

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KUA KECAMATAN
KUSAN HULU KABUPATEN TANAH BUMBU**

SKRIPSI

OLEH

MISWAR HABIBIE



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Miswar Habibie

NIM : 180104030191

Tempat Tanggal Lahir : Sungai Kacil 21 Mei 1998

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam

Negeri Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul: “Kualitas Pelayanan Publik di KUA Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu” adalah benar-benar merupakan karya saya sendiri, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 2 November 2021
Yang membuat pernyataan



Miswar Habibie

BUKTI BEBAS PLAGIASI

HABIBI

ORIGINALITY REPORT

23%
SIMILARITY INDEX

22%
INTERNET SOURCES

8%
PUBLICATIONS

10%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	2%
2	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	2%
3	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	1%
4	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	1%
5	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%
6	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
7	eprints.radenfatah.ac.id Internet Source	1%
8	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
9	repository.unhas.ac.id Internet Source	1%

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul Peran Kepemimpinan Ustazah Saudah Dalam Memimpin Pondok Pesantren *Tarbiyyatul Aulaad* Desa wiritasi Kec. Kusan Hilir Kab. Tanah Bumbu.

Ditulis oleh : Miswar Habibie

N I M : 180104030191

JurusanatauProdi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Tahun Akademik : 2021/ 2022

Alamat : Jl. Hksn Komplek Amd Blok A No. 13.

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 11 Desember 2021 M

Pembimbing I



Syaipul Hadi, S.IP., MA

NIP.196912051999031001

Pembimbing II



Restu Khaliq, MM

NIP.198602142015031003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari

UIN Antasari Banjarmasin



NIP.198602142015031003

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: **Kualitas Pelayanan Publik di KUA Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu** ditulis oleh Miswar Habibie, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 19 Januari 2022

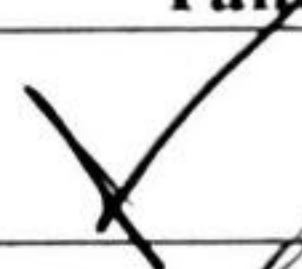
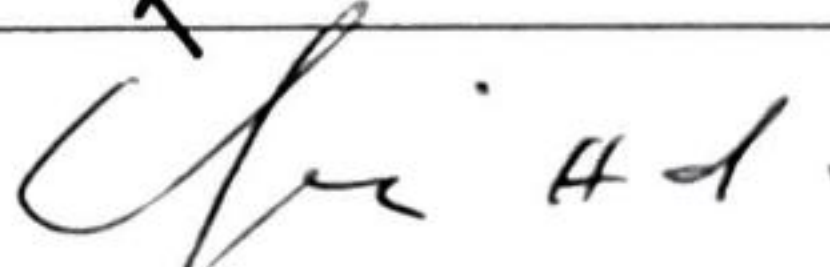

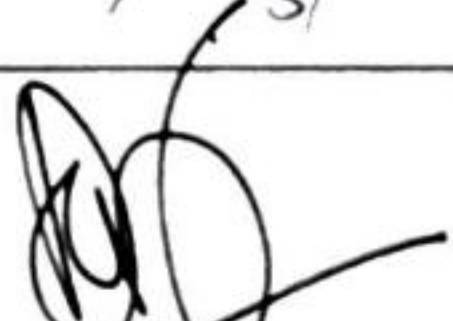
Dinyatakan LULUS dengan predikat: A +

Dekan Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. M. Abduh, MA.
NIP. 196305021992031005

Tim Penguji:

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua Dr. H. M. Abduh, MA.	1. 
2. Anggota Syaipul Hadi, S.IP., MA	2. 
3. Anggota Restu Khaliq, MM	3. 
4. Anggota Devi Noviyanti, MM	4. 

ABSTRAK

Miswar Habibie. 18014030191. *Kualitas Pelayanan Publik di KUA Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu.* Skripsi, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi. Pembimbing: (I) Syaipul Hadi, S.IP., MA. Pembimbing (II) Restu Khaliq, MM. Pada Program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. 2021.

Kata Kunci: Pelayanan, Publik, KUA

Beberapa kualitas pelayanan diukur melalui beberapa indikator salah satunya *reliability, empathy, tangible, assurance, dan responsiveness*. Berangkat dari adanya kekurangan pada pelayanan publik di KUA Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu dalam hal sarana dan prasarana dan juga respon terhadap masyarakat. Hal tersebut kemudian menjadi daya tarik oleh untuk meneliti permasalahan ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang ada di KUA Kecamatan Kusan Hulu dan juga faktor yang mempengaruhi pelayanan publik yang ada di KUA Kecamatan Kusan Hulu.

Jenis penelitian sendiri ialah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian ini adalah informan dan objek penelitian adalah terkait dengan kualitas pelayanan publik dan juga faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di KUA Kecamatan Kusan Hulu. Untuk memperoleh data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Data kemudian diolah dengan pengumpulan, reduksi, penyajian, dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di KUA Kecamatan Kusan Hulu masih kurang dalam beberapa aspek atau indikator. Jika ditinjau dari aspek *reliability, assurance, dan juga empathy*, pelayanan publik di KUA Kecamatan Kusan Hulu sudah berjalan dengan baik. Akan tetapi jika ditinjau dari aspek *responsiveness* dan juga *tangible* dari pelayanan publik di KUA dinilai masih kurang baik berdasarkan hasil wawancara dengan informan KUA Kecamatan Kusan Hulu maupun masyarakat sekitar. Oleh karena itu perlu adanya perbaikan pada aspek cepat tanggap dari pegawai KUA dalam memberikan pelayanan, serta memperbarui dan meningkatkan sarana prasarana yang ada di KUA Kecamatan Kusan Hulu.

KATA PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

Atas penuh harap dan rasa bahagia, saya persembahkan skripsi ini untuk:

Kedua orang tua yang telah membimbing, mendidik, dan membina saya agar menjadi manusia yang berguna dan bisa menempuh pendidikan yang diharapkan.

Saudara-saudara saya yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan pengalaman dalam menempuh pendidikan.

Teman-teman saya yang selama ini selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penyelesaian karya saya ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ الْمَلِكِ الْحَقِّ الْمُبِينِ، الَّذِي حَبَانَا بِالْإِيمَانِ وَالْيَقِينِ. اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ، خَاتَمِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ، وَعَلَى آلِهِ الطَّيِّبِينَ، وَأَصْحَابِهِ الْأَخْيَارِ أَجْمَعِينَ، وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ. أَمَّا بَعْدُ

Dengan menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang Segala Puji bagi Allah SWT. Tuhan seluruh sekalian alam, karena berkat rahmat taufik dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik di KUA Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu.

Salawat dan salam semoga tercurah kepada junjungan tercinta Nabi Muhammad SAW. beserta keluarga, sahabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman. Peneliti menyadari dengan sepenuhnya bahwa dalam penelitian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan arahan serta motivasi dari semua pihak, sehingga penelitian skripsi ini dapat terselesaikan.

Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati yang tulus peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebenar-benarnya yang telah memberikan bantuan tersebut baik dari segi pikiran dan doa. Khususnya peneliti ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor UIN Antasari Banjarmasin Prof. Dr. H. Muhibudin
2. Dekan

3. Ketua jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin Bapak Syaipul Hadi, S IP, MA. Yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
4. Dosen Pembimbing I Bapak Syaipul Hadi, S.IP, MA. Yang selalu memberikan bimbingan, arahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Dosen Pembimbing II Bapak Restu Khaliq, MM. Yang selalu memberikan bimbingan, arahan dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Bapak Ibu dosen-dosen yang telah memberikan wawasan keilmuan kepada peneliti, serta karyawan di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin
7. Kepala KUA Kecamatan Kusan Hulu beserta pegawai yang telah mendukung peneliti dalam pengerjaan skripsi serta bersedia memberikan data-data yang peneliti perlukan untuk penelitian.
8. Seluruh teman-teman yang memberikan dukungan, motivasi selama tahap pengerjaan penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhirnya dengan kerendahan hati, peneliti menyadari bahwa penelitian skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang konstruktif dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti khususnya dan pembaca pada umumnya

Banjarmasin, 11 Desember 2021

Peneliti

PEDOMAN TRANSLITERASI

Fenomena Konsonan Bahasa Arab yang ada dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 atau No. 1887 dan No. 0543 atau No. 1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut.

- | | |
|------------|------------|
| 1. ا : A | 16. ط : Th |
| 2. ب : B | 17. ظ : Zh |
| 3. ت : T | 18. ع : ‘ |
| 4. ث : Ts | 19. غ : Gh |
| 5. ج : J | 20. ف : F |
| 6. ح : H | 21. ق : Q |
| 7. خ : Kh | 22. ك : K |
| 8. د : D | 23. ل : L |
| 9. ذ : Dz | 24. م : M |
| 10. ر : R | 25. ن : N |
| 11. ز : Z | 26. و : W |
| 12. س : S | 27. ه : H |
| 13. ش : Sy | 28. ء : ‘ |
| 14. ص : Sh | 29. ي : Y |
| 15. ض : Dh | |

Mad dan Diftong:

1. Fathah Panjang: Āatauā
2. Kasrah Panjang: Īatauī

3. Dhammah Panjang: Ūatauū
4. Aw: وا
5. Ay: اى

Catatan:

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap. Misalnya: ربنا ditulis *rabbanā*.
2. Vokal panjang (mad);
Fathah (baris di atas) di tulis **ā** *kasrah* (baris di bawah) di tulis **ī**, serta *dammah* (baris di depan) ditulis dengan **ū**. Misalnya: القارة ditulis *alqâri'ah*, المساكين ditulis *al-masâkîn*, المفلحون ditulis *al-muflihûn*.
3. Kata sandang *alif + lam* (ال)
 Bila diikuti oleh huruf qamariyah ditulis **al**, misalnya: الكافرون ditulis *al-kâfirûn*. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiyah, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya: الرجال ditulis *ar-rijâl*.
4. Ta' *marbûthah* (ة)
 Bila terletak di akhir kalimat, ditulis **h**, misalnya: البقرة ditulis *al-baqarah*.
 Bila ditengah kalimat ditulis **t**, misalnya: زكاة المال ditulis *zakât al-mâl*, atau
 سورة النساء ditulis *sûrat an-Nîsâ`*.
5. an kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, Misalnya: هو خير
 الرازقين ditulis *huwakhairar-Râziqîn*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Signifikansi Penelitian	5
E. Definisi Operasional	6
F. Penelitian Terdahulu	7
G. Sistematika Penulisan	10
BAB II	11
PELAYANAN PUBLIK DAN KUA.....	11
A. Konsep Pelayanan Publik.....	11
1. Pengertian dan Konsep Pelayanan Publik.....	11
2. Prinsip dan Asas Pelayanan Publik	15
3. Jenis Pelayanan Publik.....	19
4. Tujuan Pelayanan Publik	20
5. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	20
6. Indikator Pelayanan Publik	27
B. Pelayanan Kantor Urusan Agama	31
1. Pengertian KUA.....	31
2. Tugas Pokok dan Fungsi Utama KUA.....	31
3. Pelayanan Publik di KUA	33
BAB III	35
METODE PENELITIAN	35
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	35

B. Subjek dan Objek Penelitian	36
C. Lokasi Penelitian.....	37
D. Data dan Sumber Data	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Teknik Pengolahan dan Analisa Data.....	39
BAB IV	41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Profil KUA Kecamatan Kusan Hulu.....	41
B. Hasil Penelitian	44
1. Informan Pertama.....	53
2. Informan Kedua	55
3. Informan Ketiga	58
4. Informan Keempat	61
5. Informan Kelima.....	63
C. Pembahasan.....	66
1. Reliabilitas (<i>reliability</i>).....	66
2. Empati (<i>empathy</i>).....	71
3. Bukti Nyata (<i>Tangible</i>)	73
4. Jaminan (<i>Assurance</i>).....	76
5. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>).....	79
BAB V	84
PENUTUP	84
A. Simpulan	84
B. Rekomendasi.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86