

**STRATEGI DALAM MENGOPTIMALKAN KINERJA
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KECAMATAN BANJARMASIN TENGAH**

SKRIPSI

**OLEH
AINUN**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**



UIN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI
BANJARMASIN

**STRATEGI DALAM MENGOPTIMALKAN KINERJA
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KECAMATAN BANJARMASIN TENGAH**

Skripsi

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial
dalam program studi Manajemen Dakwah**

Oleh

Ainun

190104030008

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2023 M/ 1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ainun

NIM : 190104030008

Tempat/Tanggal Lahir : Negara, 9 Mei 2000

Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas/Program : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/tesis/disertasi yang berjudul, "Strategi dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banjarmasin Tengah"

adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi/tesis ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 9 Juni 2023
Yang membuat pernyataan,



A 10,000 Rupiah Indonesian postage stamp (Meterai Tempel) with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEPULUH RIBU RUPIAH' and 'METERAI TEMPEL'. The serial number 'C0AKX427900188' is visible at the bottom of the stamp.

Ainun



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Jalan A. Yani KM. 4,5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 3253939
website: www.fdik.uin-antasari.ac.id, email: fdik@uin-antasari.ac.id Instagram: [fdikuinantasari](https://www.instagram.com/fdikuinantasari)

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI
Nomor : B-771 /Un.14/III.4/PP.00.9/06/2023

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi menerangkan bahwa skripsi mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama : Ainun
NIM : 190104030008
Program : S-1
Program Studi : Manajemen Dakwah (MD)

Judul Skripsi:

STRATEGI DALAM MENGOPTIMALKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN BANJARMASIN TENGAH

Hasil Uji Plagiasi : 24%

Berdasarkan hasil hasil cek plagiasi dengan menggunakan www.turnitin.com bahwa naskah skripsi ini dinyatakan lulus dan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 21 Juni 2023

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan

Taufiqurrahman 2

Skripsi

ORIGINALITY REPORT

24%
SIMILARITY INDEX

24%
INTERNET SOURCES

5%
PUBLICATIONS

5%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.radenintan.ac.id Internet Source	9%
2	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	1%
3	etheses.uinmataram.ac.id Internet Source	1%
4	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
5	core.ac.uk Internet Source	<1%
6	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	<1%
7	ojs-al-iidara-balad.web.id Internet Source	<1%
8	repository.iainkudus.ac.id Internet Source	<1%
9	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1%

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Strategi dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banjarmasin Tengah

Ditulis oleh : Ainun

N I M : 190104030008

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Tahun Akademik : 2019

Alamat : Jln. Kyai A. Basyar, rt.01, rw.01 no. 19 Kel/Desa. Samuda, Kec. Daha Selatan

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, 9 Juni 2023

Pembimbing I



Syaiful Hadi, S.IP, MA

NIP. 196912051999031001

Pembimbing II



Devi Noviyanti, SE, MM

NIP.198701252015032003

Mengetahui,
Ketua jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari



Sri Anafarhanah, SEI, M.SI

NIP. 198909112015032005

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Strategi dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banjarmasin Tengah ditulis oleh Ainun telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UINAntasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 06 Juli 2023

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat : 79,7 (B+)

Plh. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu



TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Hamidi Ilhami, M.Ag.	1.
2. Sri Anafarhanah, SEI., MSI	2.
3. Syaipul Hadi, S.IP., MA	3.
4. Hj. Jumi Herlita, M.Sc	4.

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seorang hamba kecuali sesuai dengan kemampuannya”

QS. AL-Baqarah 286

ABSTRAK

Ainun. 190104030008. *Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banjarmasin Tengah.* Pembimbing: (I) Syaipul Hadi, S.IP.,MA, dan pembimbing (II) Devi Noviyanti, SE,MM pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. 2023.

Kata Kunci: *Strategi, Pelayanan.*

Kantor Urusan Agama sebagai perpanjangan tangan Kementerian Agama memiliki banyak peran yang sangat penting. Pada dasarnya semua organisasi memerlukan adanya strategi dalam pelayanan, dengan adanya strategi di sebuah organisasi atau instansi pemerintahan seperti KUA di Kecamatan Banjarmasin Tengah maka di harapkan semua kinerja pelayanan yang sudah di rencanakan dapat sesuai rencana. Karena kinerja merupakan unsur penggerak serta perwujudan determinasi diri agar dalam mengerjakan suatu pekerjaan itu dilakukan tidak setengah-setengah, tetapi dengan segenap kekuatan dan kemampuan yang dimiliki dalam kata arti seseorang harus professional dalam bekerja agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu serta bisa menjalankan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh instansi pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banjarmasin Tengah apakah sudah berjalan dengan optimal sesuai dengan tujuan dan fungsi dari KUA. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi.

Penelitian ini menemukan bahwa Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah sudah terlaksana dengan baik namun perlu adanya pengoptimalan lagi dari pihak pegawai dan kerja sama dari masyarakat untuk membangun KUA yang diharapkan agar pelayanan KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah dapat melayani dengan semaksimal mungkin karena masyarakat biasanya ramai hanya pada bulan nikah saja namun pada hari atau bulan tertentu masyarakat tidak memanfaatkan pelayanan publik yang ada di KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah dengan baik.

KATA PERSEMBAHAN

Ini adalah karya tulis yang sederhana, yang telah saya selesaikan dengan baik, tepat waktu, dan sabar. Keterlibatan orang-orang yang saya sayangi dan hebat, begitu berarti dalam memberikan pelajaran, pengalaman, dan warna-warni dalam kehidupan saya selama dua puluh dua tahun, maka dari itu saya ucapkan terimakasih yang begitu tulus dari hati kepada orang-orang tersebut, skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua Saya, Mama Asiah dan Abah Misran tercinta yang telah memberikan kasih sayang, doa restu, keridhoan, baik dukungan secara moril dan materi serta semangat, juga kepada adik-adikku Yanti, Muhammad Saupi dan Ahmad Syauqi tersayang, yang telah menjadi semangat dan motivasi secara langsung maupun tidak langsung.

Selanjutnya saya persembahkan skripsi ini kepada sahabat-sahabat saya yang selalu saya reportkan dalam mengerjakan skripsi ini, yang banyak membantu ketika saya kesusahan dan selalu mensupport ketika saya mulai lelah dengan keadaan, untuk sahabat-sahabat saya Khairunnisa, Wirayatna, Marlina, Siti Latifah, Kiki Amalianti, Monalisa, Siti Risqiyah, Tuti Hardiati, Iis Shalehah dan Almunasirah semoga kalian selalu dalam lindungan Allah dan tetap istiqomah dalam kebaikan. Ammin ya abbal alamin.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji Saya panjatkan kepada Allah SWT tuhan semesta alam, Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang berkat Taufik dan Hidayah-Nya dapat membawa saya pada skripsi ini. Tak lupa sholawat serta salam kepada kekasih junjungan Nabi Muhammad SAW, kepada keluarga, sahabat, dan pengikut beliau hingga akhir zaman serta nantinya dapat berkumpul dengan beliau, orang yang dicintai dan mencintai beliau di akhirat kelak Aamiin.

Sesungguhnya dengan pertolongan Allah SWT dan Ridha dari kedua orang tua maka skripsi ini yang berjudul “Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banjarmasin Tengah” dapat diselesaikan, tentunya juga melibatkan pihak lain yang begitu besar pengaruh dan jasanya, atas fasilitas, bimbingan, dukungan motivasi dan semangat maka dari itu sebagai tanda terimakasih dan rasa syukur maka penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada Yth:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, S.Ag, MA sebagai Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. M. Abduh Amrie, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Sri Anafarhanah, SEI, MSI selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah.

4. Bapak Syaipul Hadi, S.IP, MA Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu, memberikan saran, arahan, masukan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Devi Noviyanti, SE,MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu dan memberi bimbingan, arahan serta koreksi dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.
6. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama penulis kuliah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
7. Kepala dan staf perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan staf Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan layanan yang baik kepada peneliti dalam mendapatkan buku-buku yang diperlukan.
8. Kepada Bapak H. Hasbi Assidiq, S.Ag. MM Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah yang telah bersedia bekerjasama dan membantu dalam penelitian ini.
9. Orang tua dan keluarga yang telah mendoakan, mengingatkan, memberikan semangat serta dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah 2019 ukhty fillah yang telah banyak membantu, kebersamai dan memberikan pengalaman yang sangat luar biasa di masa kuliah.

Dengan kerendahan hati penulis berharap agar bermanfaat untuk kita semua. Teriring doa semoga Allah SWT senantiasa membalas segala amal baik dari semuanya dengan sebaik-baik. Akhirnya penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan sangat jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu kritik dan yang membangun ini dari semua pihak sangat peneliti harapkan demi perbaikan dalam skripsi ini. Dengan kerendahan hati sekali lagi peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam segala hal demi kelancaran penelitian skripsi ini, semoga Allah SWT memberikan balasan pahala yang berlipat ganda, Aamiin Yaa Rabbal' Alamin.

Banjarmasin, 08 Juni 2023



Peneliti

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi yang dipakai dalam pedoman penulisan skripsi ini adalah pedoman Transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tanggal 22 Januari 1988.

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: \bar{A}/\bar{a}
2. Kasrah Panjang: \bar{I}/\bar{i}
3. Dhammah Panjang: \bar{U}/\bar{u}
4. أو: Aw
5. أي : Ay

Catatan:

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap

Misalnya: ربنا ditulis rabbanâ.

2. Vokal panjang (mad):

Fathah (baris di atas) ditulis â, kasrah (baris di bawah) ditulis î, serta dammah (baris di depan) ditulis dengan û. Misalnya; القارعة ditulis alqâri'ah, المساكين ditulis *al-masâkîn*, المفلحون ditulis *al-muflihûn*.

3. Kata sandang alif + lam (ال)

Bila diikuti oleh huruf qamariah ditulis al, misalnya; الكافرون ditulis alkâfirûn. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiah, 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 almâl, atau سورة النساء ditulis sûrah an-Nisâ'.

5. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, Misalnya;

وهو خير الرزقين ditulis *wa huwa khair ar-Râziqîn*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
MOTO	vii
ABSTRAK	viii
KATA PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Signifikansi Penelitian	10
E. Definisi Operasional	10
F. Penelitian Terdahulu	14
G. Sistematika Penulisan	16
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	17
A. Kajian Teori	17
1. Strategi.....	17
a. Pengertian Strategi	17
b. Tahap-tahap Strategi.....	18
c. Tingkatan Strategi	19
2. Kinerja	21
a. Pengertian Kinerja.....	21

b.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	23
c.	Ciri-ciri Organisasi Berkinerja Tinggi	31
d.	Tingkat Evaluasi Kinerja.....	33
e.	Hambatan Sistem Pengukuran Kinerja	34
3.	Pelayanan.....	36
a.	Pengertian Pelayanan	36
b.	Standar Pelayanan	38
c.	Unsur-unsur Pelayanan Publik	41
B.	Kerangka Pikir.....	43

BAB III METODE PENELITIAN 44

A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	44
B.	Lokasi Penelitian.....	45
C.	Subjek dan Objek Penelitian.....	45
D.	Data dan Sumber Data	45
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	47
F.	Teknik Analisis Data	48
G.	Keabsahan Data	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 53

A.	Hasil Penelitian	53
1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	53
a.	Letak Geografis Lokasi Penelitian	5
b.	Sejarah Singkat KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah	53
c.	Profil KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah.....	54
d.	Visi, Misi dan Moto KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah.....	55
e.	Tugas dan Fungsi	56
f.	Daftar Pegawai KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah.....	57
g.	Program yang Telah Dicapai Oleh	

KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah.....	58
2. Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Publik Di KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah	60
a. Strategi Dalam Pengoptimalan Publik.....	60
b. Standar Kinerja Pelayanan Di KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah	64
1). Standar Pelayanan.....	64
2). Kinerja Pelayanan	66
3). Jenis-Jenis Pelayanan Di KUA.....	68
4). Prosedur Pelayanan Di KUA.....	69
5). Tarif Biaya Di KUA	73
6). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di KUA	74
B. Pembahasan	75
1. Analisis Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Publik Di KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah	75
2. Kinerja Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah.....	77
BAB V PENUTUP.....	85
A. Simpulan	85
B. Rekomendasi.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	89