MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN WANARAYA KABUPATEN BARITO KUALA

SKRIPSI

OLEH:

MUHAMMAD IRFAN FERIYANTO

170103030172

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2021 M/1442 H

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN WANARAYA KABUPATEN BARITO KUALA

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Strata Satu
Manajemen Dakwah

OLEH:
MUHAMMAD IRFAN FERIYANTO
170103030172

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2021 M/1442 H

SURAT PERNYATAAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Muhammad Irfan Feriyanto
NIM	:170103030172
Tempat/Tanggal Lahir	: Marabahan, 23 Juli 1999
Jurusan	: Manajemen Dakwah
Fakultas	: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul Manajemen Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya saya atau merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 24 April 2021

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Irfan Feriyanto

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul	: Manajemen Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala
Ditulis oleh	: Muhammad Irfan Feriyanto
NIM	: 170103030172
Jurusan/Prodi	: Manajemen Dakwah
Tahun Akademik	: 2021
Alamat	: Jl. Desa Kolam Kiri rt 05 Kecamatan Wanaraya

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

Banjarmasin, 24 April 2021

Pembimbing I	Pembimbing II
Syaipul Hadi, S.IP., MA	Devi Noviyanti, SE., MM
NIP.196912051999031001	NIP.198701252015032003

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin

Syaipul Hadi, S.IP., MA
NIP. 196912051999031001

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul Manajemen Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala, ditulis oleh Muhammad Irfan Feriyanto telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada:

Hari : Senin

Tanggal : 31 Mei 2021

Dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai: **90,00 (A+)**

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Akhmad Sagir, M. Ag

NIP 197112171996031001

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua Dr. H. Akhmad Sagir, M. Ag	1.
2. Anggota Syaipul Hadi, S.IP., MA	2.
3. Anggota Devi Noviyanti, SE., MM	3.
4. Anggota/Notulis Nur Falikhah, S. Ant, M. Sc	4.

ABSTRAK

Muhammad Irfan Feriyanto: *Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala* tahun 2021. Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Pembimbing: (I) Syaipul Hadi, S.IP., MA dan (II) Devi Noviyanti, SE., MM.

Kata Kunci: Kualitas Jasa dan Inovasi

Latar belakang penelitian ini dilandasi dengan sistem pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya yang melayani pelayanan pernikahan kepada warga dan masyarakat di Kecamatan Wanaraya. Pelayanan pernikahan akan membantu masyarakat dalam melaksanakan pernikahan.

Fokus permasalahan penelitian ini adalah Manajemen Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala, yang memfokuskan kepada pelayanan pernikahan kemudian mengemukakan dua permasalahan yaitu: 1) Bagaimana pelayanan publik berdasarkan pada teori kualitas jasa pada KUA Kecamatan Wanaraya? dan 2) Bagaimana KUA Kecamatan Wanaraya memberikan inovasi pelayanan publik?.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan penelitian lapangan (*field research).* Metode pengumpulan data adalah wawancara, dokumentasi dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen pelayanan di KUA Kecamatan Wanaraya menjadi kewajiban bagi pihak KUA, pelayanan pernikahan akan diberikan secara prima, untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan, cepat, handal, dan dapat dipercaya. Inovasi yang diberikan dalam pelayanan pernikahan di KUA memanfaatkan media sosial sebagai tempat untuk memberikan layanan informasi dengan cepat serta efektif dan efisien.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah SWT Tuhan seluruh alam, karena berkat rahmat, karunia dan taufik-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul Manajemen Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penulis 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 sebesar-besarnya yang telah memberikan bantuan tersebut baik dari segi pikiran, tenaga dan do'a. Khususnya peneliti ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. H. Akhmad Sagir, M.Ag. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Syaipul Hadi, S.IP., MA, Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi serta koreksi hingga terselesaikannya penelitian dan penyusunan skripsi ini.

3. Ibu Devi Noviyanti, SE., MM, Dosen Pembimbing II sekaligus Dosen Akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi serta koreksi hingga terselesaikannya penelitian dan penyusunan skripsi ini.
4. Semua Dosen dan Karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama penulis berstudi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi ini.
5. Kepala dan Staf Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan layanan yang baik kepada penulis dalam mendapatkan buku-buku yang diperlukan.
6. Bapak Sariyudin, S.Ag, MM, selaku kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya yang telah memberikan izin serta banyak membantu dan meluangkan waktunya untuk memberikan informasi kepada penulis. Penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya semoga Allah SWT membalas kebaikan semuanya dengan pahala berlimpah dan senantiasa dilindungi dalam menjalankan tugas.
7. Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya yang telah mengizinkan penulis untuk menggali informasi serta membantu penulis dengan setulus hati. Penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya.
8. Kepada kedua orang tua, saudara dan seluruh keluarga penulis yang senantiasa memberikan dukungan moril maupun materil dan selalu mendoakan tiada hentinya, serta selalu memberikan motivasi dan dukungan yang tak terhingga dalam penyelesaian skripsi ini.

9. Teman-teman seperjuangan keluarga Manajemen Dakwah C1 angkatan 2017 yang menjadi tonggak motivasi, menjadi teman dunia dan surga yang selalu memberikan dukungan, masukan serta pelajaran selama berkuliah di UIN Antasari Banjarmasin.

Dengan kerendahan hati sekali lagi penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam segala hal demi suksesnya penelitian skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga Allah SWT memberikan balasan pahala yang berlipat ganda Aamiin Ya Rabbal ‘Alamin.

Penulis sangat menyadari bahwa penelitian skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membantu dari semua pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan penelitian ini. Penulis juga berharap semoga apa yang telah tertuang dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin Ya Rabbal ‘Alamin.

Banjarmasin, 24 April 2021

Penulis

MOTTO

"DISIPLIN DAN BERILMU AKAN MELAHIRKAN PEMIMPIN BIJAK"

&

WAKTU ADALAH PEDANG

BERMAIN-MAIN DENGAN PEDANG SANGAT BERBAHAYA, NAMUN

JIKA KAU MAMPU TUK MENGUASAINYA MAKA KAU AKAN

MENJADI AHLI PEDANG.

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur penulis haturkan kepada Allah swt yang selalu memberikan kesehatan, kekuatan, karunia, kemudahan, kelancaran dan kenikmatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sabar dan penuh perjuangan.

Sholawat serta salam selalu kita curahkan kepada Baginda Nabi Besar Muhammad saw. Semoga kita semua mendapat syafaat di hari kiamat nanti.

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada banyak kalangan yang telah, membantu, menemani dan berperan dalam penyelesaian skripsi ini, teruntuk:

- *Kedua orang tua (Bapak Mujiana dan Ibu Rosita), yang selalu memberikan motivasi dan selalu mendoakan penulis agar dimudahkan, dilancarkan segala urusannya dan doa dari kedua orang tua ini adalah anugerah yang sangat luar biasa. Mereka telah berjuang memberikan fasilitas untuk penulis dalam menyelesaikan kuliah dan rasa terimakasih atas ilmu yang telah penulis dapat akan selalu menjadi ilmu yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain.*

- *Bapak dan Ibu Dosen Pembimbing, masukan, arahan dan koreksi dari beliau, bimbingan dan juga motivasi dalam menyelesaikan skripsi sangat luar biasa. Penulis sangat berterima kasih.*
- *Keluarga besar yang telah mendukung penulis dari awal sampai akhir, Mbah Kakung dan Mbah Putri, dan sepupu yang sama-sama berkuliah di UIN Antasari Banjarmasin Fauzie Muhammad Shidiq.*
- *Teman-teman seperjuangan di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Khususnya Jurusan Manajemen Dakwah kelas C1. Dengan jajaran orang-orang hebat didalamnya, ada Rahmadi sebagai Qori Kalimantan Selatan, Mahdi Hidayatullah memiliki banyak prestasi dan juga pemikir sejati, Andi Suci Handayani memiliki kesabaran paling tinggi dikelas dan cocok sekali menjadi sekretaris kelas. Muhammad Tamjidillah, orang yang memiliki prinsip dalam menghafal Al-Qur'an. Muhammad Haikal Fiqri, senasib dan bisa merubah nasib di GenBI 2020. Muhammad Ibnu Rabi, santai namun memiliki jiwa pertemanan yang kuat, sopan,*

perhatian, teman yang menghidupkan suasana kelas. Dan kawan-kawan yang lainnya.

- *Teman-teman di Desa Kolam Kiri, terkhusus pada Agus Riyanto dan Muchyiddin, menemani penulis saat riset, dengan penuh perjuangan, siang dan malam dengan kondisi jalan yang rusak, berlumpur namun mereka tetap senantiasa menemani dan saling membantu.*
- *Teman-teman GenBI Kalsel 2020. Menjadi tonggak penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.*
- *Indah Tri Isnawati, yang menjadi motivasi dan penyemangat dalam penyelesaian skripsi ini.*

PEDOMAN 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 1998.

1.	ا	:	A	16.	ط	:	Th
2.	ب	:	B	17.	ظ	:	Zh
3.	ث	:	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	:	Â / â	4.	أو	: Aw
2.	Kasrah panjang	:	Î / î	5.	أي	: Ay
3.	Dhammah panjang	:	Û / û			

Catatan:

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap Misalnya ; ربنا ditulis *rabbanâ*.
2. Vokal panjang (*mad*) ;

   Fathah (baris di atas) di tulis **â**, *kasrah* (baris di bawah) di tulis **î**, serta *dammah* (baris di depan) ditulis dengan **û**. Misalnya; القارعة ditulis *al-qâri'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 di tengah kalimat ditulis **t**, misalnya; زكاة المال ditulis *zakât al-mâl*, atau سورة النساء ditulis *sûrat an-Nisâ`*.
5. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, Misalnya; خيرازقين وهو ditulis *wa huwa khair ar-Râziqîn*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

SURAT PERNYATAAN TULISAN ii

PERSETUJUAN iii

PENGESAHAN SKRIPSI iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR vi

MOTTO ix

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA xiii

BAB I

PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 8

C. Tujuan 8

D. Signifikasi Penelitian 9

E. Definisi Operasional 9

F. Tinjauan Pustaka 13

G. Sistematika Penulisan 16

BAB II

KAJIAN TEORI 18

A. Tinjauan Teori Tentang Permasalahan yang Diteliti 18

1. Pengertian Manajemen 18

2. Pelayanan Publik 24

a. Prinsip Pelayanan Publik 25

b. Asas Pelayanan Publik 27

c. Cakupan Standar Pelayanan Publik 28

d. Jenis-Jenis Pelayanan Publik 29

3. Kualitas Jasa 30
4. Kualitas Jasa Menurut Perspektif Islam 32
5. Inovasi 38
6. Kantor Urusan Agama 44
7. Peran, Fungsi dan Tugas 45
BAB III
METODE PENELITIAN 50
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian 50
2. Subjek dan Objek Penelitian 50
3. Lokasi Penelitian 50
4. Data dan Sumber Data 51
a. Data 51
b. Sumber Data 51
5. Teknik Pengumpulan Data 52
6. Analisis Data 52
7. Pengecekan Keabsahan Data 54
BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 55
A. Hasil Penelitian 55
1. Gambaran Umum Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya 55
2. Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya 56
3. Visi dan Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya 57
4. Tujuan Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya 57
5. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya 58
6. Tinjauan Manajemen Pelayanan Publik KUA Kecamatan Wanaraya .. 60
7. Fasilitas dan Perlengkapan Layanan Pernikahan 66
8. Desa yang mendapatkan Pelayanan di KUA Kecamatan Wanaraya 67
B. Pembahasan 68
1. Alur Pelayanan Pernikahan pada KUA Kecamatan Wanaraya 68
2. Pelayanan Teknis dan Administrasi 76
3. Data Responden 76

4. Dasar Hukum KUA Kecamatan Wanaraya 77
5. Penerapan Perencanaan Manajemen Pelayanan Pernikahan 78
6. Kualitas Jasa Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya 80
7. Kualitas Jasa Persepktif Islam 93
8. Inovasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya 95
9. Analisa Hasil Penelitian di KUA Kecamatan Wanaraya 101
BAB V
PENUTUP 103
A. Simpulan 103
B. Saran-saran 104
DAFTAR PUSTAKA 106
LAMPIRAN 108
RIWAYAT HIDUP 126

DAFTAR TABEL

4.1 Fasilitas dan Perlengkapan KUA Kecamatan Wanaraya 67

4.2 Desa yang Mendapatkan Pelayanan di KUA Kecamatan Wanaraya 67

4.3 Pelayanan Teknis dan Administrasi KUA Kecamatan Wanaraya 76

4.4 Data Responden 76

DAFTAR BAGAN

4.1 Struktur Organisasi KUA Kecamatan Wanaraya..... 59

4.2 Bagan Alur Pernikahan 73

4.3 Bagan Alur Pernikahan dengan Dispensasi Pengadilan Agama 74

4.4 Bagan Alur Pernikahan dengan Dispensasi Kecamatan 75