BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan segala bentuk upaya memberikan kenyamanan dan layanan kepada masyarakat terutama pada lembaga yang dinaungi oleh pemerintah, baik pemerintah pusat dan daerah. Pelayanan publik yang berkualitas ialah upaya dalam mewujudkan *Good Governance,* yang senantiasa memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat termasuk antisipasi mengenai kemajuan IPTEK**.** Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah terkadang belum maksimal dalam pelaksanaannya, hal ini berdampak pada warga dan masyarakat. Sistem pelayanan dan prosedur yang ada, tidak sesuai dengan apa yang ada di lapangan. Seperti pelayanan yang berbeda-beda, tidak konsisten, kurang informatif, dan pelayanan prima yang belum sepenuhnya dapat dirasakan oleh masyarakat, serta masih adanya pungutan liar yang mencoreng nama baik birokrasi.

Sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, kemampuan, keterampilan dan sikap yang baik dalam bekerja. Oleh karena itu, organisasi perlu mengambil langkah agar dapat mengembangkan dan meningkatkan kualitas pegawai. Pegawai diharapkan selalu mengasah pengetahuan, keterampilan dan kemampuan agar lebih baik sesuai dengan tuntutan zaman serta dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam organisasi tersebut.

Perbaikan pelayanan publik akan membuat masyarakat merasa nyaman dan terpenuhi segala kebutuhannya, namun perbaikan pelayanan publik ini belum diimbangi dengan sistem kapasitas aparatur negara dalam melayani publik, hal demikian berhubungan dengan kinerja dan etos kerja aparatur negara yang masih rendah, terutama yang berada di daerah. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 bab IV pasal 15 ayat E dengan tegas dinyatakan bahwa penyelenggara negara berkewajiban memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan, termasuk memberikan pertanggungjawaban terhadap penyelenggaraan yang diselenggarakan pada ruang publik dan dapat diakses oleh masyarakat.[1]Untuk menunjang pelaksanaan UU tersebut, masyarakat dapat melaporkan pelaksana penyelenggaraan negara dan pemerintah yang melakukan penyimpangan pelayanan publik. Penyimpangan ini ialah standarisasi dari pelayanan itu sendiri, yang menjadi sebuah tolak ukur, dari kewajiban aparatur negara dalam melayani masyarakat. Kondisi ini membuat penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menjalankan standar pelayanan publik sesuai dengan kemampuan penyelenggara dan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat serta melihat dari kondisi lingkungan.

Setiap pelayanan yang sistemnya dikerjakan dengan baik, maka hasilnya juga akan baik dan memuaskan serta bernilai pahala. Untuk memberikan pelayanan terbaik maka sistem pelayanan publik sudah semestinya dimanajemen dengan baik. Di dalam manajemen memiliki

[1] Nuriyanto, *"Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep 'Welfare State*, (Jurnal Konstitusi, 2014), h. 438.

empat fungsi yakni perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengontrolan.[2] Sistem manajemen akan memberikan acuan dan tolak ukur pada setiap organisasi atau instansi. Manajemen atau dalam bahasa inggris, *management* memiliki makna ketatalaksanaan, tata pimpinan dan pengelolan.[3] Selain itu manajemen juga disebut dengan ilmu dan seni, secara ilmu dapat dipelajari oleh manusia untuk meminimalisir sebuah kesalahan dan secara seni ialah mengatur dan mengelola sumber daya manusia, yang memiliki banyak tujuan dan disatukan dalam suatu wadah untuk mencapai tujuan yang sama. Instansi atau organisasi yang dimanajemen dengan baik tentunya akan memberikan kesan baik serta sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang dapat dikelola dan tujuan bersama akan tercapai. Selain itu manajemen juga berhubungan dengan nilai efektif dan efisien. Ketika mengerjakan pekerjaan yang benar dan tepat itu disebut dengan efektif, sedangkan efisien ialah mengerjakan pekerjaan dengan benar dan tepat. Dalam instansi atau organisasi, mengerjakan program kerja harus efektif dan efisien. Jika pekerjaan dapat diselesaikan maka itu disebut dengan efektif. Pekerjaan akan bernilai efisien ketika pengerjaannya dapat menekan waktu dan biaya. Di dalam agama Islam, nilai-nilai manajemen sangatlah penting, baik untuk individu ataupun kelompok. Allah berfirman dalam Q.S as-Shaff/61: 4.

---

[2] Hasibuan Malayu, *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h. 198.

[3] Munir, M dan Wahyu Ilaihi. *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Rahmat Semesta, 2006), h. 12.

إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلَّذِينَ يُقَٰتِلُونَ فِي سَبِيلِهِۦ صَفًّا كَأَنَّهُم بُنْيَٰنٌ مَّرْصُوصٌ

Artinya:

"Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh".

Islam mengajarkan bahwa setiap pekerjaan yang dikerjakan dengan baik, rapi dan teratur maka terlihat seperti bangunan yang kokoh. Hal demikian dapat diartikan bahwa jika manajemen diterapkan dan dilaksanakan dengan baik, tujuan pun akan tercapai. Bersama-sama memiliki tujuan dan bersama-sama mencapai tujuan tersebut. Nilai kerjasama dan gotong royong menjadi pondasi dalam tercapainya sebuah tujuan. Tata laksana dan pengelolaan yang baik, juga didukung dengan sumber daya yang memadai, SDM yang sesuai dan sumber daya lainnya. Selain itu di dalam manajemen juga diperlukan pemimpin untuk mengatur dan mengarahkan instansi atau organisasi, agar terciptanya sistem birokrasi yang tepat dan sesuai. Pemimpin harus memiliki kemampuan dan keterampilan untuk mengatur dan menggerakan SDM yang ada, untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama. Selain itu dengan adanya sistem manajemen pekerjaan akan lebih mudah dan ringan, dikerjakan dengan bersama-sama dan bekerjasama.

Pelayanan publik memiliki beberapa jenis yang terbagi menjadi tiga kelompok, yakni kelompok pelayanan administratif, kelompok pelayanan barang, dan kelompok pelayanan jasa. Untuk KUA termasuk dalam jenis

pelayanan administratif yaitu pelayanan dalam hal surat-menyurat atau dalam bentuk dokumen resmi yang diperlukan oleh publik. Di dalam Islam pelayanan publik juga diterapkan dengan konsep tolong menolong. Hal ini diartikan bahwa sebagai pelayan publik memberikan manfaat sesama manusia. Hal demikian dapat diterapkan pada sebuah pelayanan yang pada hakikatnya ialah perbuatan untuk saling membantu. Allah berfirman dalam Q.S al-Maidah/5: 2.

وَلَا تَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡإِثۡمِ وَٱلۡعُدۡوَٰنِۚ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَۖ إِنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ ٱلۡعِقَابِ

Artinya:

"Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya".

Dalam menciptakan sebuah pelayanan publik yang baik maka harus terbuka dan pelaksana pelayanan publik memang harus berperilaku adil dan tidak diskriminatif dengan ditopang sikap yang santun, ramah, profesional dan kompeten pada bidang tugasnya dengan mengamalkan prinsip tidak mempersulit masyarakat, saling tolong menolong dan selalu berpegang pada nilai-nilai akuntabilitas dan berintegritas sebagai penyelenggara institusi. Bagaimanapun pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berfungsi sebagai instrumen untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan standar dan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Oleh karena itu para penyelenggara

pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan publik dengan menyediakan sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas sebagaimana diamanatkan UU yang telah mengatur mengenai pelayanan publik. Dalam pelayanan publik tentunya memiliki standarisasi pelayanan yang dapat dilihat atau ditinjau dengan berbagai cara, metode *servqual* atau kualitas jasa dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana pelayan publik memberikan pelayanan administratif yang prima. Cara yang digunakan untuk mengetahui kualitas jasa yang prima ialah dengan melihat kehandalan dari pemberi layanan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti nyata. Kualitas jasa akan berpengaruh pada instansi pemberi pelayanan, hal ini akan menjadi titik sentral untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayan publik. Masyarakat akan menilai bagaimana pelayanan publik yang telah diberikan. Selain kualitas jasa, inovasi dalam pemberian pelayanan juga diperlukan untuk mempermudah masyarakat. Setiap instansi pemerintah memiliki inovasi-inovasi yang dikembangkan sesuai dengan sumber daya manusia, budaya, perkembangan zaman.

Kantor Urusan Agama merupakan salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik, hal ini sesuai dengan penyelenggaraan pelayanan publik menurut UU. No 25 Tahun 2009 bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan

publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.[4] Manajemen pelayanan publik merupakan kebutuhan yang paling mendasar untuk berlangsungnya sebuah lembaga Islam agar tertata dan tersusun dengan baik dan rapi, serta masyarakat merasa nyaman atas segala pelayanan dari pihak KUA Kecamatan Wanaraya. KUA Kecamatan Wanaraya memiliki tiga belas desa (13) yang dinaungi oleh satu KUA, maka dari itu peran KUA sangatlah penting dan menjadi pusat pelayanan agama Islam di Kecamatan Wanaraya. KUA yang berada di Kecamatan Wanaraya memiliki tiga (3) pegawai dan dibantu oleh sembilan (9) orang penyuluh agama honorer, yang harus melayani tiga belas (13) desa yang ada di Kecamatan Wanaraya. Hal tersebut juga dituturkan oleh kepala KUA Kecamatan Wanaraya.[5]Tugas KUA melayani pernikahan, perceraian, penyuluh agama Islam, wakaf dan lainnya yang sifatnya berhubungan dengan pelayanan masyarakat. Namun, KUA di Kecamatan Wanaraya lebih banyak menangani dan melayani masyarakat dalam pelaksanaan pernikahan. Dalam pelaksanaan pelayanan pernikahan KUA Kecamatan Wanaraya memberikan inovasi dalam penyampaian pesan kepada masyarakat melalui sosial media. Hal ini merupakan salah satu terobosan baru yang dibuat oleh pihak KUA. Tujuan untuk mempermudah dalam menyampaikan informasi. Selain itu informasi yang disampaikan cepat, mudah serta efektif dan efisien. Maka dari itu penulis memfokuskan untuk

[4] Erna Setijaningrum, *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik Best Practice di Indonesia*, (Surabaya : Airlangga University Press, 2017), h. 25.

[5] Wawancara dengan Bapak Sariyudin, Kepala KUA Kecamatan Wanaraya, 05 November 2019.

meneliti kualitas jasa pelayanan dan inovasi terhadap tugas KUA dalam melayani pernikahan.

Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **"MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN WANARAYA KABUPATEN BARITO KUALA".**

B. Rumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian difokuskan dalam pemberian pelayanan pada tahun 2020 dan dapat dirumuskan dalam bentuk pernyataan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan publik berdasarkan teori kualitas jasa pada KUA Kecamatan Wanaraya?
2. Bagaimana KUA Kecamatan Wanaraya memberikan inovasi pelayanan publik?

C. Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa kualitas jasa pelayanan sesuai dengan pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kecamatan Wanaraya.
2. Untuk mengetahui inovasi terbaru dalam tingkat pelayanan publik agar masyarakat lebih mudah mendapatkan akses pelayanan.

D. Signifikasi Penelitian

Hasil yang diperoleh dari penelitian dapat dijadikan bahan kajian dan ilmu yang bermanfaat untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berpikir melalui karya ilmiah dalam menempatkan teori-teori yang diperoleh. Adapun manfaat lainnya ialah

1. Manfaat bagi Peneliti

   Penelitian ini dilakukan untuk memberikan pengetahuan tentang manajemen untuk memberikan pelayanan publik bagi masyarakat di KUA Kecamatan Wanaraya.

2. Manfaat secara Teoritis

   Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan manajemen pelayanan publik di KUA Kecamatan Wanaraya.

3. Manfaat bagi Pemerintah

   Sebagai masukan untuk membenahi dan memperbaiki kualitas pelayanan untuk membangun rasa kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang baik untuk seluruh masyarakat di Kecamatan Wanaraya.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional yang dimaksudkan adalah untuk menghindari kesalah pahaman dan penafsiran serta membatasi fokus masalah dari manajemen pelayanan publik pada KUA Kecamatan Wanaraya.

1. Manajemen atau dalam Bahasa Inggris, *management* ialah memiliki makna ketatalaksanaan, tata pimpinan dan pengelolan. Hal ini dapat diartikan bahwa manajemen ialah sebagai suatu proses yang diterapkan baik secara individu atau kelompok.[6] Fungsi manajemen pada KUA harus diterapkan dengan baik dan hal ini yang akan menjadi sebuah kekuatan keberhasilan KUA dalam menjalankan program-program yang telah dicanangkan. Terutama manajemen pelayanan, lembaga yang dinaungi oleh pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik.

   Manajemen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sebuah proses dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan pelayanan publik yang dilaksanakan KUA Kecamatan Wanaraya.

2. Pelayanan publik dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Pelayanan publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya

[6] Munir, M dan Wahyu Ilaihi. *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Rahmat Semesta, 2006), h. 12.

menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik (*public service)* oleh birokrasi publik adalah merupakan salah perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara.[7] Di dalam KUA tentunya peranan pelayanan publik sangatlah penting dan berpengaruh bagi kepuasan dan kenyamanan dari masyarakat.

Jadi, Pelayanan publik yang dimaksud penulis ialah pelayanan yang sesuai dengan tugas dari KUA. Agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang semestinya.

3. Kualitas jasa adalah indikasi untuk mengetahui apakah jasa yang diberikan sudah maksimal atau dapat memberikan kepuasan bagi penerima jasa. Di dalam kualitas jasa terdapat metode yang dapat membantu menganalisis yang dapat dilakukan untuk mengukur

[7] Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*, (Gava Media, 2018), h. 15.

kualitas jasa. Metode tersebut ialah metode servqual (*service quality*.[8] Metode servqual terbagi menjadi lima (5) yakni r*eliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangibles* (bukti fisik).

Jadi, kualitas jasa yang dimaksud oleh penulis ialah penggunaan metode servqual (*service quality)* yang diberikan dalam pelayanan publik di KUA Kecamatan Wanaraya.

4. Inovasi adalah sebuah ide atau gagasan yang bertujuan untuk perubahan. Inovasi berhubungan dengan *invention* dan *discovery*. *Invention* adalah penemuan sesuatu yang benar-benar baru sebagai hasil karya manusia. Sedangkan *discovery* ialah penemuan sesuatu, yang sebelumnya sudah ada atau penemuan sesuatu barang atau karya yang sudah ada, namun diperbarui dan disempurnakan. Selain itu inovasi dapat diartikan sebagai suatu upaya yang secara sengaja dilakukan untuk mendapatkan atau membuat suatu hal baru.[9]

   Jadi, inovasi yang dimaksud oleh penulis adalah ide dan gagasan yang diberikan oleh pihak KUA Kecamatan Wanaraya dalam memberikan pelayan publik.

5. Kantor Urusan Agama merupakan tempat pelayanan publik yang sangat membantu masyarakat dalam menyelesaikan masalah tentang keagamaan, baik tentang pernikahan, perceraian, penyuluh agama

[8]Hana Catur Wahyuni, Wiwik Sulistiyowati, dan Muhammad Khamim, *Pengendalian Kualitas*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 14

[9]Zainal Arifin, *Konsep dan Model Pengembangan Kurikulum*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011), h. 294-295.

Islam dan waqaf. Hal ini yang memberikan gambaran bahwa organisasi yang dinaungi pemerintah harus menerapkan pelayanan publik yang berkualitas agar memberi rasa nyaman dan memberikan kemudahan masyarakat. KUA merupakan salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik hal ini sesuai dengan penyelenggaraan pelayanan publik menurut pasal 1 ayat 4 UU No. 25 Tahun 2009 bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. KUA sebagai objek penelitian ialah yang dimaksud untuk ditinjau kembali bagaimana pelayanan dari pihak KUA itu sendiri kepada masyarakat.

Kantor urusan agama yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh instansi tersebut. Pelayanan pernikahan yang diberikan oleh pihak KUA, serta inovasi apa yang bisa dikembangkan di Tahun 2020.

F. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka adalah uraian tentang hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang sedang direncanakan guna mengetahui

persamaan dan perbedaan yang akan dilakukan oleh peneliti. Adapun penelitian-penelitian tersebut antara lain:

Skripsi dari Diah Rahayu mahasiswa program Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Tahun 2013 dengan judul skripsi "Manajemen Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran", dimana hasil pembahasannya lebih mengarah ke pelayanan pernikahan pada KUA karena menaungi tiga Kecamatan. Perbedaan penelitian terletak pada pelayanan publik yang lebih fundamental, walaupun sama namun pendalaman dan penjabaran materi berbeda, selain itu tempat penelitian juga berbeda, serta masalah yang mendasari penelitian juga berbeda.

Skripsi dari Budi Utomo mahasiswa program Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Tahun 2016 dengan judul skripsi "Optimalisasi Layanan Pernikahan di Kecamatan Kasui Kabupaten Way Kanan". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan pernikahan di KUA di Kecamatan Kasui Kabupaten Way Kanan dalam peningkatan layanan pernikahan. Perbedaan penelitian ini berdasarkan dengan rumusan masalah yang berbeda. Kemudian tempat dan tujuan yang berbeda.

Skripsi dari M. Yusron Ainus Sa'di Mahasiswa program Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan keguruan Tahun 2018 dengan Judul skripsi "Manajemen Layanan Publik dalam Citra Lembaga" (Studi Kasus di Madrasah Tsanawiyah Nahdlatul Ulama Walisongo Sidoarjo). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana manajemen layanan

publik yang ada di MTs NU Walisongo Sidoarjo, bagaimana citra MTs NU Walisongo Sidoarjo dalam pandangan publik dan faktor apa saja yang membuat stakeholder percaya terhadap MTs NU Walisongo Sidoarjo. Perbedaan dengan penelitian ini berdasarkan tempat dan latar belakangnya berbeda. Walaupun sama-sama membahas tentang layanan publik. Namun fokus masalah yang ingin diteliti berbeda. Penulis lebih mengarah bagaimana manajemen layanan dan citra dari Mts NU Walisongo Sidoarjo.

Skripsi dari Ones Gita Crystalia Mahasiswa program Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Yogyakarta Tahun 2015 dengan judul skripsi. "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo". Tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kulon Progo dan mencari tahu faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan pelayanan publik. Perbedaan penelitian ini ialah dari tujuan penelitian yang berbeda, walaupun sama-sama menggunakan pelayanan publik, namun arah dari penelitian ini berbeda dan latar belakang tempat serta fokus masalah yang juga berbeda.

Skripsi dari Siti Anisa Mahasiswa program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Tahun 2018 dengan judul skripsi." Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia. Tujuan penelitian ini berdasarkan fokus masalah membahas tentang kualitas pelayanan yang ada di kantor Desa Helvetia dan mencari pengaruh pelayanan publik

menggunakan dimensi kualitas pelayanan atau metode servqual. Perbedaan dari penelitian ini berdasarkan pada tempat dan latar belakang yang berbeda serta metode penelitian yang berbeda. Persamaan terletak pada pelayanan publik dan metode servqual yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian terhadap kepuasan pelayanan publik yang diberikan oleh kantor Desa Helvetia.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan dalam Skripsi ini akan disusun secara sistematik, adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah:

BAB I: Pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah, dimana akan digambarkan kondisi objektif dan idealnya sehingga tampak adanya masalah. Kemudian dilanjutkan dengan rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika pembahasan.

BAB II: Kajian teori menguraikan tentang landasan teoritis yang dipergunakan untuk menganalisis permasalahan yang membahas tentang Manajemen Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya.

BAB III: Metode penelitian meliputi, pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian,lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisa data, dan pemeriksaan keabsahan data.

BAB IV: Hasil penelitian yang telah diambil dari penelitian yang telah dilakukan pada Pimpinan dan staf kepengurusan Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya.

BAB V: Simpulan yang telah penulis dapatkan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan. Dan saran-saran bagi pembaca agar skripsi yang telah peneliti buat dapat menjadi lebih baik lagi, dan berguna bagi kita semua.