalisis data tersebut penulis menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik pada bidang-bidang tertentu secara factual dan cermat dengan menggambarkan keadaan atau fenomena secara aplikatif yang digunakan untuk mendeskripsikan mengenai objek penelitian yang dikaji.

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

a. Reduksi data (Data reductions)

Reduksi data adalah proses merangkum memilah-milah data yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting,

mencari tema dan polanya serta membuang data yang tidak penting. Tahap mereduksi data yang dimaksud penulisan yaitu untuk merangkum sekumpulan data yang didapat penulis dilapangan mengenai Manajemen Pelayanan Publik Di Kemenag Kota Bandar Lampung, yang sifatnya masih mentah dan direduksi atau dirangkum oleh penulis guna untuk memilih-milih hal yang penting guna untuk kebutuhan data dalam penulisan penelitian ini.

b. Penyajian data (Data Display)

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

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

c. Penarik kesimpulan (Conclusion Drawing)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif yaitu dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya Tetapi jika kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan adalah kesimpulan yang kredibel.

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

dari kesimpulan umum atau generalisasi yang diuraikan menjadi fakta-fakta menjelaskan kesimpulan atau generalisasi tersebut.

I. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

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

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

Skripsi "Pelaksanaan Pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang" oleh Ayu Satria NPM 14290016 Sarjana Pendidikan dengan program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Fatah Palembang. Dengan jenis penelitian field research dengan pendekatan deskriptif kualitatif metode pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan dokumentasi sedangkan tehnik analisis data yaitu reduksi data dan verifikasi data, dan hasil penelitian dalam skripsi ini dijelaskan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama di Kecamatan Kemuning sudah menjalankan fungsi manajemen dengan baik, sehingga pelayanannya sudah sesuai dengan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Faktor pendukung dari

¹⁹ Kesi Wijayanti, "*manajemen pelayanan di kantor urusan agama (KUA) kecamatan penawaran aji kabupaten tulang bawang*", (Universitas Negri Raden Intan Lampung)

pelaksanaan Pelayanan Publik di KUA Kemuning adalah faktor hukum, faktor aparatur pemerintah, atau pegawai dan faktor partisipasi masyarakat, namun faktor penghambat terdapat pada sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti ruang tunggu, kursi tunggu dan kondisi lingkungan KUA yang berdekatan dengan bak sampah pasar. Perbedaan dengan skripsi penulis adalah penulis adalah memfokuskan peneliti dalam aspek manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dengan menggunakan teori standar pelayanan yakni tentang prosedur layanan, sarana dan prasana, waktu penyelesaian layanan, biaya layanan, dan kompetensi petugas pemberian pelayanan kepada masyarakat.²⁰

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

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

²⁰ Ayu Satria, "*pelaksanaan pelayanan publik di kantor urusan agama kecamatan kemuning Palembang*", (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung: 2019)

²¹ Rahmat Ari Saputra, "*Sistem Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Sukabumi Bandar Lampung*", (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung : 2019)

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

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

Perbedaan yang cukup jelas antara beberapa penelitian yang relevan terdahulu di atas dengan skripsi ini adalah: dalam penelitian ini penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tentang Manajemen Pelayanan Publik yang sama-sama membahas tentang Manajemen Pelayanan Publik, ketepatan waktu dalam pelayanan, sarana dan prasana, administrasi layanan, dan prosedur pelayanan dalam aktivitas layanan masyarakat di Kantor Kemenag Kota Bandar Lampung. Untuk mendapatkan data-data diatas, peneliti menggunakan tiga tehnik pengumpulan data: wawancara dengan Ketua Dan Humas Kantor Kemenag, Pegawai Kantor Kemenag dan masyarakat, observasi dan tehnik pengumpulan dokumentasi yang ada di Kantor Kemenag Kota Bandar Lampung.

J. Kerangka Teoritik

Untuk mempermudah pemahaman dalam memahami masalah yang akan dibahas, Secara sistematis, penulis skripsi ini terdiri dari lima (5) Bab dan setiap bab terdiri dari beberapa sub bab, sedangkan garis besarnya, penulis proposal skripsi ini adalah sebagai berikut:

²² Ahry Ana "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kelurahan mangasa kota makassar", (Universitas Muhammadiyah Makassar: 2019)

²³ Mita Cahaya "Kepuasan Masyarakat Desa Pada Pelayanan Administratif di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang", (Universitas Negeri Semarang: 2019)

- BAB I** : Pendahuluan
Pendahuluan ini mengurai penegasan Judul, Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Fokus dan Sub-Fokus Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Terdahulu Yang Relevan, Metode Penelitian dan Kerangka Teoritik.
- BAB II** : Landasan Teori
Berisi landasan teori yang mendasari penulisan pembahasan dalam skripsi, adapun landasan tersebut meliputi: pengertian Manajemen pelayanan publik.
- BAB III** : Deskripsi Objek penelitian
Didalamnya menguraikan tentang profil KEMENAG, antaranya Sejarah, Visi dan Misi Motto, Struktur Organisasi dan Progja.
- BAB IV** : Analisis Penelitian
Pada Bab-bab ini akan menjelaskan tentang bagaimana Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Di Kemenag Kota Bandar Lampung.
- BAB V** : Penutup
Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan yang dihasilkan dari peneliti, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi pegawai Kantor Kemenag Kota Bandar Lampung.

BAB II

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

A. Manajemen Pelayanan Publik

1. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata "to manage", yang artinya mengelola atau mengatur. Secara umum manajemen di artikan sebagai ilmu pengorganisasian yang sistematis agar dapat memahami sumber daya manusia dapat saling bekerja sama dan menghasilkan hal yang bermanfaat dan mencapai tujuan bersama. Secara harfiah manajemen dapat diartikan sebagai cara agar tujuan yang ada di organisasi atau perusahaan bisa terwujud secara teratur dan terarah. Jadi pada dasarnya manajemen bisa diartikan sebagai, sebuah seni mengatur yang melibatkan proses, cara dan tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan secara efisien dan efektif melalui kerjasama."²⁴

Manajemen adalah suatu ilmu dan juga seni. Sebagai suatu ilmu, manajemen harus memiliki landasan keilmuan yang kokoh. Sebagai seni maka manajemen dipraktekkan berdasarkan keterampilan yang ditetapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan seorang atau kelompok untuk mengatur sesuatu kegiatan yang dilakukan secara individu maupun kelompok untuk mencapai suatu tujuan.²⁵

Manajemen adalah sebagai proses bekerja sama antara individu dan kelompok serta sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan organisasi. Proses ini dimaknai sebagai fungsi dan aktivitas yang

²⁴ Lilis Sulatri, *Manajemen sebuah pengantar* (Bandung, 2014), 14.

²⁵ Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Cet. Pertama, (Tangerang Selatan: UMJ PRESS, 2018), 1

dilakukan oleh pemimpin, anggota atau bahkan bawahannya dalam bekerjasama dalam sebuah organisasi. Fungsi dan kegiatan yang dilakukan mendorong sumber daya manusia bekerjasama memanfaatkan daya lain sehingga dapat mencapai tujuan organisasi yang diinginkan.

Manajemen memiliki banyak definisi/pengertian dari beberapa ahli, antara lain sebagai berikut :

- a) Manajemen menurut Drs. M. Manulang adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia (SDM) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terdahulu. tugas suatu organisasi di dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.
- b) G.R. Terry mendefinisikan manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya.²⁶
- c) Lawrence A. Appley mengatakan bahwa Manajemen adalah seni pencapaian tujuan yang dilakukan melalui usaha orang lain. Selanjutnya kami akan paparkan pengertian pelayanan menurut beberapa ahli.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwasanya manajemen adalah kemampuan dan keterampilan untuk mengatur dan mengelola jalannya kegiatan atau program. Sehingga secara optimal dan efisien dapat mencapai tujuan yang telah di sepakati sebelumnya dengan tepat waktu dan tepat sasaran. Dalam sudut pandang Islam manajemen diistilahkan dengan menggunakan kata al-tadbir (pengaturan). Kata ini merupakan dari kata dabbara (mengatur) yang banyak terdapat dalam Al-Qur'an seperti firman Allah SWT dalam QS.As-Sajadah Ayat 5.

تَعْدُونَ. تَعْدُونَ مِمَّا سَنَآءَ أَلْفَ: مَفْدَارُهُ كَانَ يَوْمٍ فِي إِلَيْهِ يَعْجُجُ ثُمَّ الْأَرْضِ إِلَى السَّمَاءِ مِنَ الْأَمْرِ يَدْبِرُ

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

2. Fungsi Manajemen

²⁶ Burhanudin, Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta : Raja Grafindo, 2015), 21

Manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen sesuai fungsinya masing masing dalam mengikuti tahapan tahapan tertentu dalam pelaksanaannya. Pada awal abad ke 20 seorang industriawan Prancis bernama Henry Fayol mengusulkan bahwa semua manajer melakukan lima fungsi manajemen yaitu merancang, mengorganisasi, memerintah, mengkoordinasi, dan mengendalikan.²⁷ Sejauh ini, fungsi-fungsi manajemen belum ada kesepakatan antara praktisi maupun para teoritis sehingga menimbulkan berbagai pendapat dari banyak penulis seperti, James Stoner; Planning, Organizing, Leading, Controlling (POLC), Henry Fayol Planning, Organizing, Commanding, Coordinating, Controlling (POCCC)²⁸, Berdasarkan uraian di atas pada prinsipnya bahwa fungsi-fungsi manajemen yang telah dikemukakan oleh para penulis secara umum mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Perencanaan (Planning)

Perencanaan adalah pemilihan atau penetapan tujuan-tujuan organisasi dan penentuan strategi, kebijakan, proyek, program, prosedur, metode, sistem, anggaran dan standar yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Pembuat keputusan banyak terlibat dalam fungsi ini, selain itu juga semua fungsi lainnya tergantung pada fungsi ini, dimana fungsi lain tidak akan berhasil tanpa adanya perencanaan dan pembuat keputusan yang tepat dan efektif.²⁹

2. Pengorganisasian (Organizing)

Pengorganisasian adalah proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya-sumber daya yang dimiliki dan lingkungan yang melingkupi. Pengorganisasian merupakan penentuan sumber daya-sumber daya dan kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi, perancangan, dan pengembangan suatu organisasi atau kelompok kerja yang dapat membawa hal-hal tersebut ke arah tujuannya.³⁰

²⁷ Suad Hasan, *Manajemen Pokok Pengertian dan Soal-Soal*, (Yogyakarta: Penerbit BPFE, 1989), 4

²⁸ Siagian Sondang, *fungsi-fungsi manajemen* (Jakarta, bumi aksara 2012), 36.

²⁹ Nurmadhani Sayuni dkk, *Dasar-Dasar Manajemen* (Medan, Yayasan kita menulis, 2020), 5.

³⁰ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah* (Jakarta; Bumi Aksara, 2014), 127.

3. Pelaksanaan (Actuating)

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

4. Pengawasan (Controlling)

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

3. Unsur- Unsur Manajemen

Menurut Hasibuan (2013:2) manajemen terdiri dari 6 unsur yaitu man, money, method, materials, machines, dan market.berikut urainnya:

a. *Man* (Manusia)

Dalam Manajemen faktor manusia adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan tertentu. Tanpa adanya manusia tidak akan adanya proses kerja, sebab manusia pada dasarnya adalah makhluk pekerja.

b. *Money* (Uang)

Uang adalah salah satu unsur yang tidak dapat dihindarkan.Uang adalah alat tukar dan pengukur nilai besar kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dengan jumlah uang yang beredar di perusahaan.Oleh karena itu uang adalah salah satu alat yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatunya harus diperhitungkan secara rasional.

c. *Materials* (Bahan-Bahan)

Materi terdiri dari bahan setengah jadi (*Raw materials*) dan bahan jadi, selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga dapat menggunakan bahan sebagai salah satu sarana. Sebab materi dan manusia tidak dapat dipisahkan, gtanpa materi tidak akan ada capaian yang di kehendaki.

d. *Method* (Metode)

Cara untuk melaksanakan sesuatu pekerjaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya sangat menentukan hasil-hasil kerja seseorang. Jadi tercapai atau tidaknya tujuan itu sangat tergantung kepada cara melaksanakannya. Metode-metode itu ³¹diperlukan dalam setiap kegiatan manajemen dengan cara kerja yang baik akan memperlancar dan mempermudah jalannya pekerjaan.

e. *Mechines*(Mesin)

Dalam perusahaan merupakan kegiatan pemerintahan, peranan mesin-mesin sebagai alat pembantu kerja sangat menentukan. Kegunaan dari pada mesin-mesin yang membawa kemudahan dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga memberikan juga keuntungan-keuntungan yang banyak terhadap tenaga kerja. Perlu diingat penggunaan mesin sangat tergantung kepada manusia, bukan manusia yang diperbudak manusia. Mesin diperbuat untuk mempermudah tercapainya tujuan hidup manusia.

f. *Market* (Pasar)

Pasar sangat penting untuk memasarkan barang-barang hasil produksi, oleh karena itu sangat penting sekali pasar dikuasai, demi kelangsungan proses kegiatan suatu badan usaha atau industri. Proses produksi suatu barang akan terhenti apabila barang-barang hasil produksi itu tidak dapat dipasarkan atau dijual dipasaran. Oleh karena itu penguasaan pasar untuk menyebarluaskan hasil-hasil produksi agar sampai kepada konsumen, merupakan hal yang menentukan dalam kegiatan manajemen.³²

4. Tujuan Manajemen

Dalam suatu manajemen terdapat beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Melaksanakan dan mengevaluasi strategi yang dipilih secara efektif dan efisien.

³¹ Manajemen Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Manajemen*, (Jakarta: Effar Offset, 1980), 38.

³² Ratminto, Atik. 2010. *Manajemen pelayanan*. Pustaka pelajar

2. Mengevaluasi kinerja, meninjau, dan mengkaji ulang situasi serta melakukan berbagai penyesuaian dan koreksi jika terdapat penyimpangan di dalam pelaksanaan strategi.
3. Senantiasa memperbaharui strategi yang kita rumuskan agar sesuai dengan perkembangan lingkungan eksternal.
4. Senantiasa meninjau kembali kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman peluang yang ada.
5. Senantiasa melakukan inovasi atas kegiatan sehingga kita hidup kita lebih teratur.

Jadi, tujuan manajemen adalah suatu yang diharapkan tercapai setelah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan selesai dilaksanakan.³³

B. Pelayanan Publik

1. Pelayanan publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.³⁴

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) dalam Pasolong (2008:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan

³³ Agus Wibowo, *Manajemen Pendidikan Karakter di Sekolah Konsep dan Praktik Implementail* (Yogyakarta Pustaka Pelajar 2013), h. 137

³⁴ Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 275.

kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (2005:6) dalam pasolong (2008:128), Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.³⁵

Maksudnya dari Pelayanan publik adalah menjadi suatu tolak ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif di mata masyarakat kabupaten tanggamus .

UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka 15 pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayan publik.

2. Asas- Asas Pelayanan

Asas pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara langsung menyentuh hakikat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya pelaksanaan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan atau tugas pelaksanaan perintah perundang-undangan. Bersifat adaptif karena asas-asas ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, baik dibidang administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, ataupun kombinasi dari pelayanan pelayanan tersebut. Menurut Lijan Poltak Sinambela (2011:6)³⁶, mengemukakan asas-asas pelayanan publik tercermin dari:

³⁵ Rinaldi, Runi. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik*. Vol 1. No

³⁶ Agus Dwianto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press, 2015),14

a. Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

c. Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipasi

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

e. Kesamaan hak

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

f. Keseimbangan hak

kewajiban Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

3. Standar Pelayanan

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.³⁷

Menurut Rahmayanty (2010:89) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

³⁷Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* Edisi 3 (Yogyakarta: Andi, 2011), 327.

- a) **Prosedur pelayanan.**
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi penerima dan pemberi pelayanan termasuk pengaduan.
- b) **Waktu penyelesaian.**
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c) **Biaya pelayanan.**
Biaya/tarif pelayanan termasuk risiannya yang ditetapkan dengan 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 yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f) **Kompetensi petugas.**
pemberi pelayanan publik kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

4. Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang, dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988)³⁸ yaitu :

- a. Keandalan (reliability),
yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Ketanggapan (responsiveness)
yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan membenkan pelayanan dengan cepat.

³⁸ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017), 27

- c. Keyakinan (confidence)
yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance"
- d. Empati (emphaty)
yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e. Berwujud (tangible)
yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori di atas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karena aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikit pun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan, untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (Sinambela, 2011:8)³⁹

5. Kualitas Pelayanan

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2010:6), kualitas banyak memiliki defenisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Defenisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan estetika, dan sebagainya. Adapun dalam defenisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.⁴⁰

Menurut Hayat (2017: 69) Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang

³⁹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015),

⁴⁰ Yanhar Jamaluddin, *Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal Tapir Vol.12 No 1, (2016):56-57, <https://media.neliti.com/media/publications>

diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini juga mengindikasikan kualitas sumber daya manusia yang baik, profesional dan bertanggung jawab serta kompeten.⁴¹

6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat terlaksana dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor. Menurut (Hardiansyah, 2018), faktor yang memengaruhi rendahnya kualitas pelayanan pemerintah meliputi⁴²:

- a) Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
- b) Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
- c) Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil.
- d) Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- e) Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
- f) Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik.
- g) Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, insentif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
- h) Perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan peningkatan kualitas pelayanan Perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap.

⁴¹ *Ibid*

⁴² Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Manajemen Pelayanan Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2006)

- i) Pemberdayaan aparatur birokrasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.
- j) Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan secara signifikan ditentukan oleh dimensi pemimpin, pengikut dan situasi.

DAFTAR PUSTAKA

SKRIPSI

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

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

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

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

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

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

JURNAL

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

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

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

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

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

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

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

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

BUKU

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

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

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

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

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

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

- Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik Peduli, inklusif, dan Kolaborasi*, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press, 2015).
- Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Cet Pertama (Tangerang Selatan: UMI PRESS, 2018).
- Safroni, Ladzi, *Manajemen dan informasi pelayanan publik dalam konteks birokrasi indonesia*. (Malang: Aditya Publissing 2012).
- Surjadi, *pengembangan kinerja pelayanan publik*, Cet.kedua, (Bandung: Pt Refika Aditama, 2009).
- T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 1990).
- Ratmino dan Atik, *Manajemen Pelayanan*. Cet 2.(Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010).
- Nasution,M.N.2005. *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Manajement*. (Bogor: PT Ghalia Indonesia).
- Dr. Mesthiana Indrasari. *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*, (surabaya: unitomo press, 2019).
- Nasution, MN 2005. *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Manajement*, (Bogor: P1 Ghalia Indonesia).
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2018).h.2.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h.7.
- Basrowi & Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008),h.187.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Frafindo Persada, 2004), h.25.
- Supardi, *Metodelogi Penelitian*, (Mataram: Yayasan Cerdas Press, 2006).
- Siagian Sondang, *fungsi-fungsi manajemen*, (Jakarta: bumi aksara 2012), 36.
- Nurmadhani Sayuni dkk, *Dasar-dasar manajemen*, (Medan: Yayasan kita menulis, 2020),5.
- Djati Juliatriasa dan Jhon Suprihanto, *Manajemen umum sebuah pengantar*. (Yogyakarta: Bpff, 1998), 14.

Malayu S.P Hasibuan. *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 127.

Ibnu Syamsi, *Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen*, (Jakarta: Bina Aksara, 1998), 96.

Soewarno Handayani, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Manajemen*, (Jakarta: Bina Aksara, 2007), 26

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

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

ARTIKEL

Afrinaldy Rustam, *Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam*, artikel Pelayanan Publik Dalam Persepektif Islam, (Dosen Admistrasi Negara UIN Suska Riau). <https://www.uin-suska.ac.id>.

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

Sutarto dalam Naning Haslinda Zamal (2008: 22) "*Analisis Kesesuaian Tugas Pokok dan Fungsi dengan Kompetensi*".

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

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

Peraturan Pemerintah dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Pasal 15 Tentang Penyelenggara Berkewajiban www.bphn.go.id

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

Surat Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

WAWANCARA

Drs Makmur, Mag. (Ketua Kantor Kemenag Kota Bandar Lampung), di Kantor Kemenag Kota Bandar Lampung, Kota Bandar Lampung, Wawancara Prasurvei, 14 Januari 2023.

Husin dan Rodiyah, Bidang Pelayanan, pada Kantor Kemenag Kota Bandar Lampung, Wawancara 14 Januari 2023.

Ismi Indriani, Masyarakat Kota Bandar Lampung, pengguna layanan Kantor Kemenag Kota Bandar Lampung, wawancara 14 Januari 2023.

Ahmad Ridwan, Masyarakat Kota Bandar Lampung, pengguna layanan Kantor Kemenag Kota Bandar Lampung, wawancara 14 Januari 2023.