

**LAYANAN PUBLIK KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) SUNGKAI
UTARA DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Dalam Bidang Ilmu Komunikasi dan Penyiaran Islam



Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
2019 / 1441 H**

**LAYANAN PUBLIK KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) SINGKAI
UTARA DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT**

Skripsi

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



Manajemen Dakwah

Pembimbing Akademik I : Mulyadi,S.Ag.M.Sos.I

Pembimbing Akademik II : M. Husaini.M.T

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1441 H / 2019**

ABSTRAK

LAYANAN PUBLIK KUA KECAMATAN SUNGKAI UTARA DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

Oleh:
SELVI DWI SAPUTRI

Penelitian ini adalah pembahasan tentang pelayanan KUA terhadap kepuasan masyarakat dengan pendekatan mix methode. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi, dokumentasi dan interview. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima layanan KUA pada satu tahun terakhir sebesar 305 orang yang tersebar di 15 desa kecamatan Sungkai Utara. Dalam menetapkan sample peneliti melakukan langkah-langkah, pertama mengclusterkan desa-desa dalam wilayah kecamatan menjadi tiga cluster; terdekat, menengah dan terjauh dengan KUA, dengan teknik tersebut ditetapkan bahwa sampel penelitian ini sebanyak 78 orang. Untuk proses analisis data menggunakan analisis regresi sederhana, koefisien determinasi dan uji t dengan pelayanan KUA sebagai Variabel X (Dependen) dan Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Y (Independen)

Hasil yang diperoleh adalah Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi yang menyebabkan timbul atau berubahnya variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah locus of control dan kepuasan Variabel terikat Y (Independent Variabel), Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelayanan.

Dari data yang berhasil dihimpun dan pembahasan terhadap data tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan KUA berpengaruh terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang dibentuk oleh pegawai KUA kepada masyarakat Kecamatan Sungkai Utara. Dalam pandangan islam menganjurkan melakukan keputusan dalam memberikan pelayanan publik dengan baik dan benar.

Kata Kunci : Pelayanan KUA Dan Kepuasan Masyarakat

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Selvi Dwi Saputri
NPM : 1541030150
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Layanan Publik Kua Kecamatan Sungkai Utara Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat”** adalah benar-benar hasil karya penyusunan sendiri bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila 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, 2 November 2019

Penulis



Selvi Dwi Saputri

1541030150



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

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PERSETUJUAN

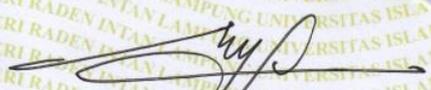
Judul Skripsi : Layanan Publik Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungkai Utara Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat

Nama : Selvi Dwi Saputri
NPM : 1541030150
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

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

Pembimbing I


Mulvad, S.Ag.M.Sos.1
NIP. 197403261999031002

Pembimbing II


M. Husni, M.T
NIP. 197812182009121001

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah


Dr.Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag, M.Ag
NIP. 197206161997032002



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

Jln. Letkol H.Endro Suratmin,Bandar Lampung,KodePos 35131 Telp (0721) 78088

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Layanan Publik Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungkai Utara Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat”** yang disusun oleh Nama : Selvi Dwi Saputri NPM : 1541030150,
Program Studi : Manajemen Dakwah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi pada hari /tanggal : Selasa/ 17 Desember 2019

Tim Penguji

Ketua Sidang : Dr.Hj.suslina Sanjaya, M.Ag (.....) *Mr.*

Sekretaris : Rauf Tamim, M.Pd.I (.....) *Ra*

Penguji I : Dr. Tontowi Jauhari, MM (.....) *TJ*

Penguji II : Mulyadi, S.Ag.M.Sos.I (.....) *Mulyadi*

Mengetahui

DEKAN



[Signature]
Dr.H. Khomsahrial Romli, M.Si
NIP.196104091990031002

MOTTO

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالَمِ
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya : “Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.(QS. At Taubah : 105)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil Alamin, rasa syukur saya ucapkan kepada Allah SWT atas izin dan ridhonya yang telah memudahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Adanya skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Bapakku tercinta Suwarli dan Ibunda tercinta Sulastri yang telah memberikan semangat serta dukungan yang tak pernah lelah dan tak henti-hentinya mendoakan dan membimbingku, memberikanku bekal berupa moral dan material
2. Mamasku tersayang Irvan Dwi Cahya,A.Md serta adikku tersayang Ahmad Sula Babawi, Gusti Irolan dan Rahmad Nur Lindra, serta keluarga besar ku. Berkat doa dan dukungan, motivasi serta senyum semangat kalian penulis mampu menyelesaikan skripsi ini
3. Almamaterku tercinta tempatku menimba ilmu UIN Raden Intan Lampung semoga semakin maju, selalu jaya dan berkualitas
4. Sahabat seperjuanganku Fitriani,S.Sos, Reffita Sindi, S.Sos dan Desi Wulan Dari, S.Sos yang telah menemaniku berjuang menyelesaikan skripsi ini
5. Sahabat Managemen Dakwah C Angkatan 2015 Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi
6. Teman-teman KKN kelompok 37 Desa Sumber Jaya yang telah mensuport penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

RIWAYAT HIDUP

Penulis dianugrahi nama oleh ayahanda dan ibunda dengan nama Selvi Dwi Saputri . Dilahirkan pada tanggal 13 September 1996 di Desa Gedung Raja yang merupakan anak kedua dari lima bersaudara, perkawinan dari Bapak Suwarli dan Ibu Sulastri.

Riwayat pendidikan penulis yang telah diselesaikan adalah sebagai berikut:

1. Pendidikan pertama tahun 2007 di TK Whiyata Bhakti Gedung Negara
Kecamatan Hulu Sungkai Kabupaten Lampung Utara
2. Pendidikan Sekolah Dasar ditempuh di SD Negeri 1 Gedung Raja
Kecamatan Hulu Sungkai Kabupaten Lampung Utara yang diselesaikan
tahun 2008
3. Melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Hulu Sungkai Kabupaten
Lampung Utara yang diselesaikan tahun 2011
4. Pada tahun 2011 melanjutkan sekolah di MAN 2 Sungkai Utara
Kabupaten Lampung Utara yang diselesaikan pada tahun 2014
5. Kemudian pada tahun 2015 meneruskan pendidikan S-1 Fakultas Dakwah
dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada Prodi Manajemen
Dakwah

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillah wa syukurillah, segala puji Bagi Allah SWT yang telah memberikan kita segala nikmat yang tak terhingga kepada hambanya sampai detik ini dan sholawat serta salam semoga selalu senantiasa terlimpahkan kepada baginda Muhammad SAW sehingga penulis dapat melewati perjalanan akademis dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Layanan Publik KUA Kecamatan Sungkai Utara Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat”

Selama proses penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, banyak pihak yang memberikan masukan dan bantuan termasuk juga memberikan fasilitas sehingga skripsi ini berjalan lancar ditengah keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. D. H Khomsahrial Romli, M.Si. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi (FDIK) UIN Raden Intan Lampung yang selalu membimbing, mengarahkan dan tanggap akan kesulitan mahasiswanya.
2. Ibu Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag, M.A.g. selaku kajar jurusan MD
3. Bapak Mulyadi, S.Ag, M.Sos.I. selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dalam membimbing, mengarahkan dan memotivasi hingga skripsi ini selesai.
4. Bapak M.Husaini.MT. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan membimbing, mengarahkan dan memotivasi hingga skripsi ini selesai.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
1. Manfaat Teoritis	8
2. Manfaat Praktis	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	10
1. Pengertian Layanan Publik	10
2. Pengertian Kepuasan	15
3. Pelayanan Publik KUA	26
a. Bimbingan Pencatatan Nikah	26
b. Rekomendasi Nikah	27
c. Surat Lainnya	29
d. SK Kepengurusan Masjid	31
e. Pembuatan Sertifikat Masuk Islam	32
B. Tinjauan Pustaka	32
C. Hipotesis Penelitian	33
D. Kerangka Pikir	34
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian	37
1. Waktu Penelitian	37

2. Tempat Penelitian	37
B. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	37
1. Pendekatan Penelitian	37
2. Jenis Penelitian	39
C. Sumber Data	40
1. Data Primer	40
2. Data Sekunder	40
D. Populasi Dan Sampel	41
E. Definisi Operasional Penelitian	43
1. Variabel Bebas (X)	43
2. Variabel Terikat (Y)	43
F. Metode Pengumpulan Data	45
1. Kuesioner	45
2. Observasi	46
3. Dokumentasi	46
4. Metode Interview.....	46
G. Validitas Dan Reabilitas Instrumen	47
1. Uji Validitas	47
2. Uji Reabilitas	49
3. Uji Asumsi Klasik	50
4. Uji Normalitas	51
5. Uji Heteroskedastisitas	51
H. Teknik Analisis Data	52
1. Uji Hipotesis	52
a. Uji Hipotesis Linier Sederhana	53
b. Koefisien Determinasi (R^2)	53
c. Uji t Persial	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian	55
1. Latar Belakang KUA Sungkai Utara	55
2. Sejarah Singkat KUA Sungkai Utara	58
3. Letak Geografis KUA Sungkai Utara	61
4. Struktur Organisasi	63
B. Karakteristik Responden	67
C. Distribusi Jawaban Responden	70
1. Gambaran Jawaban Responden Pelayanan (X)	73
2. Gambaran Jawaban Responden Kepuasan (Y).....	83
D. Analisis Data	97
1. Uji Asumsi Klasik	97
a. Uji Normalitas.....	97
b. Uji Heteroskedastisitas.....	98
E. Teknik Analisis Data	100
1. Analisis Regresi Linier Sederhana	100
2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	101
3. Uji t (Persial)	102

F. Pembahasan	102
1. Pengaruh Pelayanan KUA Terhadap Kepuasan Masyarakat	103
2. Faktor Pelayanan Yang Dominan Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat dalam perspektif (Manajemen Dakwah) Islam	104
3. Pengaruh Etika Pelayanan Perspektif Islam Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat Variabel Intervening	105
4. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan	105

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	107
B. Saran	108



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kerangka Berpikir	34
Tabel 1.2 Definisi Operasional Penelitian (X)	44
Tabel 1.3 Definisi Operasional Penelitian (Y).....	44
Tabel 1.4 Hasil Uji Validitas Pelayanan KUA	48
Tabel 1.5 Uji Reabilitas	49
Tabel 1.6 Organisasi KUA	64
Tabel 1.7 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 1.8 Distribusi Responden Berdasarkan Agama	68
Tabel 1.9 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	68
Tabel 1.10 Distribusi Responden Berdasarkan Alamat	69
Tabel 1.11 uji deskriptif statistik Menguasai Bidang Pelayanan	73
Tabel 1.12 uji deskriptif statistik Keadilan Pegawai	74
Tabel 1.13 uji deskriptif statistik Sikap Dan Prilaku	74
Tabel 1.14 uji deskriptif statistik Persyaratan Pelayanan	75
Tabel 1.15 uji deskriptif statistik Tanggung Jawab	76
Tabel 1.16 uji deskriptif statistik Kedisiplinan	76
Tabel 1.17 uji deskriptif statistik Konsisten Pegawai	77
Tabel 1.18 uji deskriptif statistik Tanggung Jawab Pegawai	78
Tabel 1.19 uji deskriptif statistik Tanggap dan Cepat	78
Tabel 1.20 uji deskriptif statistik Tidak Berbelit-belit	79
Tabel 1.21 uji deskriptif statistik Kesopanan Pegawai	80
Tabel 1.22 uji deskriptif statistik Kemampuan Biaya	81
Tabel 1.23 uji deskriptif statistik Kepastian Pegawai	81
Tabel 2.24 uji deskriptif statistik Bahasa yang Baik	82
Tabel 2.25 uji deskriptif statistik Kesempatan Penyampaian Masyarakat	83
Tabel 2.25 uji deskriptif statistik Ketepatan Waktu	84
Tabel 2.26 uji deskriptif statistik Kesesuaian Persyaratan	84

Tabel 2.27 uji deskriptif statistik Keberadaan Kepala KUA	85
Tabel 2.28 uji deskriptif statistik Tata Tertib	86
Tabel 2.29 uji deskriptif statistik Sikap Pegawai	87
Tabel 2.30 uji deskriptif statistik Tidak Membeda-bedakan Dalam Melayani	87
Tabel 2.31 uji deskriptif statistik Penyampaian Pegawai	88
Tabel 2.32 uji deskriptif statistik Kekompakan Pegawai	89
Tabel 2.33 uji deskriptif statistik Petugas Keamanan	90
Tabel 2.34 uji deskriptif statistik Ventilasi Yang Baik	90
Tabel 2.35 uji deskriptif statistik Tata Ruang	91
Tabel 2.36 uji deskriptif statistik Halaman yang Tertata nyaman	92
Tabel 2.37 uji deskriptif statistik Kerapihan Pegawai	93
Tabel 2.38 uji deskriptif statistik Ketersediaan Fasilitas	94
Tabel 2.39 uji deskriptif statistik Kecukupan Ruangan	94
Tabel 2.40 uji deskriptif statistik Kesiapan Pegawai	95
Tabel 2.41 uji deskriptif statistik Kesabaran Pegawai	96
Tabel 2.42 Uji Kolmogrof-Smirnov	98
Tabel 2.43 Uji Heteroskedastisitas	99
Tabel 2.44 Uji Analisis Regresi Linier Sederhana	100
Tabel 2.45 Uji Koefisien Determinasi	101
Tabel 2.46 Uji t Persial	102

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Koesioner Penelitian
- Lampiran 2: Distribusi Jawaban Responden Variabel X
- Lampiran 3: Distribusi Jawaban Responden Variabel Y
- Lampiran 4: Uji Variabel X (Pelayanan KUA)
- Lampiran 5: Uji Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)
- Lampiran 6: Output Reabilitas Variabel X (Pelayanan KUA)
- Lampiran 7: Output Reabilitas Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)
- Lampiran 8: Output Regresi Linier Sederhana
- Lampiran 9: Output Koefisien Determinasi
- Lampiran 10: t Tabel
- Lampiran 11: Dokumentasi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Layanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah. Dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik atau pelayanan umum sangat terkait dengan upaya penyediaan barang publik atau jasa publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan , pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan pada masyarakat dan pelayanan konsultasi. Apabila terdapat ketidakmampuan pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan yang bertanggung jawab adalah penyelenggaraan dan seluruh bagian organisasi.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunan tersebut wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan meliputi dasar hukum, persyaratan, sistem , mekanisme, dan prosedur jangka waktu penyelesaian. Biaya atau tarif produk

pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggara pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggara pelayanan publik penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu.

Kepuasan Menurut Philip Kotler yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerjanya yang diharapkan.

Kotler menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.¹

Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen melakukan/menikmati sesuatu. Demikian dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan (kinerja perusahaan) didalam usaha memenuhi harapan konsumen.

Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk barang/jasa yang ditawarkan organisasi/ perusahaan harus berkualitas. Kualitas

¹Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas, Jakarta: Indeks: 2007. Hlm 138

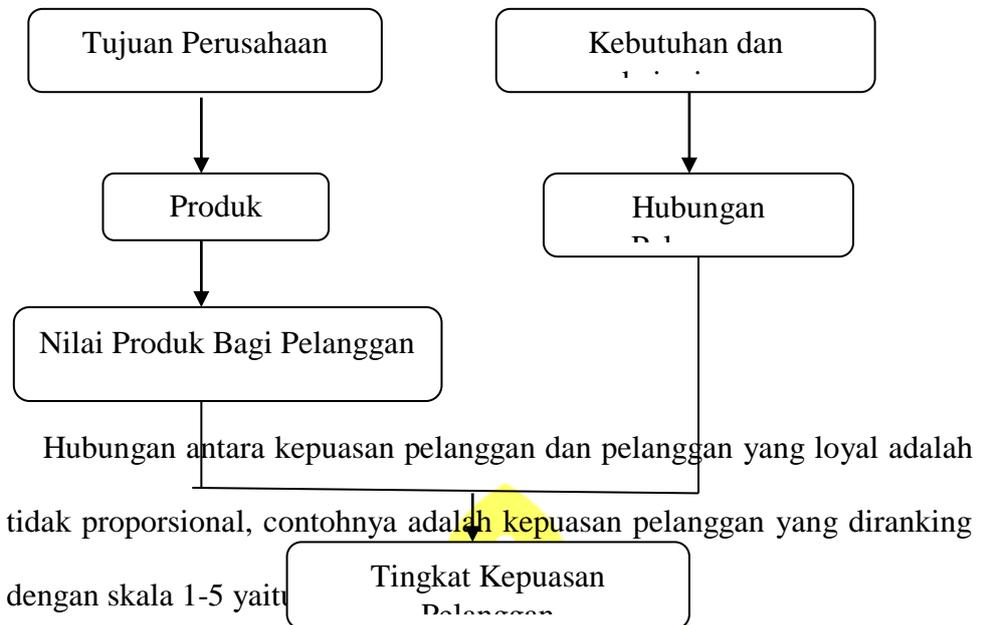
mencerminkan suatu dimensi penawaran produk yang dihasilkan manfaat (benefits) bagi pelanggan.

Customer satisfaction adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya, dengan kata lain kepuasan sebagai evaluasi paska konsumsi dimana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Konsumen yang merasa puas adalah konsumen yang menerima nilai tambah yang lebih dari perusahaan. Memuaskan konsumen tidak hanya memberikan tambahan produk atau jasa pelayanan ataupun sistem. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan pelanggan tersebut untuk tetap berjalannya bisnis atau usaha.

Dalam konsep kepuasan pelanggan terhadap dua elemen yang memenuhi yaitu harapan dan kinerja. Kinerja adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk. Harapan adalah perkiraan konsumen tentang apa yang akan diterima apabila ia mengkonsumsi produk (barang atau jasa) kepuasan pelanggan dapat digambarkan sebagai berikut:²

² Ibid., hlm 139



1. Kepuasan masyarakat pada tingkat tidak puas (tingkat 1), kemungkinan pelanggan atau masyarakat akan meninggalkan perusahaan dan menjelek-jelekan
2. Kepuasan masyarakat pada tingkat 2 sampai dengan tingkat 4, pelanggan merasa agak puas, tetapi masih mungkin untuk berpindah ketika suatu penawaran lebih baik muncul. Kepuasan masyarakat atau pelanggan pada tingkat 5, yaitu masyarakat sangat mungkin kembali dan bahkan meyebarkan kabar baik tentang suatu lembaga tersebut. Kesenangan atau kepuasan yang tinggi menciptakan suatu ikatan emosional dengan merek atau perusahaan tersebut dan tidak hanya terpaku pada pilihan yang masuk akal saja.

Kantor Urusan Agama adalah kantor yang melaksanakan sebagian tugas kantor Kementerian Agama Indonesia di Kabupaten dan kotamadya

di bidang urusan agama islam dalam wilayah kecamatan. KUA Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara adalah lembaga yang melaksanakan tugas kantor kemetrian Agama di wilayah Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara . evaluasi kinerja ini sangat penting bagi kelangsungan hidup organisasi kedepannya, baik itu dalam manajemen profit maupun non profit.³

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak diluar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan.

Organisasi publik dalam memberikan pelayanan di KUA yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada

³<https://bengkulu.kemendagri.go.id>, *kemenag tugas dan fungsi kantor urusan agama*(accessed 16 september 2010)

masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Sebagai masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibat banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluan yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah.⁴

Kantor Urusan Agama yang berada di Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara ini sangat berpengaruh besar bagi masyarakat sekitar. Oleh karena itu dalam mengatur dan menjalankan pelayanannya harus baik. Kantor Urusan Agama tersebut diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat pada umumnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik dimata masyarakat. Pelayanan KUA harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik dimata masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan berlandaskan nilai-nilai islam.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, ada beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kurangnya pelayanan dikantor KUA menghambat kelancaran kegiatan pelayanan

⁴ Moenir, *Manajemen Pelayanan Publik*, (jakarta:Bumi Aksara,2006), hlm. 27.

2. Tingkat keamanan dan kenyamanan masyarakat selama proses pelayanan masih rendah
3. Asumsi masyarakat terhadap waktu pelayanan di KUA masih lambat
4. KUA Sungkai Utara belum melakukan analisa kepuasan masyarakat kepada pelanggan secara berkala
5. Kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat di KUA belum diketahui

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, perlu dibatasi cakupan permasalahan yang sempit, permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada pelayanan publik KUA terhadap kepuasan masyarakat yang belum diketahui .

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan diatas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh KUA kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara
2. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap layanan publik KUA kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara

E. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan publik KUA kecamatan Sungkai Utara kabupaten Lampung Utara.

F. Manfaat Penelitian

Hasil ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun penelitian ini dapat diklarifikasikan sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

- a. Hasil studi diharapkan dapat dijadikan salah satu sumbangan pemikiran untuk memperkaya khazanah keilmuan pelayanan publik dan kepuasan pelanggan
- b. Sebagai sumbangan pemikiran dan pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dan memperbaiki pelayanan yang diberikan pada KUA.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan tambahan koleksi sehingga memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang studi kajian manajemen dakwah yang ada dalam kehidupan masyarakat

- b. Bagi KUA kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara
Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi kepala KUA dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik KUA yang ada di kabupaten Lampung Utara khususnya di kecamatan Sungkai Utara

c. Bagi masyarakat umum

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman masyarakat pada umumnya agar lebih peka terhadap masalah-masalah yang timbul dalam hal pelayanan publik. Sehingga masyarakat juga berperan aktif dalam pelayanan publik yang diberikan oleh KUA Sungkai Utara tersebut.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

a. Pengertian Pelayanan Publik

Layanan publik menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih dapat diartikan sebagai segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya mejadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, daerah dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah. Dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik atau pelayanan umum sangat terkait dengan upaya penyediaan barang publik atau jasa publik.⁵

Definisi Pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Menurut moenir adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.
- b. Menurut Wasistiono Hardiyansyah pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan masyarakat

⁵ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *manajemen pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta 2005. Hlm 6

- c. Menurut sinambela adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan.

Jadi pelayanan publik yaitu pelayanan yang berupa barang maupun jasa yang pada prinsipnya sukarela tanpa meminta imbalan yang pada umumnya melayani dengan tanggung jawab dan sepenuh hati.

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan , pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan pada masyarakat dan pelayanan konsultasi. Apabila terdapat ketidakmampuan pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan yang bertanggung jawab adalah penyelenggaraan dan seluruh bagian organisasi.

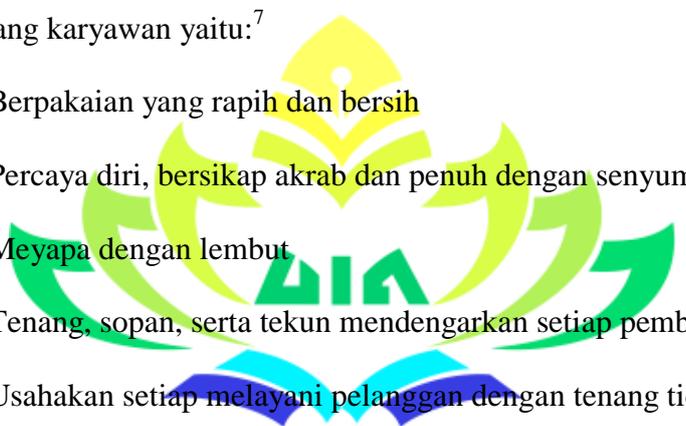
Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Dalam penyusun tersebut wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan meliputi dasar hukum, persyaratan, sistem , mekanisme, dan prosedur jangka waktu penyelesaian. Biaya/tarif produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan,saran dan masukan.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggara pelayanan pulik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam

penyelenggara pelayanan publik penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat dengan mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan bahkan melebihi dari harapan Masyarakat.⁶

1. Dasar-dasar Pelayanan

Berikut dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang karyawan yaitu:⁷

- 
- a. Berpakaian yang rapih dan bersih
 - b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum
 - c. Meyapa dengan lembut
 - d. Tenang, sopan, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
Usahakan setiap melayani pelanggan dengan tenang tidak buru-buru, sopan santun dalam bersikap, kemudian tunjukan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan pelanggan
 - e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
 - f. Jangan menyela atau memotong pemicaraan
 - g. Mampu menyakinkan dan dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan.
 - h. Sanggup menangani permasalahan yang ada.

1. Kualitas pelayanan

⁶ Ibid., hlm 7

⁷ Moenir, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 27

Budaya adalah segala nilai, pemikiran, serta simbol yang mempengaruhi perilaku, sikap, kepercayaan serta kebiasaan seseorang dalam masyarakat. Jika suatu lembaga ingin dianggap yang terbaik di mata pelanggannya perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang baik ini harus dapat dipenuhi oleh perusahaan sehingga keinginan pelanggan dapat diberikan secara maksimal.⁸

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Sinbela mengemukakan bahwa secara teoritis tujuan dari pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. Transparansi , yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

⁸ Ibid., hlm 28

- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperlihatkan aspirasi, kebutuhan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama , golongan, status sosial dan lain-lain
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

1. Tujuan dan manfaat sistem pelayanan

Tujuan sistem pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.⁹

Pelayanan dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”¹⁰

Pada dasarnya setiap perubahan yang baik memiliki tujuan yang baik, sehingga akan memberikan manfaat yang baik pula. Disamping itu memiliki tujuan manajemen juga memberikan manfaat yang cukup banyak bagi perusahaan apabila dilakukan dengan sungguh-sungguh .

Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan

⁹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara 2004, hlm 104

¹⁰ Ibid., hlm 105

masyarakat secara sangat baik dan terbaik. Kepuasan pelanggan adalah kunci sukses dalam bisnis. Tentu saja tujuan ini dapat dicapai salah satunya dengan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah bagaimana pelanggan merasa nyaman dan mudah dalam setiap proses pelayanan yang diberikan.

2. Pandangan islam tentang pelayanan

Islam menetapkan agar seseorang yang beriman saling tolong menolong dan bantu membantu dalam perbuatan kebaikan dan ketakwaan saja. Tidak boleh bantu membantu dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Sebagaimana dijelaskan dalam firman Allah

Dalam

Q.S Al-Baqarah:267

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, nafkanlah (dijalan Allah) sebagaimana dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu, dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah maha kaya lagi maha terpuji.*

b. Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan merasa puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik.

Menurut Supranto kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Menurut menurut Lovelock dan Wirtz kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan.

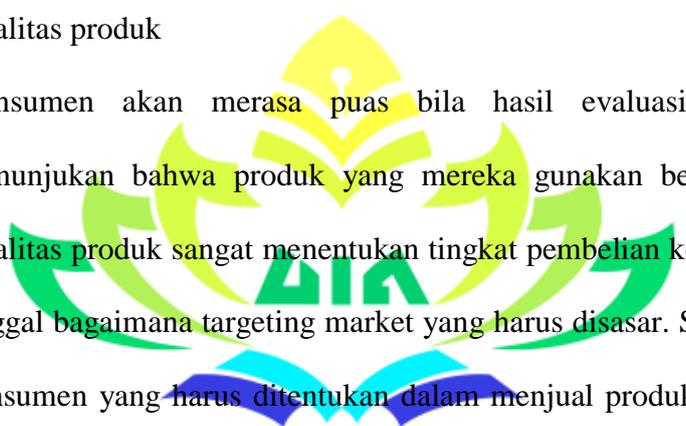
Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Menurut Tjiptono kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Jadi kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa terhadap suatu organisasi tersebut yang timbul dari pelayanan pegawai dan muncul akibat penilaian masyarakat itu sendiri

Dalam menentukan tingkat kepuasan publik terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:¹¹

a. Kualitas produk



Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Kualitas produk sangat menentukan tingkat pembelian konsumen, tinggal bagaimana targeting market yang harus disasar. Siapa saja konsumen yang harus ditentukan dalam menjual produk ataupun jasa, dalam segi kualitas kelas menengah dan atas yang bisa menjadikan target pasar produk. Karena bagi kalangan konsumen menengah dan atas sangat mencari kualitas barang mereka menginginkan kualitas tersebut tidak pasaran dan produk yang dibeli dapat memuaskan konsumen.

b. Kualitas pelayanan

Terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Dalam dunia persaingan bisnis, para pembisnis terus

¹¹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *manajemen pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta 2005. Hlm 6

bersaing untuk mendapatkan konsumen yang loyal terhadap usaha mereka. Para pengusaha dituntut untuk berputas otak untuk menarik minat konsumen dalam melakukan kembali pembelian, baik pembelian produk maupun jasa. Kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat jumlah konsumen yang datang dan membeli, diera sekarang banyak pengusaha menjual pelayanan sebagai dasar mereka agar selalu betah dan dapat datang kebal. Apalagi sekarang banyak kalangan anak muda yang sering berkumpul dn nongkrong yang hanya sekedar membeli produk dan jasa. Kualitas pelayanan yang di berikan oleh para pengusaha haruslah maksimal karena konsumen adalah raja bagi para pengusaha, tanpa konsumen roda bisnisnya tidak akan jalan.

c. Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya ila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunya tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan kerana kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.¹²

Menurut lupiyoadi, faktor utama kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- g. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat
- h. Organisasi pihak harus mampu membangun komitmen bersama untuk mencapai visi didalam pencapaian proses pelayanan
- i. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik
- j. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari peredaan antara kerja yang dirasakan (perceived performance) dan harapan (exspetasion) masyarakat bisa mengalami salah satu tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja dibawah harapan, masyarakat tidak akan puas.

¹² Kotler, philip dan Kevin Keller. *Managemen Pemasaran*. Edisi kedua belas. indeks:jakarta 2007. Hlm 84

Jika kinerja sesuai harapan maka masyarakat akan puas, senang atau bahagia.¹³

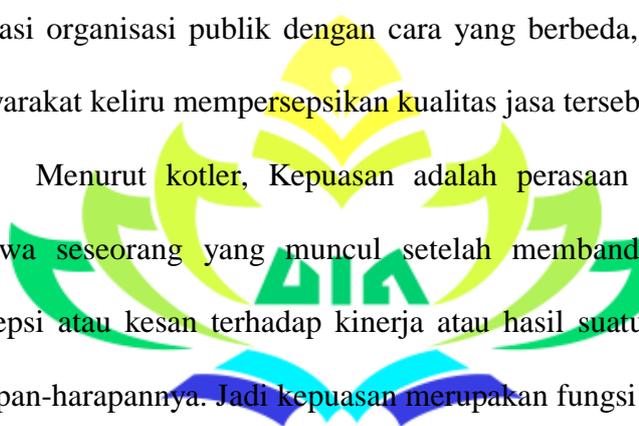
Penelitian mengenai customer-perceived quality pada industri jasa oleh Berry, Parasuraman dan Zeithaml dalam rangkutan mengidentifikasi 5 kesenjangan yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa:

- a. Kesenjangan tingkat kepentingan masyarakat dan persepsi manajemen suatu organisasi publik tidak selalu merasakan atau memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh para masyarakatnya
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap tingkat kepentingan masyarakat dan persepsi kualitas jasa. Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh masyarakat, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja yang jelas. Hal ini dapat terjadi karena tiga faktor yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kurangnya sumber daya atau karena adanya kelebihan permintaan
- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas dan penyampaian jasa. Beberapa penyebab terjadinya kesenjangan ini, misalnya pemberi jasa memenuhi standar kinerja atau bahkan ketidakmauan memenuhi standar kinerja yang diharapkan¹⁴

¹³ Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta 2005. Hlm 6

¹⁴ Ibid., hlm 7

- d. Kesenjangan antara penyampaian jasa komunikasi eksternal. Seringkali tingkat kepentingan masyarakat dipengaruhi oleh iklan atau pernyataan atau janji yang dibuat oleh organisasi publik. Apabila diberikan ternyata tidak dipenuhi maka terjadi persepsi negatif terhadap kualitas jasa organisasi publik.
- e. Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan kesenjangan ini terjadi apabila masyarakat mengukur kinerja atau prestasi organisasi publik dengan cara yang berbeda, atau apabila masyarakat keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.¹⁵



Menurut Kotler, Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan maka pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.¹⁶

Hubungan antara kepuasan pelanggan dan pelanggan yang loyal adalah tidak proporsional, contohnya adalah kepuasan pelanggan yang diranking dengan skala 1-5 yaitu:

¹⁵ Ibid., hlm 8

¹⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia Indeks, 2002, hlm 67

3. Kepuasan masyarakat pada tingkat tidak puas (tingkat 1), kemungkinan pelanggan atau masyarakat akan meninggalkan perusahaan dan menjelek-jelekan
4. Kepuasan masyarakat pada tingkat 2 sampai dengan tingkat 4, pelanggan merasa agak puas, tetapi masih mungkin untuk berpindah ketika suatu penawaran lebih baik muncul.
5. Kepuasan masyarakat atau pelanggan pada tingkat 5, yaitu masyarakat sangat mungkin kembali dan bahkan meyebarkannya kabar baik tentang suatu lembaga tersebut. Kesenangan atau kepuasan yang tinggi menciptakan suatu ikatan emosional dengan merek atau perusahaan tersebut dan tidak hanya terpaku pada pilihan yang masuk akal saja¹⁷

1. Pengertian indeks kepuasan

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat. Keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: Data dan informasi tentang tingkat kepuasan

¹⁷ Ibid., hlm 68

masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Masih menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat, “ indeks kepuasan masyarakat juga ditunjukkan sebagai perantara sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna”. Selain itu sasaran lainnya dari indeks kepuasan masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.¹⁸

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintah.

1. Maksud dan tujuan indeks kepuasan masyarakat

Keseluruhan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang diberikan. Indeks kepuasan masyarakat sebagai indikator kepuasan masyarakat disusun guna

¹⁸ Mathis, Robert L, dan John H . Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Selemba Empat, Jakarta 2001, hlm 63

mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh instansi.

Menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat, tujuan dari indeks kepuasan masyarakat adalah “ untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publikselanjutnya”. Sedangkan bagi masyarakat , indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.¹⁹

Maksud dan tujuan dari indeks kepuasan masyarakat dapat disimpulkan sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan dan dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan instansi.

2. Unsur-unsur penilaian dalam indeks kepuasan masyarakat

Unsur yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya

¹⁹ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Pt RajaGrafindo Persada, Jakarta 2017, hlm 13

- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab)
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai waktu yang berlaku
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
- f. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dan memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan ²⁰
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati

²⁰ Ibid., hlm 14

- j. Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- m. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
- n. Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksana pelayanan.²¹

2. Ayat Tentang Kepuasan

Q.S Al-Isra' Ayat 6

Artinya : kemudian kami berikan kepadamu giliran untuk mengalahkan mereka kembali dan kami membantumu dengan harta kekayaan dan anak-anak dan kami jadikan kamu kelompok yang lebih besar.

²¹ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Pt RajaGrafindo Persada, Jakarta 2017, hlm 16

C. Pelayanan Publik KUA Sungkai Utara

Kantor Urusan Agama merupakan lembaga pemerintah yang berada di bawah naungan Departemen Agama. Tugas dan wewenang KUA adalah melaksanakan tugas kantor Departemen Agama kota dan kabupaten yang di bidang urusan agama islam di wilayah kecamatan. Kantor Urusan Agama untuk meningkatkan kinerja, pelayanan dan bimbingan masyarakat islam perlu dilakukan penataan organisasi dan tata kerja yang baik , sebagaimana diatur dalam peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama kecamatan²². Dalam melaksanakan tugasnya Pelayanan publik yang ada di KUA kecamatan sugkai Utara kabupaten Lampung Utara yaitu:

1. Bimbingan pencatatan nikah

Yaitu KUA sebagai lembaga pencatat perkawinan memiliki fungsi penting untuk mewujudkan kemaslahatan umum. Khususnya kepastian dan jaminan perlindungan hukum bagi keluarga muslim terhadap akibat yang ditimbulkan oleh perkawinan. Melayani nikah seperti syarat-syarat nikah ktp , fotokopy ijazah, surat pengantar perkawinan, surat permohonan perkawinan, sersetujuan calon pengantin, surat ijin orang tua dan dan lain-lain. Syarat nikah diluar maupun dikantor sama saja, hanya saja yang membedakan biaya , diluar kantor biaya nikah sebesar Rp. 600.000 dan waktu ditentukan oleh yang bersangkutan, tetapi yang menikah didalam kantor KUA tidak dikenakan biaya (gratis) hanya saja waktu ditentukan oleh pihak KUA dan waktu ditentukan 10 hari setelah syarat selesai terkumpul.²³

²² <https://Pelayanan> Pencatatan Nikah di KUA(accessed Desember 2018)

²³ Wawancara (25 September 2019)

2. Rekomendasi

- a. Rekomendasi nikah yaitu khusus calon pengantin yang hendak menikah diluar kecamatan sungkai utara, atau kabupaten maupun provinsi harus membuat rekomendasi nikah di KUA dengan membawa surat pengantar nikah dari lurah setempat, dengan syarat membawa dokumen pasfoto 3x4 sebanyak 2 lembar, dan 2x3 sebanyak 2 lembar, fotokopy KTP CPW dan CPP 2 lembar, fotokopy KK CPP dan CPW 2 lembar dan surat pengantar RT/RW.
- b. Rekomendasi bantuan masjid yaitu membantu pendirian masjid atau menjadikan mushola menjadi masjid yang diminta oleh warga.masjid yang sudah berhasil di renovasi sampai saat ini mencapai kurang lebih 104 masjid. Berikut syarat permohonan surat rekomendasi masjid:
 - a. Surat permohonan dan proposal bantuan
 - b. Surat rekomendasi dari Kepala Kantor Kementrian Agama Kabupaten/Kota lokasi pelaksanaan usulan bantuan
 - c. Surat rekomendasi dari kepala Kantor Urusan Agama Kabupaten/Kota lokasi pelaksanaan usulan bantuan
 - d. Fotokopy surat keputusan susunan kepengurusan
 - e. Rencana anggaran biaya (RAB) pembangunan/rehab
 - f. Fotokopy surat keterangan status tanah

- g. Fotokopy buku rekening bank atas nama masjid/mushola yang dilegalisir
 - h. Surat referensi bank yang menyatakan rekening tersebut masih aktif
 - i. Foto-Foto kondisi bangunan terkini
 - j. Gambaran rencana bangunan masjid dan mushalla yang akan dibangun
 - k. Surat keterangan telah terdaftar pada sistem informasi masjid (SIMAS) yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama
 - l. Surat pernyataan kebenaran dokumen yang ditandatangani oleh Ketua pengurus/panitia bermaterai cukup.
- c. Rekomendasi haji yaitu surat yang dibuat oleh KUA untuk calon jamaah haji dengan beberapa proses lainnya termasuk menggunakan bank-bank syariah untuk bisa menyelesaikan proses haji, syarat pembuatan rekomendasi haji yaitu:
- 1. Calon jamaah haji/ biro perjalanan ibadah umroh dengan surat kuasa dari calon jamaah
 - 2. Surat rekomendasi dari travel
 - 3. Fotokopy SK travel
 - 3. Fotokopy KTP
 - 4. Fotokopy akta lahir
- d. Rekomendasi dakwah yaitu menggunakan 8 penyuluh agama honorer (non PNS) yang lebih banyak melakukan penyuluhan dilapangan, seperti membina majlis tak'lim , penyuluhan

masyarakat. Penyuluhan majlis tak'lim tersebut dilakukan rutin oleh pihak KUA yaitu satu bulan dua kali penyuluhan dengan mengisi ceramah dalam 13 ranting yaitu 1 ranting berjumlah 30-35 jamaah ibu-ibu/bapak-bapak pengajian. Selain itu petugas KUA juga melakukan ceramah diruang tahanan (lapas) kotabumi dalam waktu satu minggu sekali yaitu setiap hari selasa.

3. Surat lainnya

1. Keterangan belum nikah yaitu surat keterangan belum menikah dari KUA, Sesuai dengan namanya surat ini resmi dikeluarkan dan diresmikan oleh pejabat kelurahan yang menerangkan bahwa pembuatannya merupakan orang lajang yang belum menikah. Biasanya surat ini dibuat dalam rangka melamar pekerjaan.
2. Keterangan mahrom yaitu surat yang dibuat oleh KUA dengan keterangan haram untuk dinikahi selamanya sebab keturunan, persusuan dan pernikahan dalam syariat islam.

4. Layanan lainnya

1. Duplikat buku nikah yaitu pembuatan ulang buku nikah dengan catatan buku nikah sebelumnya hilang atau rusak, tetapi yang bisa membuat buku nikah tersebut sudah terdaftar nikahnya di kantor KUA Sungkai Utara

2. Legalisasi buku nikah yaitu mengurus buku nikah ketika hendak pindah keluar negeri, sebelum mengurus ke kementerian agama lainnya legalisasi buku nikah pertama harus dilakukan di Kantor Urusan Agama dengan syaratnya adalah buku nikah asli dan fotokopiannya sebanyak 4 buah yang nantinya fotokopiannya ini juga akan dibawa ke kementerian agama, membuat permohonan secara tertulis, dan membuat surat keterangan hilang dari kepolisian dan KTP pasangan.
3. Pelayanan pembuatan administrasi perwakafan (AIW) harta benda yang tidak bergerak yaitu tanah pribadi yang berniat ingin dibuat untuk kebutuhan bersama seperti masjid, mushola, pemakaman umum, dan lain sebagainya. Syarat administrasi perwakafan yaitu:
 - a. Membuat permohonan AIW ditunjukan kepada kepala KUA selaku PPAIW (blanko disediakan)
 - b. Bukti kepemilikan harta benda yang hendak diwakafkan, seperti Sertifikat Hak Milik (SHM), Akta Jual Beli (AJB), atau bukti krpemilikan atas tanah lainnya
 - c. Surat pernyataan materai 6000 dari orang yang mewakafkan bahwa tanahnya tidak dalam sengketa, perkara, sitaan, dan jaminan yang diketahui oleh kepala Desa/Lurah yang diperkuat oleh Camat setempat

d. Surat keterangan dari kepala desa yang diketahui oleh Camat setempat yang menerangkan kebenaran kepemilikan atas tanah dan batasan-batasannya

e. Apabila harta benda yang hendak diwakafkan hanya sebagian dari luas keseluruhan yang tercantum di SHM, maka harus dilakukan pemecahan SHM terlebih dahulu

f. Fotokopy KTP masing-masing 1 (satu) lembar milik:

1. wakif (orang yang mewakafkan)

2. ketua nadzir (pihak yang menerima harta benda wakaf dari wakif.

3. sekretaris nadzir

4. bedahara nadzir

5. 2 (dua) orang anggota

g. 7 (tujuh) lembar materai 6000

4. SK kepengurusan masjid yaitu masyarakat yang ingin meminta dibuatkan SK kepengurusan masjid dengan hal supaya jelas kepengurusan masjid tersebut maka pihak KUA menerbitkan SK kepengurusan masjid tersebut²⁴

5. Pembuatan sertifikat masuk islam yaitu beberapa muallaf yang ingin membuat sertifikat bahwa ia sudah menjadi muslim maka pihak KUA akan membuatnya.

1. Konsultasi masalah keluarga yaitu bimbingan kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) dan lain sebagainya.

2. Konsultasi nikah yaitu penjelasan terhadap calon pengantin yang ingin menikah dan beliau meminta nasehat kepada pegawai KUA Sungkai Utara.²⁵

²⁴Wawancara (25 September 2019)

²⁵ Wawancara (25 September 2019)

B. Tinjauan Pustaka

Sebagai landasan penulisan proposal skripsi, penulis melakukan penelitian awal terhadap pustaka yang ada berupa hasil penelitian yang berhubungan dengan penelitian yang akan penulis lakukan, diantaranya, skripsi dari:

Pertama karya ilmiah yang berjudul “ pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien pada RSUD Dr.H. Abdul Moeloek provinsi lampung” yang ditulis oleh Alfi Nuan Sari mahasiswa UIN Raden Intan Lampung 2018. Skripsi ini membahas tentang pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit abdul moeloek.

Kedua karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Social Media Marketing terhadap Keputusan pembelian produk rashion dalam pandangan islam” yang ditulis oleh Fasihatul Muslihah Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung 2017. Skripsi ini membahas tentang pengaruh sosial mahasiswa uin raden intan lampung terhadap sosial madia .

Ketiga karya ilmiah yang berjudul “ analis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di kantor kecamatan mungkid kabupaten magelang” yang ditulis oleh Zulfi Ahaditya Nugraheni mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta 2015. Skripsi ini membahas tentang menganalisis kepuasan masyarakat mungkin kabupaten magelang terhadap pelayanan publik di kantor kecamtan.

C. Hipotesis Penelitian

hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya didalam kenyataan atau praktek. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah.²⁶ hipotesis penelitian ini menggunakan hipotesis assosiatif. Hipotesis assosiatif adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah assosiatif, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.²⁷ $H_0: b < 0$ Pelayanan publik tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat.

$H_a: b > 0$ Pelayanan publik berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat.

D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir menggambarkan pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Namun dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antara variabel independen, variabel independen dan variabel itervening, yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap pelayanan dan kepuasan sebagai variabel intervening. Variabel intervening digunakan dalam penelitian ini karena variabel (kepuasan) yang mempengaruhi hubungan antara variabel independen (kualitas pelayanan) dengan variabel dependen (kepuasan masyarakat) menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Dalam penelitian ini model hubungan

Sugiono, *metode penelitian pendidikan: pendekatan kualitatif, kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 96

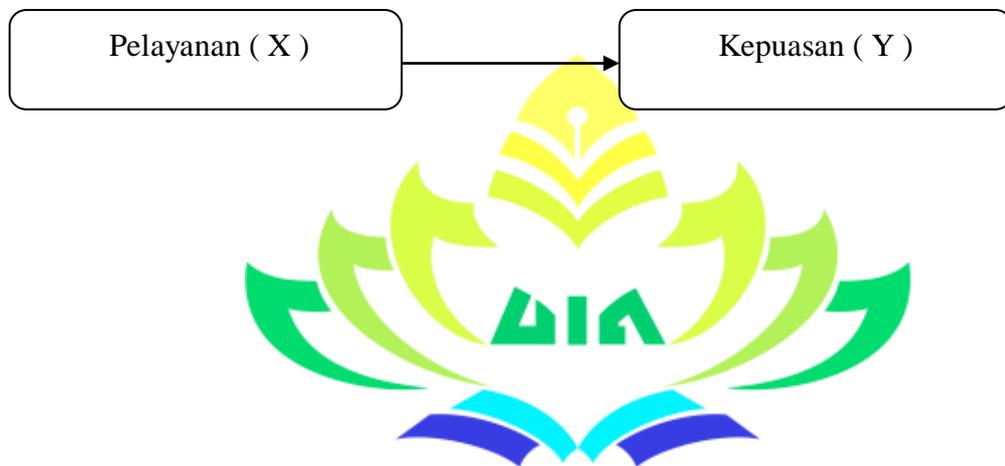
²⁷ Sugiono, *metode penelitian kuantitatif kualitatif R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015) hlm. 69.

antara variabel bebas kualitas pelayanan (X) dan kepuasan (Y) sebagai variabel terikat.

Dari uraian di atas, maka hubungan antara variabel tersebut dapat dilihat dalam gambar dibawah ini

Gambar 1.1 kerangka pikir

Kerangka Pikir



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar. Yogyakarta, 2005

Khotler Philip, Manajemen Pemasaran, penerbit erlangga. Jakarta 2002

Moenir, Manajemen Pelayanan Publik, Bumi Aksara. Jakarta 2006

Sutisna Hadi. Metodologi Research, penerbit Andi, Yogyakarta, 2004

Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, PT Raja Grafindo Persada, jakarta 2006

Mathis Robert L dan John H Jackson, Manajemen Sumber Daya Manusia, Selemba Empat, Jakarta 2001

Hayat, Manajemen Pelayanan Publik, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta 2017

Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif, Alfa Beta, Bandung, 2016

S.P. Hasibuan Malayu, Manajemen, Dasar, pengertian dan masalah, PT Bumi Aksara. Jakarta 20014

Fahmi Irham, Manajemen Kinerja, Alfabeta. Bandung 2015

Suwanto dan Yuniarsih Tjutju, Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung 2011

S.P. Hasibuan Malayu, Manajemen, Organisasi Motivasi, PT Bumi Aksara. Jakarta 2001

Basu Swatha DH, Irawan, *Menejemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty, 1997.

Ernie Trisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Kencana, 2005.

Hayat, *Manajemen pelayanan publik*, Jakarta: Rajawali Pers, 2017

Irawan Soehartono, *Metodologi Penelitian Sosial*, Bandung PT Remaja, Rosdakarya, 2008

Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012

Marzuki, *Metode Riset*, Yogyakarta : Ekonisia, 2005

Megah Tenambun, *Panduan Praktis Haji dan Umrah*, Yogyakarta : Checklist, 2018

Sugiono, *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*, Bandung: Alfa Beta, 2009 Cet. Ke-8

Sutrisno Hadi, *Metode Research*, jilid 1, Yogyakarta : Fak Psi UGM, 1986

Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, 1973

T. Hani Handoko, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 1989

Zainal abidin bin syamsuddin, *Panduan Perjalanan Ibadah Haji Dan Umroh*, Jakarta: pustaka imam bonjol, 2015

Mohamad Hidayar, *An Introduction The Sharia Economic*: Pengantar Ekonomi Islam, Jakarta: Zikrul Hakim 2010, hlm 229

B. Sumber Internet

[https://bengkulu.kemeneg.tugas dan fungsi kantor urusan agama](https://bengkulu.kemeneg.tugas%20dan%20fungsi%20kantor%20urusan%20agama) (accesed 16 september 2010)

[https://pelayanan pencatatan nikah di KUA](https://pelayanan.pencatatan%20nikah%20di%20KUA) (accessed Desember 2018)

C. Jurnal

Fasiihatul Muslihah, Pengaruh Social Media Marketing Instagram Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion Dalam Pandangan Islam,UIN Raden Intan Lampung,2018

Alfi Nuan Sari mahasiswa, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien ditinjau dari persepektif ekonomi islam pada RSUD Dr.H. Abdul Moeloek provinsi lampung”, UIN Raden Intan Lampung,2018

Zulfi Ahaditya Nugraheni analis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di kantor kecamatan mungkid kabupaten magelang” Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.