

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA  
REVITALISASI KECAMATAN KALIANGKRIK MAGELANG**



**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

**Oleh:**

**Achmad Abid**

**NIM: 18102040049**

**Dosen Pembimbing:**

**Munif Solihan, MPA**

**NIP: 19851209 201903 1 002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2022**

## HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1218/Un.02/DD/PP.00.9/08/2022

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA  
REVITALISASI KECAMATAN KALIANGRIP MAGELANG

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ACHMAD ABID  
Nomor Induk Mahasiswa : 18102040049  
Telah diujikan pada : Kamis, 11 Agustus 2022  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

#### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang/Penguji I  
Munif Solihan, MPA  
SIGNED

Valid ID: 63037588f2c25



Penguji II  
Drs. Mokhammad Nazili, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 62f5a623b036f



Penguji III  
Achmad Muhammad, M.Ag  
SIGNED

Valid ID: 6301749dc12aa



Yogyakarta, 11 Agustus 2022  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 6304378b2abd8

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Jl. Marsda Adisucipto Telp (0274) 515856 Yogyakarta 55281

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
di Yogyakarta

*Assalamualaikum wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Achmad Abid  
NIM : 18102040049  
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Revitalisasi  
Kecamatan Kaliangkrik Magelang

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah (MD) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang sosial.

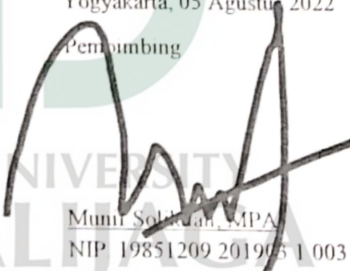
Dengan ini saya berharap agar skripsi tersebut diatas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 05 Agustus 2022

Ketua Program Studi

Pembimbing

  
H.M. Toriq Murnadiansyah, S. Ag. M.Si  
NIP. 196907272003121001

  
Murni Solikhah, MPA  
NIP. 198512092019051003

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## SURAT KEASLIAN SKRIPSI

### SURAT KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Achmad Abid  
NIM : 18102040049  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul "Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Revitalisasi Kecamatan Kaliangkrik" adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

Yogyakarta, 03 Agustus 2022

menyatakan



METRAI  
TEMPEL  
20CEDAJK755410336

Achmad Abid

NIM 181020040049

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

Program Studi Manajemen Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Maka, Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan<sup>1</sup>

(QS. Al-Insyirah : 5)

يُسْرًا وَلَا تُعْصِرَا وَبَشِيرًا وَلَا نُنْفِرَا وَتَطَاوَعَا وَلَا تَخْتَلِفَا

Mudahkanlah (urusan) dan jangan dipersulit. Berilah kabar gembira dan jangan membuat orang lari (tidak tertarik) dan bekerja samalah kalian berdua dan jangan berselisih<sup>2</sup>

(HR. Bukhari, No. 2811)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

<sup>1</sup>Gramedia, QS. Al-Insyirah 94:5.

<sup>2</sup>Hadis.id

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmaanirrahim*

*Alhamdulillahirabbil'aalamiin* segala puji dan syukur atas berkat rahmat, kehendak, kekuatan, dan pertolongan yang Allah berikan kepada kita semua. Dan juga telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikannya. Shalawat serta Salam juga tak lupa senantiasa tucurahkan kepada baginda Rasulullah SAW, keluarga dan juga para sahabatnya yang telah memberikan penerangan bagi kita semua.

Skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Revitalisasi Kecamatan Kaliangkrik” ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan serta untuk memperoleh gelar sarjana di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak yang ada selama penulis menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasih Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.



3. H.M.Toriq Nurmandiansyah, S.Ag. M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dr. Hikmah Endraswati, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Siti Fatimah selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan selama studi awal semester hingga sekarang.
6. Munif Solihan, MPA selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang berkenan membimbing, meluangkan waktu dan mengarahkan penelitian, sehingga skripsi yang peneliti susun dapat terselesaikan dengan baik.
7. Seluruh jajaran Dosen dan Staff Fakultas Dakwah dan Komunikasi, khususnya Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Orang tua saya tercinta, Bapak Adib dan Ibu Romdiyah yang senantiasa memberikan dukungan dan doa.
9. Bapak Samsul Jaelani, selaku Kepala KUA Kecamatan Kaliangkrik serta seluruh pihak yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian di KUA Kecamatan Kaliangkrik dan bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.
10. Sahabat-sahabat tercinta dan terkasih khususnya Tom, Mul, Topik, Totok, Ali, Rozak, Nasrudin, Ghulam, Osa, Angel, Ulfa, dan seluruh teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Angkatan 2018.



11. Rekan-rekan kerja di KUA Kecamatan Kaliangkrik baik Bapak Kepala, para pegawai, penyuluh maupun FO yang senantiasa memberikan semangat dan doa kepada peneliti.
12. Ibu Rokhimah, Ibu Lili dan Bapak Ibu guru lainnya di SD Negeri Tonoboyo 2 yang telah memberikan dukungan kepada peneliti
13. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu, baik langsung maupun tidak langsung membantu dalam penulisan skripsi ini.

Yogyakarta, 03 Agustus 2022  
Penulis

Achmad Abid



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## ABSTRAK

Achmad Abid, NIM. 18102040049, 2022. *Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Revitalisasi Kecamatan Kaliangkrik Magelang*. Skripsi, Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini berlatar belakang dari adanya revitalisasi KUA yang dicanangkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia pada tahun 2021. Revitalisasi KUA merupakan upaya Kementerian Agama RI untuk mewujudkan KUA sebagai pusat layanan yang prima, kredibel, dan moderat guna meningkatkan kualitas umat beragama. KUA Kecamatan Kaliangkrik merupakan salah satu dari seratus enam KUA di seluruh Indonesia yang masuk ke daftar KUA revitalisasi pada tahun 2021. Sebagai KUA revitalisasi KUA Kecamatan Kaliangkrik memiliki keuntungan memberikan pelayanan digital kepada masyarakat dan memiliki program-program khusus sebagai KUA revitalisasi. Namun masyarakat di wilayah Kecamatan Kaliangkrik belum sepenuhnya siap menerima pelayanan digital yang ada pada program revitalisasi KUA.

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dari penelitian ini menggunakan wawancara bebas terpimpin, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Manajemen pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Kaliangkrik telah menjalankan fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kaliangkrik juga telah sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 seperti asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban dan kewajiban, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, dan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

**Kata Kunci:** Manajemen, Pelayanan Publik, KUA Kecamatan Kaliangkrik, Revitalisasi KUA.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Kajian Pustaka.....	6
F. Kajian Teori .....	10
1. Manajemen dan Ruang Lingkupnya.....	10
2. Pelayanan Publik .....	17
3. Manajemen Pelayanan Publik .....	24
4. REVITALISASI.....	26
G. Metode Penelitian.....	28
1. Jenis Penelitian .....	28
2. Subjek dan Objek Penelitian .....	29
3. Sumber Data .....	30
4. Teknik Pengumpulan Data .....	31
5. Teknik Analisis Data .....	33
6. Teknik Uji Keabsahan Data .....	34
H. Sistematika Pembahasan .....	38
BAB II GAMBARAN UMUM.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

A. Letak Kantor Urusan Agama Kecamatan Kaliangkrik ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Sejarah KUA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Visi, Misi, dan Motto .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Ruang Lingkup Kegiatan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Tugas Pokok dan Fungsi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Struktur Organisasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kaliangrkrik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H. KUA Kecamatan Kaliangkrik Sebagai KUA Revitalisasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DI KUA REVITALISASI KECAMATAN KALIANGKRIK .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Perencanaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Pengorganisasian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Pelaksanaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Pengawasan dan Evaluasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>108</b>
A. Kesimpulan .....	108
B. Saran.....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>111</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1. Triangulasi Teknik .....	35
Gambar 1. 2. Triangulasi Sumber .....	36
Gambar 2. 1. Peta KUA Kecamatan Kaliangkrik ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2. 2. Struktur Organisasi KUA Kecamatan Kaliangkrik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2. 3. Struktur Organisasi Penyuluh KUA Kecamatan Kaliangkrik..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan dasar dan bentuk aktualisasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan. Wajah birokrasi dapat tercermin dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.<sup>3</sup> Masyarakat yang terus berkembang ke arah kesadaran berdemokrasi dan kesadaran akan hak-haknya untuk dilayani oleh negara, hendaknya menjadi *support system* bagi setiap aparatur pemerintah yang diwujudkan dalam sikap dan perilaku ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah Indonesia telah memberikan dasar atau landasan yang harus dilaksanakan bagi setiap aparatur pemerintahan. Dasar pelayanan publik tersebut tertuang di UU No. 25 tahun 2009 pasal 15, yang meliputi prosedur pelayan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.<sup>4</sup>

Manajemen menjadi kunci dalam penyelenggaraan pelayanan publik, hal itu dikarenakan pelayanan publik merupakan tujuan sekaligus *output* dari sebuah organisasi atau kantor pelayanan publik. Kesi Wijayati

---

<sup>3</sup>Angga Marzuki, "Peningkatan Layanan Publik dan Biaya Operasional Perkantoran KUA: Sejarah, Pengelolaan dan Implikasi Terhadap Layanan KUA" *Jurnal Bimas Islam* Vol. 13: 1 (Juli, 2020), hlm. 184.

<sup>4</sup>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 15 ayat (1)

menjelaskan manajemen dan organisasi merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Organisasi merupakan kesatuan dari dua orang atau lebih atau kelompok tertentu untuk mencapai tujuan tertentu, sedangkan manajemen merupakan seni dan ilmu dalam mengelola suatu hal agar tujuan yang diinginkan tercapai dengan efektif dan efisien.<sup>5</sup>

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan ujung tombak sekaligus lini terdepan dari Kementerian Agama. Dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 34 tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama, pasal 1 ayat 1 dan pasal 2 ayat 1 menerangkan bahwa Kantor Urusan Agama atau yang lebih dikenal dengan sebutan KUA adalah Unit Pelaksana Teknis pada Kementerian, yang kemudian bertanggung jawab penuh kepada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan secara operasional dibina oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, yang bertugas melaksanakan layanan dan bimbingan masyarakat Islam di wilayah kerjanya.<sup>6</sup>

Dengan semakin berkembangnya zaman dan bertambahnya problematika yang ada di kehidupan masyarakat khususnya dalam bidang keagamaan, menuntut Kementerian Agama selaku Lembaga yang menjadi tangan kanan Pemerintah Indonesia dalam bidang agama untuk melahirkan inovasi-inovasi baru demi menjawab problematika yang terjadi di tengah

---

<sup>5</sup>Kesi Wijayati, *Manajemen Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Penawar Aji Kabupaten Tulang Bawang*, Skripsi, (Lampung: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Raden Intan, 2021), hlm. 3.

<sup>6</sup>Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan, pasal 1 dan 2 ayat (1).



masyarakat. Pada tahun 2021 Kementerian Agama melalui Yaqut Cholil Qoumas selaku Menteri Agama meluncurkan program yang bertajuk Revitalisasi KUA, yang bertujuan agar Kantor Urusan Agama akan memiliki layanan agama yang lebih mudah, kredibel, dan transparan.<sup>7</sup>

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kaliangkrik bertempat di Jl. Lettu Wakidi No. 2 Kaliangkrik, dan bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kaliangkrik. Terletak di daerah pegunungan tidak menjadi halangan bagi KUA Kaliangkrik untuk tetap berkembang dan bersaing dengan KUA-KUA di daerah lainnya. Hal tersebut terbukti dengan masuknya KUA Kaliangkrik dalam program revitalisasi KUA yang direncanakan oleh Kementerian Agama pada tahun 2021.

Sebanyak seratus KUA dan enam KUA sebagai model atau KUA percontohan dalam program revitalisasi, salah satu adalah KUA Kaliangkrik. Di Jawa Tengah sendiri terdapat delapan belas KUA yang ikut serta dalam program revitalisasi, diantaranya adalah KUA Mandiraja, KUA Banjarnegara, KUA Banyumas, KUA batang, KUA Jepon, KUA Musuk, KUA Wirosari, KUA Ketanggungan, KUA Gombong, KUA Tegal Barat, KUA Kota Kudus, KUA Kaliangkrik, KUA Meranggen, KUA Kajen, KUA Pemalang, KUA Karang Anyar, KUA Majenang, KUA Sambirejo, dan KUA Adiwerna.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup>Moh Khoero, "Tingkatkan Layanan Keagamaan, Menag Yaqut Revitalisasi KUA seluruh Indonesia", *Kementerian Agama RI*, <https://kemenag.go.id/read/tingkatkan-layanan-keagamaan-menag-yaqut-revitalisasi-kua-seluruh-indonesia-9n4oj> diakses pada tanggal 6 April 2022.

<sup>8</sup>Surat Direktur Jenderal Bimas Islam kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, Maret 2021, dalam bundel *Penetapan Piloting Revitalisasi KUA Tahun 2021*, hlm. 1.

Pelayanan yang prima dan tepat sasaran yang merupakan tujuan akhir dari berbagai program yang diluncurkan oleh Kementerian Agama, dimana salah satunya revitalisasi KUA tersebut menjadi sebuah pekerjaan rumah bagi setiap KUA yang mengikutinya. Terlebih bagi KUA Kaliangkrik sendiri yang berada di daerah dengan tingkat pendidikan masyarakat yang masih rendah, terbukti dari data jumlah tingkat pendidikan penduduk Kabupaten Magelang tahun 2021 mencatat bahwa Kecamatan Kaliangkrik sebanyak 48,7% masyarakatnya hanya tamat di bangku SD dan sebanyak 15,5 % tidak/belum sekolah.<sup>9</sup>

Berdasarkan observasi dan wawancara peneliti pra-penelitian,<sup>10</sup> penulis menemukan bahwa masyarakat belum siap terhadap pelayanan secara *digital*, seperti pendaftaran nikah *online*, permohonan ijin operasional majelis taklim *online* dan beberapa pelayanan lainnya. Terlebih dalam pendaftaran nikah, masyarakat di wilayah Kaliangkrik masih lebih condong menggunakan jasa orang lain atau sering disebut dengan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N) atau Kaum dari setiap desanya, dan tidak memilih mendaftar *online* ataupun datang sendiri ke KUA. Sedangkan dari sisi sumber daya manusia yang terdapat di KUA Kaliangkrik secara umum telah memberikan kinerja yang sangat baik, namun belum semua mampu memahami sistem digitalisasi yang baru diluncurkan Kementerian Agama seutuhnya. Dengan hal tersebut KUA Kaliangkrik melakukan terobosan

---

<sup>9</sup>Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, "Data Jumlah Tingkat Pendidikan Penduduk Kab. Magelang Tahun 2021", *Pusaka Gemilang Diskominfo*, <https://pusaka.magelangkab.go.id/penduduk/pendidikan> diakses pada tanggal 8 April 2022.

<sup>10</sup>Wawancara Bapak Bajuri, Pegawai KUA Kecamatan Kaliangkrik, 20 Juni 2022.

dengan membuat layanan *digital* bagi masyarakat yang ingin berkonsultasi via *WhatsApp*. Selain itu sarana seperti adanya *display* informasi berbasis *android* terus dikembangkan oleh para pegawai dan operator KUA Kaliangkrik sebagai sarana informasi bagi pengunjung dan menjadi alat untuk para calon pengantin yang akan mendaftar secara *online* yang kemudian dilengkapi dengan survey terkait pelayanan yang telah diberikan.

Deskripsi diatas menjadi latar belakang bagi peneliti untuk melakukan penelitian skripsi tentang manajemen pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kaliangkrik Magelang.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana manajemen pelayanan publik yang diterapkan di Kantor Urusan Agama (KUA) Revitalisasi Kecamatan Kaliangkrik?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian dengan rumusan masalah diatas, adalah untuk mengetahui dan menganalisa manajemen pelayanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Revitalisasi Kecamatan Kaliangkrik.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam kajian ilmu Manajemen Dakwah, terutama dalam bidang keilmuan manajemen dalam sebuah lembaga atau instansi Islam pemerintahan.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi dan wawasan baru bagi para mahasiswa manajemen dakwah khususnya, dan bagi mahasiswa lain yang mungkin tertarik untuk melakukan penelitian dan pembahasan yang sama di masa yang akan datang. Selain itu penelitian ini juga menjadi saran dan bahan pertimbangan bagi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kaliangkrik dalam melaksanakan dan meningkatkan fungsi-fungsi manajemen dan pelayanan publik kepada masyarakat.

## E. Kajian Pustaka

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya yang membahas aspek lembaga yang sama. Adanya tahapan ini sebagai langkah awal agar terhindar dari plagiarisme sekaligus perbandingan dalam penyusunan skripsi ini. Berikut adalah judul-judul skripsi tersebut diantaranya:

Pertama, penelitian dengan judul “Manajemen Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pasawaran” oleh Diah Rahayu. Jenis penelitian yang digunakan adalah *field research* dengan pendekatan kualitatif deskriptif dan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Urusan

Agama Padang cermin menggunakan Fungsi Manajemen mulai dari *planing, organizing, actuating* maupun *controlling* dan sudah berjalan sesuai aturan yang berlaku, kecuali dalam hal pelaksanaan konseling perkawinan belum dilaksanakan secara optimal.<sup>11</sup> Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis ada jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaannya terdapat pada lokasi penelitiannya, penelitian ini dilaksanakan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pasawaran, sedangkan penelitian yang diteliti oleh penulis berlokasi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kaliangkrik Magelang.

Kedua, penelitian yang berjudul “Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat di KUA Kalirejo Lampung Tengah” oleh Nur Rohmah. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif serta menggunakan metode wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh KUA Kalirejo sudah cukup baik dengan adanya beberapa strategi khusus seperti kedisiplinan jam kerja, kebersamaan, keteladanan pemimpin, suasana kerja, motivasi dan pemberlakuan 5 S ketika memberikan pelayanan terhadap tamu. Namun masih ada hal yang perlu dioptimalkan yaitu pemanfaatan pelayanan publik

---

<sup>11</sup>Diah Rahayu, *Manajemen Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pasawaran*, Skripsi, (Lampung: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2017), hlm 82.

di KUA Kalirejo sehingga tidak hanya ramai di bulan nikah saja tapi setiap harinya.<sup>12</sup> Persamaan penelitian ini dengan yang diteliti oleh penulis adalah jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian lapangan (*field research*) dan penggunaan pendekatan deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah lokasi penelitiannya, penelitian di dilakukan di KUA Kalirejo Lampung Tengah sedangkan penelitian penulis berlokasi di KUA Kaliangkrik.

Ketiga, penelitian yang berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang” oleh Ayu Satria. Jenis penelitian yang digunakan adalah *field research* (penelitian lapangan) dengan pendekatan deskriptif kualitatif serta metode pengumpulan datanya adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kecamatan Kemuning sudah baik yang ditandai dari segi penugasan, koordinasi, motivasi, dan pengarahan, namun perlu adanya peningkatan dari segi sarana dan prasarana yang ada di lingkungan KUA Kecamatan Kemuning.<sup>13</sup> Persamaan penelitian ini dengan yang diteliti oleh penulis adalah jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian lapangan (*field research*) dan penggunaan pendekatan deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah lokasi penelitiannya, penelitian di dilakukan di KUA Kecamatan Kemuning

---

<sup>12</sup>Nur Rohmah, *Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat di KUA Kalirejo Lampung Tengah*, Skripsi, (Lampung: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2018), hlm. 80.

<sup>13</sup>Ayu satria, *Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang*, Skripsi, (Palembang: Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang, 2018), hlm. 83.



Palembang sedangkan penelitian penulis dilakukan di KUA Kecamatan Kaliangkrik.

Keempat, penelitian yang berjudul “Manajemen Pelayanan Badan Penasihat Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan (BP4) Dalam Mengurangi Tingkat Perceraian di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung” oleh Agung Pratama. Jenis penelitian yang dilakukan di lapangan adalah *field research* dengan pendekatan kualitatif deskriptif, serta menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa manajemen pelayanan BP4 dalam mengurangi tingkat perceraian di KUA Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung masih belum dapat dilaksanakan secara optimal, hal itu disebabkan karena pelaksanaan program kerja masih kurang berjalan maksimal dengan adanya hambatan dari internal dan eksternal KUA sehingga perlu adanya evaluasi bersama dan juga koordinasi dengan instansi terkait.<sup>14</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah jenis penelitian yang dilakukan menggunakan *field research* dan pendekatan kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini membahas mengenai manajemen pelayanan Badan Penasihat Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan (BP4) dalam mengurangi tingkat perceraian di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung, sedangkan

---

<sup>14</sup>Agung Pratama, *Manajemen Pelayanan Badan Penasihat Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan (BP4) Dalam Mengurangi Tingkat Perceraian di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung*, Skripsi, (Lampung: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2021), hlm. 65.



penelitian penulis membahas manajemen pelayanan publik di KUA Kecamatan Kaliangkrik.

Berdasarkan kajian yang telah dipaparkan diatas dapat ditegaskan bahwa penelitian yang berjudul manajemen pelayanan publik di Kantor Urusan Agama revitalisasi Kecamatan Kaliangkrik Magelang secara spesifik terhadap aktivitas pelayanan seperti prosedur pelayanan, kejelasan dan transparansi pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, serta kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan belum pernah dilakukan.

## **F. Kajian Teori**

### **1. Manajemen dan Ruang Lingkupnya**

#### **a. Pengertian Manajemen**

Kata manajemen berasal dari bahasa Perancis kuno *management* yang memiliki arti “seni melaksanakan dan mengatur.”<sup>15</sup> Griffin (2006) mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sementara efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai jadwal.<sup>16</sup>

Selanjutnya definisi Haimann menyebutkan bahwa manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan

---

<sup>15</sup>Setyabudi Indartono, *Pengantar Manajemen: Character Inside* (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2012), hlm. 1.

<sup>16</sup>*Ibid.*, hlm. 1.

orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama.<sup>17</sup>

Terry (dalam Candra Wijaya & Muhammad Rifa'I, 2016: 14) menjelaskan "*management is performance of conceiving and achieving desired results by means of group efforts consisting of utilizing human talent and resources*". Proses mengarahkan dan menggerakkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya seperti material, uang, metode dan pasar untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>18</sup>

Berdasarkan dari beberapa pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen merupakan sebuah seni untuk menggerakkan, mengarahkan dan memanfaatkan sumber daya baik sumber daya manusia atau pun yang lainnya dengan proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan demi tercapainya tujuan bersama.

#### **b. Fungsi-fungsi Manajemen**

Fungsi manajemen sendiri mengandung arti bahwa dari berbagai elemen dasar yang ada dan sedang di dalam proses manajemen itu sendiri yang menjadi sebuah patokan bagi manajer

---

<sup>17</sup>M. Anang Firmansyah dan Budi W. Mahardika, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2018), hlm. 3.

<sup>18</sup>Candra Wijaya dan Muhammad Rifa'I, *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien* (Medan: PERDANA PUBLIHING, 2016), hlm. 14.

untuk melaksanakan tugasnya. Sampai saat ini, masih belum ada konsensus di antara baik praktisi maupun teoritis mengenai apa yang menjadi fungsi-fungsi manajemen.<sup>19</sup> George R. Terry membagi empat fungsi dasar manajemen, yaitu:<sup>20</sup>

1) Perencanaan (*Planning*)

Fungsi manajemen *planning* atau perencanaan merupakan fungsi utama dari sebuah manajemen dalam sebuah organisasi. Tanpa perencanaan, fungsi lain dalam manajemen tidak dapat berjalan dengan baik dalam hal ini manajemen berfungsi untuk menyusun strategi awal dalam mencapai tujuan yang ditentukan.<sup>21</sup>

*Planning* mencakup kegiatan memilih visi misi, tujuan dan cara untuk mencapai tujuan. Dengan kata lain, bahwa berbagai aktivitas yang mendasarkan pada perencanaan yang matang atas seluruh input dan proses yang ada, merupakan titik awal untuk menghasilkan *output* yang optimal. Sebaliknya *output* yang dihasilkan tidak akan optimal bahkan tidak akan menghasilkan suatu yang diharapkan apabila aktivitas yang dilakukan tidak dibarengi dengan perencanaan sebagai salah satu fungsi manajemen.

---

<sup>19</sup>Manullang, *Dasar-dasar Manajemen*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012), hlm. 7.

<sup>20</sup>Terry Alih Bahasa oleh Winardi, *Asas-asas Manajemen*, (Bandung: Alumni, 1986), hlm. 163.

<sup>21</sup>Mulyadi dan Widi Winarso, *Pengantar Manajemen* (Banyumas: CV. Pena Persada, 2020), hlm. 3.

Perencanaan adalah proses yang tidak berhenti ketika sudah ditetapkan, namun harus diimplementasikan dan dilaksanakan secara terus menerus dalam sebuah manajemen demi terwujudnya tujuan organisasi. Dalam menjalani perencanaan tentu akan memerlukan modifikasi agar perencanaan tersebut dapat tetap berguna, maka perencanaan kembali (*replanning*) kadang-kadang menjadi kunci pencapaian sukses akhir. Oleh karena itu perencanaan harus mempertimbangkan kebutuhan fleksibilitas, agar mampu menyesuaikan diri dengan situasi dan kondisi baru secepat mungkin.<sup>22</sup> Ada empat tahap dasar dalam membuat perencanaan, yaitu:<sup>23</sup>

- a) Menetapkan tujuan atau serangkaian tujuan. Perencanaan dimulai dengan menetapkan keputusan-keputusan tentang keinginan dan kebutuhan dari organisasi.
- b) Merumuskan kondisi saat ini. Pemahaman mengenai posisi dan kondisi organisasi sekarang dari tujuan yang akan dicapai merupakan hal yang sangat penting, hal ini dikarenakan tujuan menyangkut waktu yang akan datang. Dengan adanya analisa ini, rencana dapat dirumuskan untuk menggambarkan rencana kegiatan lebih lanjut.

---

<sup>22</sup>Amin Syukron, *Pengantar Manajemen Industri* (Yogyakarta: Graha ilmu, 2014), hlm. 7.

<sup>23</sup>*Ibid.*, hlm. 7.

- c) Mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan. Segala bentuk kekuatan dan kelemahan serta kemudahan dan hambatan perlu diidentifikasi terlebih dahulu sebagai alat ukur kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan.
- d) Mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan untuk mencapai tujuan. Dalam tahap proses perencanaan adalah pengembangan dari rencana itu sendiri. Seperti yang disampaikan sebelumnya rencana harus bisa fleksibel dengan keadaan, sehingga perlu adanya alternatif kegiatan demi tercapainya tujuan.
- 2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian (*organizing*) adalah fungsi manajemen yang kedua yang dijalankan berdasarkan perencanaan yang sudah disusun sebelumnya. Setelah menyusun rencana, manajer bertugas mengatur berbagai sumber daya sesuai tujuan.<sup>24</sup> Kegiatan pengorganisasian menjadi proses pembagian kerja dimana fungsi operasional, manusia, dan fasilitas-fasilitas yang dimiliki terkoordinasi untuk mencapai sasaran/tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Winadi (dalam Candra Wijaya & Muhammad Rifa'I, 2016: 40) pengorganisasian ialah suatu proses dimana pekerjaan yang ada dibagi dalam komponen-komponen yang

---

<sup>24</sup>Herry Krisnadi, dkk., *Pengantar Manajemen* (Jakarta: LPU-UNAS, 2019), hlm. 126.

dapat ditangani dan aktivitas-aktivitas mengkoordinasikan hasil yang dicapai untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>25</sup> Arifin dan Hadi W. (dalam Abd Rohman, 2017: 24) menambahkan bahwa dalam *organizing*, tahap-tahap yang perlu dilakukan adalah sebagai berikut:<sup>26</sup>

- a) Penentuan dan penelitian kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.
- b) Pengklasifikasian kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan agar berjalan secara sistematis
- c) Pembagian tugas kepada elemen-elemen di dalamnya sesuai dengan yang telah ditentukan dan keahliannya.

### 3) Pelaksanaan (*actuating*)

Fungsi *actuating* atau penggerakan menjadi proses terpenting di dalam manajemen, hal tersebut dikarenakan *actuating* merupakan aplikasi dan implementasi dari rencana yang telah ditentukan dalam sebuah organisasi. Tanpa adanya penggerakan rencana-rencana yang dibuat hanya akan menjadi khayalan semata tanpa menemukan hasil akhir yang diharapkan yaitu tujuan organisasi.

*Actuating* merupakan langkah-langkah pelaksanaan rencana dalam kondisi nyata yang melibatkan kondisi nyata

---

<sup>25</sup>Candra Wijaya, dan Muhammad Rifa'I, *Dasar-Dasar Manajemen*, hlm. 40.

<sup>26</sup>Abd. Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen* (Malang: Intelegensia Media, 2017) hlm. 24.

yang melibatkan segenap sumber daya manusia yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>27</sup> Penggerakan dapat dilakukan dengan adanya kekuatan yang dapat mengupayakan proses tersebut yang disebut kepemimpinan (*leadership*).

Kepemimpinan (*leadership*) merupakan kemampuan untuk memengaruhi orang lain agar mau bekerja, sehingga pekerjaan akan berjalan dengan efektif dan efisien. Selain kepemimpinan, faktor yang bisa membantu efektifitas dari sebuah pelaksanaan adalah motivasi dan komunikasi. Adanya motivasi yang diberikan oleh pemimpin terhadap anak buah dan juga komunikasi yang intens antara pemimpin dengan anggota, ataupun anggota dengan anggota akan memudahkan proses *actuating*.

#### 4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan (*controlling*) merupakan salah satu fungsi penting dalam manajemen suatu organisasi. Dimana pengawasan memiliki arti suatu proses mengawasi dan mengevaluasi suatu kegiatan.<sup>28</sup> Menurut G.R. Terry (dalam Diah Rahayu, 2017: 27) mendefinisikan pengawasan sebagai proses penentuan, apa yang harus dicapai yaitu standar, apa

---

<sup>27</sup>*Ibid.*, hlm. 29.

<sup>28</sup>Amin Syukron, *Pengantar Manajemen Industri*, hlm. 26.



yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan apabila perlu melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standar.<sup>29</sup>

Tujuan utama dari pengawasan ialah untuk mengetahui dan memahami kenyataan yang sebenarnya tentang pelaksanaan kegiatan atau pekerjaan, apakah pekerjaan yang dilaksanakan telah efektif dan efisien. T. Hani Handoko mengemukakan bahwa proses pengawasan memiliki lima tahapan, yaitu:<sup>30</sup>

- a) Penetapan standar pelaksanaan
- b) Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan
- c) Pengukuran pelaksanaan kegiatan nyata
- d) Perbandingan pelaksanaan kegiatan dengan standard dan penganalisaan penyimpangan-penyimpangan
- e) Pengambilan tindakan koreksi, bila diperlukan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## **2. Pelayanan Publik**

### **a. Pengertian pelayanan publik**

---

<sup>29</sup>Diah Rahayu, *Manajemen Pelayanan Publik*, hlm 27.

<sup>30</sup>Ali Sadikin, dkk., *Pengantar Manajemen dan Bisnis* (Yogyakarta: K-Media, 2018), hlm.

Menurut Lewis dan Gilman (dalam Hayat, 2017: 21) pelayanan publik adalah kepercayaan publik.<sup>31</sup> Kepercayaan publik dapat terbentuk dengan adanya pelaksanaan pelayanan yang bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku. Kepercayaan masyarakat menjadi kunci terwujudnya pemerintahan yang baik.

Menurut Kitler dalam Sampara Lukman, pelayanan merupakan setiap kegiatan yang mengumumkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Selain itu Sampara juga berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelayanan.<sup>32</sup>

Dalam definisi lain Ivancevich, dkk (dalam Sadu Wasistiono & Rahyunir Rauf, 2014: 34) menyatakan pelayanan merupakan produk-produk yang tidak bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan adanya usaha-usaha dari unsur manusia yang menggunakan peralatan dalam memenuhi berbagai bentuk kebutuhannya dalam kehidupan.<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup>Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017) hlm. 21.

<sup>32</sup>Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 6.

<sup>33</sup>Sadu Wasistiono, dan Rahyunir Rauf, *Pelayanan Publik Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*, (Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014), hlm. 36

Publik sendiri berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara atau dapat juga dikatakan orang banyak. Menurut Chaer pelayan publik (*public service*) berarti pelayanan umum atau pelayanan masyarakat.<sup>34</sup>

Pada dasarnya pelayanan publik memiliki aspek yang sangat luas dalam kehidupan masyarakat tidak melulu pada proses pelayanan tatap muka antar pegawai dengan orang yang dilayani, akan tetapi menjadi suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam kehidupan bernegara pemerintah memiliki fungsi sebagai penyedia pelayanan publik bagi masyarakatnya dengan tujuan pemenuhan kebutuhan bagi seluruh masyarakat, baik dari segi kesehatan, sarana prasarana, rasa aman dan ketentraman serta berbagai bentuk kebutuhan pelayanan publik lainnya.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>35</sup>

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan usaha atau kegiatan yang dilakukan

---

<sup>34</sup>Rahmat Ari Saputra, *Sistem Pelayanan Publik di KUA Sukabumi Bandar Lampung*, Skripsi (Lampung: Program Study Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Intan, 2019), hlm. 24.

<sup>35</sup>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 1 ayat (1).

sesuai perundang-undangan antara konsumen (masyarakat) dengan penyedia jasa (pemerintah) demi memenuhi kebutuhan publik seperti rumah sakit, kantor administrasi, sekolah, dan tempat-tempat pelayanan publik lainnya. Dengan berbagai kebutuhan publik yang terpenuhi akan menimbulkan kepuasan bagi masyarakat yang berujung pada rasa kepercayaan publik yang tinggi terhadap penyedia jasa (pemerintah). Dalam penelitian ini pelayanan publik yang dimaksud adalah pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kaliangkrik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di wilayah Kecamatan Kaliangkrik khususnya dalam bidang keagamaan.

#### **b. Jenis-jenis Pelayanan**

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu:

- 1) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh privat. Ini adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.
- 2) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer. Ini adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan

pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.

- 3) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat sekunder. Ini adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan, misalnya program asuransi tenaga kerja, program pendidikan dan pelayanan yang diberikan oleh BUMN.<sup>36</sup>

#### c. Asas-asas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik haruslah sesuai dengan asas-asas dalam pelayanan publik itu sendiri. Dalam UU No. 25 tahun 2009 pasal 4 menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan:<sup>37</sup>

- 1) Kepentingan umum.
- 2) Kepastian hukum.
- 3) Kesamaan hak.
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban.
- 5) Keprofesionalan.
- 6) Partisipatif.

---

<sup>36</sup>Ratminto & Atik Septo Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), hlm. 9-10.

<sup>37</sup>Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 4 ayat (1)

- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif.
- 8) Keterbukaan.
- 9) Akuntabilitas.
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
- 11) Ketepatan waktu.
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

**d. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik tentu harus memiliki standar dalam pelaksanaannya, hal tersebut sebagai jaminan kepada para konsumen atau penerima pelayanan adanya kepastian terkait permohonan yang mereka ajukan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

UU No. 25 tahun 2009 pasal 21 menyebutkan terdapat

komponen standar pelayanan yang harus ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diantaranya:<sup>38</sup>

- 1) Dasar hukum.
- 2) Persyaratan.
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur.
- 4) Jangka waktu penyelesaian.
- 5) Biaya/tarif.

---

<sup>38</sup>*Ibid.*, hlm. 21.

- 6) Produk pelayanan.
- 7) Sarana, prasarana, dan fasilitas.
- 8) Kompetensi pelaksana.
- 9) Pengawasan internal.
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
- 11) Jumlah pelaksana.
- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan.
- 14) Evaluasi kerja.

**e. Tujuan Pelayanan Publik**

UU No. 25 tahun 2009 pasal 3 menerangkan terdapat beberapa tujuan dari penyelenggaraan pelayanan publik, diantaranya:

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.



- 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan perundang-undangan.
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### 3. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan rencana dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.<sup>39</sup>

Layanan harusnya aktif dan dinamis, karena dalam layanan pada dasarnya manusia yang menjadi sasaran baik secara perseorangan, maupun berkelompok dalam bentuk badan/organisasi. Dengan adanya aktivitas yang harus ditangani oleh manajemen, maka diharapkan ada dinamika dalam proses manajemen.<sup>40</sup>

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat diwujudkan dengan model manajemen pelayanan. Ratminto dan Atik menjelaskan manajemen pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila dapat dipenuhi empat hal sebagai berikut:<sup>41</sup>

- a. Sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa pelayanan

---

<sup>39</sup>Ratminto & Atik Septo Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, hlm. 242.

<sup>40</sup>Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, hlm. 163.

<sup>41</sup>Ratminto & Atik Septo Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, hlm. 242.

- b. Kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan
- c. Sumber daya manusia yang berorientasi kepada kepentingan pengguna jasa
- d. Berfungsinya mekanisme *voice*

Berdasarkan pada empat hal diatas, mekanisme *voice* merupakan satu-satunya faktor eksternal dari manajemen pelayanan yang dikemukakan oleh Ratminto. Mekanisme *voice* memiliki arti pengguna jasa pelayanan harus diberi kesempatan untuk mengungkapkan ekspresi ketidakpuasannya atas pelayanan yang diterimanya. Apabila saluran ini dapat berfungsi secara efektif, maka posisi tawar pengguna jasa akan menjadi sama dengan posisi tawar penyelenggara jasa pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.<sup>42</sup>

Manajemen pelayanan publik di Indonesia telah diatur pada UU No. 25 tahun 2009. Pada peraturan ini memuat asas dan standar pelayanan yang harus diterapkan oleh setiap organisasi atau lembaga publik lainnya dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Sehingga pelayanan publik harus dapat memenuhi baik itu asas dan standar pelayanan dengan mengikut sertakan fungsi manajemen di dalamnya demi terciptanya tujuan pelayanan yang prima.

Pada penelitian ini terfokus pada upaya manajemen pelayanan publik yang dilakukan oleh KUA Revitalisasi Kecamatan Kaliangkrik

---

<sup>42</sup>*Ibid.*, hlm. 41.

dengan fungsi-fungsi manajemen yang telah diungkapkan oleh George R. Terry untuk mewujudkan asas, standar dan tujuan pelayanan yang terdapat di UU No. 25 tahun 2009.

#### 4. REVITALISASI

##### a. Pengertian Revitalisasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) revitalisasi berarti proses, cara, dan perbuatan menghidupkan atau menggiatkan kembali.<sup>43</sup> Revitalisasi juga dapat bermakna menjadikan perbuatan yang sangat penting atau vital menjadi lebih berguna dan meningkatkan nilai vitalitas nya.

Revitalisasi sektor publik adalah revitalisasi organisasi dalam pengadaan barang maupun pelayanan publik berdasarkan rencana strategik atau memperbaiki. Kemampuan organisasi dalam merevitalisasi organisasi publik tergantung pada kemampuan organisasi melaksanakan tujuan organisasi berdasarkan rencana strategik yang telah dibuat oleh pembuat keputusan.<sup>44</sup>

Sri-Edi Swasono sebagaimana dikutip Theresia Merlyn Santoso mendefinisikan revitalisasi adalah menghidupkan dan menggiatkan (kembali) faktor-faktor pembangunan (tanah, tenaga kerja, modal, ketrampilan dan kewirausahaan, ditambah

---

<sup>43</sup>Ebta Setiawan, "Revitalisasi", *KBBI Online*, <https://www.kbbi.web.id/revitalisasi>, diakses tanggal 28 Juli 2022.

<sup>44</sup>Mas Roro Lilik Ekowati, "Revitalisasi Organisasi Sektor Publik", *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, vol. 9: 1 (Januari, 2009), hlm. 45.

kelembagaan keuangan, birokrasi serta didukung sarana/prasarana fisik dan para pelaku pembangunan untuk mengakomodasikan secara struktural dan fungsional tantangan dan kebutuhan baru.<sup>45</sup>

#### **b. Langkah-Langkah Revitalisasi**

Berikut merupakan langkah-langkah melakukan revitalisasi menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 18/PRT/M/2010:<sup>46</sup>

- 1) Menentukan kriteria hal yang akan dilakukan revitalisasi, kriteria tersebut diantaranya adalah pemilihan sistem yang akan direvitalisasi, serta melihat seberapa besar penurunan produktivitas kerja.
- 2) Memberikan penilaian terhadap hal yang akan direvitalisasi, meliputi vitalitas sistem yang akan dibuat serta penilaian terhadap produktivitas kerja dari sistem yang akan dijalankan.
- 3) Melihat potensi keberhasilan revitalisasi dengan cara mempertimbangkan keefektifan hasil dari revitalisasi yang telah dibuat dengan membuat rancangan dari sistem yang akan direvitalisasi.
- 4) Pengelompokan kegiatan, serta kompleksitas hal yang akan direvitalisasi.

---

<sup>45</sup>Theresia Merlyn Santoso, "Revitalisasi Pasar Johar Semarang dengan Pendekatan Arsitektur Indische", *Jurnal Universitas Atma Jaya*, (Maret, 2017), hlm. 7.

<sup>46</sup>Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 18/PRT/M/2010 Tahun 2010 tentang Pedoman Revitalisasi Kawasan, pasal 3 ayat (3).

### c. Revitalisasi KUA

Program revitalisasi KUA merupakan upaya Kementerian Agama untuk mewujudkan KUA sebagai pusat layanan keagamaan yang prima, kredibel, dan moderat guna meningkatkan kualitas umat beragama. Program revitalisasi KUA ditetapkan oleh Kementerian Agama RI melalui KMA No. 758 Tahun 2021 tentang Revitalisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan pada pasal kesatu yang berisi menetapkan revitalisasi Kantor Urusan Agama sebagai program prioritas tahun 2021-2024.<sup>47</sup> Tujuan strategis dari revitalisasi KUA adalah:<sup>48</sup>

1. Meningkatkan kualitas umat beragama
2. Memperkuat peran KUA dalam kehidupan keberagamaan
3. Memperkuat program dan layanan keagamaan
4. Meningkatkan kapasitas kelembagaan KUA sebagai pusat layanan keagamaan

## G. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang artinya suatu penelitian yang dilakukan dalam

---

<sup>47</sup>Keputusan Menteri Agama RI Nomor 758 Tahun 2021 tentang Revitalisasi KUA, pasal 1 ayat (1).

<sup>48</sup>Kementerian Agama RI, “Ini Empat Tujuan Revitalisasi KUA”, *Kementerian Agama RI*, <https://kemenag.go.id/read/ini-empat-tujuan-revitalisasi-kua-6v0o5> diakses pada tanggal 29 Juni 2022.

kehidupan yang sebenarnya.<sup>49</sup> Dengan kata lain peneliti harus terjun langsung ke lapangan dan masuk ke dalam kehidupan yang sebenarnya untuk menggali serta mengumpulkan data yang sebanyak-banyaknya dari berbagai kejadian yang terdapat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kaliangkrik.

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Bodgan dan Taylor sebagaimana dikutip Farida Nugrahani, mendefinisikan metode deskriptif kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>50</sup>

## 2. Subjek dan Objek Penelitian

### a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan informan pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar (lokasi atau tempat) penelitian.<sup>51</sup> Adapun subjek pada penelitian ini adalah Kepala KUA, Pegawai KUA, dan para pengunjung atau tamu di KUA Kecamatan Kaliangkrik.

### b. Objek Penelitian

---

<sup>49</sup>Rahmat Ari Saputra, *Sistem Pelayanan Publik*, hlm. 8.

<sup>50</sup>Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Bidang Pendidikan Bahasa* (Surakarta: Farida Nugrahani, 2022), hlm. 89.

<sup>51</sup>Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), hlm. 132.

Objek Penelitian merupakan apa yang akan diselidiki dalam kegiatan penelitian.<sup>52</sup> Pada penelitian ini yang menjadi objek adalah manajemen pelayanan publik yang diterapkan di KUA Kecamatan Kaliangkrik.

### 3. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a. Sumber data primer

Data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya tanpa adanya perantara.<sup>53</sup> Dalam penelitian ini data primer yang dimaksud adalah tentang manajemen pelayanan publik di KUA Kecamatan Kaliangkrik. Data ini diperoleh dengan melakukan wawancara kepada Kepala dan Pegawai KUA, Observasi dan dokumentasi yang terkait dengan manajemen pelayanan publik KUA Kecamatan Kaliangkrik.

#### b. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat

---

<sup>52</sup>Andi Praswoto, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-ruz Media, 2014), hlm. 199.

<sup>53</sup>Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal)* (Yogyakarta: LP2M Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, 2020), hlm. 53.



oleh pihak lain.<sup>54</sup> Sumber sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumentasi, arsip dan literatur-literatur yang berkenaan pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kecamatan Kaliangkrik.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang ditempuh oleh peneliti untuk mendapatkan data dan fakta-fakta terkait penelitian yang dilakukan. Oleh karena itu pengumpulan data menjadi kegiatan penting di dalam penelitian. Adapun teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### a. Wawancara (*Interview*)

Teknik wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui pengajuan sejumlah pertanyaan secara lisan kepada subjek yang diwawancarai. Teknik wawancara dapat pula diartikan sebagai cara yang dipergunakan untuk mendapatkan data dengan bertanya langsung secara bertatap muka dengan responden atau informan yang menjadi subjek penelitian.<sup>55</sup> Dalam penelitian ini teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara bebas terpimpin dengan menggunakan alat rekam *handphone*. kegiatan wawancara dilaksanakan guna memperoleh data dan fakta-fakta terkait manajemen pelayanan publik di KUA Kecamatan Kaliangkrik.

---

<sup>54</sup>*Ibid.*, hlm. 53.

<sup>55</sup>Rahmadi, *Pengantar Metode Penelitian* (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), hlm. 75.

Adapun narasumber dalam penelitian ini antara lain Kepala, Pegawai, dan masyarakat yang menjadi pengunjung atau tamu di KUA Kecamatan Kaliangkrik.

b. Observasi

Observasi didefinisikan oleh Faisal sebagaimana dikutip Sulaiman Saat & Sitti Mania, sebagai pengamatan yang bisa dilakukan terhadap data tentang sesuatu keadaan suatu benda, atau gejala-gejala alam, kondisi, situasi, kegiatan atau pelaksanaan, tingkah laku atau sifat seseorang.<sup>56</sup>

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan observasi partisipatif yaitu observasi dengan terlibat langsung di dalam kegiatannya untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih lengkap dan nyata di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kaliangkrik. Prioritas dalam kegiatan observasi ini adalah manajemen pelayanan publik di KUA Kecamatan Kaliangkrik.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah cara mengumpulkan data melalui penelaahan sumber tertulis seperti buku, laporan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya yang memuat data atau informasi yang diperlukan peneliti.<sup>57</sup> Dalam penelitian ini

---

<sup>56</sup>Sulaiman Saat dan Sitti Mania, *Pengantar Metodologi Penelitian Panduan Bagi Peneliti Pemula* (Gowa: Pusaka Almada, 2020), hlm. 95.

<sup>57</sup>Rifa'I Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021), hlm. 114.

dokumentasi yang dimaksud adalah foto, rekaman suara, rekaman video, dan dokumentasi lainnya yang berkaitan.

## 5. Teknik Analisis Data

Sugiyono mendefinisikan analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>58</sup>

Huberman menyatakan terdapat 3 tahapan dalam analisis data, yaitu:

### a. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.<sup>59</sup> Dengan demikian tujuan dari reduksi data ini adalah menyederhanakan data yang diperoleh selama pengambilan data di lapangan dan memastikan data yang diolah itu merupakan data yang mencakup dalam tema penelitian.

### b. Penyajian data

---

<sup>58</sup>Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), hlm. 236-237.

<sup>59</sup>Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 123.

Penyajian data adalah langkah yang dilakukan dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.<sup>60</sup> Tahap penyajian data ini dilakukan untuk melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari gambaran keseluruhan data, sekaligus mengklasifikasikan data yang diperoleh agar data tersebut menjadi lebih jelas.

c. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah tahapan akhir dalam proses analisis data. Pada tahapan ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah dikumpulkan. Kegiatan tersebut dimaksudkan untuk mencari makna dari data yang telah diperoleh sebagai jawaban dari rumusan masalah dan menjadi temuan baru.

## 6. Teknik Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah dan menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas).<sup>61</sup>

---

<sup>60</sup>*Ibid.*, hlm. 123.

<sup>61</sup>Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif R&D*. (Bandung: Alfa Beta, 2008) hlm. 270-277.

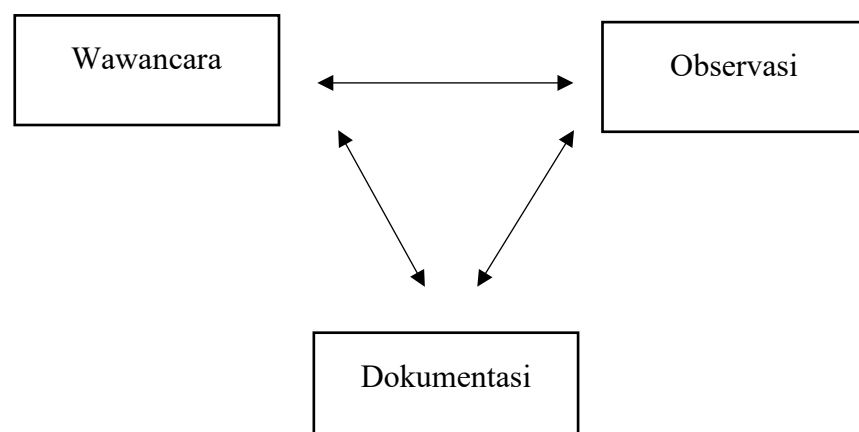
a. Uji Kredibilitas

Pada penelitian ini uji kredibilitas yang digunakan adalah triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Penelitian ini menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber sebagai berikut:

1) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara kepada informan yang ada di KUA Kecamatan Kaliangkrik, observasi langsung ke KUA Kecamatan Kaliangkrik, dan mengambil data dokumentasi yang diperlukan.

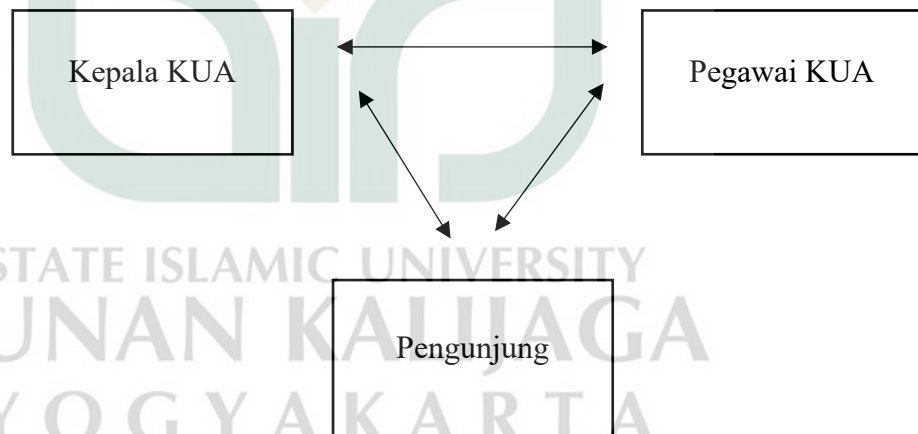
**Gambar 1. 1. Triangulasi Teknik**



## 2) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Pada penelitian ini peneliti mengambil tiga informan yaitu Kepala KUA Kecamatan Kaliangkrik, Pegawai KUA Kecamatan Kaliangkrik, dan Pengunjung di KUA Kecamatan Kaliangkrik

**Gambar 1. 2. Triangulasi Sumber**



### b. Uji *Transferability*

*Transferability* ini merupakan validitas eksternal dalam penelitian kuantitatif. Peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Dengan demikian maka pembaca menjadi jelas atas hasil penelitian tersebut,

sehingga dapat memutuskan dapat atau tidaknya untuk mengaplikasikan hasil penelitian tersebut di tempat lain. Unsur transferability ini dapat terpenuhi apabila hasil penelitian manajemen pelayanan publik di KUA revitalisasi Kecamatan Kaliangkrik dapat digunakan dan diterapkan pada situasi atau kasus lainnya.

c. Uji *Dependability*

Pengujian *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Caranya dilakukan oleh auditor yang independen, atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Peneliti melakukan pemeriksaan berulang terhadap hasil wawancara dan melakukan pengamatan dalam situasi dan kondisi yang bervariasi.

d. Uji Konfirmability

Dalam penelitian kualitatif, uji konfirmability mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara

bersamaan. Menguji konfirmability berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan.



## H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan tentang kerangka skripsi ini dibuat untuk memudahkan alur pembahasan di dalam penulisan skripsi, penulis membagi menjadi empat bab yang saling berkaitan satu dengan lainnya. Adapun rencana sistematika pembahasan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I: berisi pendahuluan yang terdiri dari delapan bagian, yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kajian teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II: berisi tentang gambaran umum Kantor Urusan Agama Kecamatan Kaliangkrik, isi dari bab ini meliputi sejarah KUA, visi, misi, struktur organisasi, keadaan, letak dan beberapa keterangan tambahan lainnya.

BAB III: berisi pembahasan dari hasil penelitian mengenai pelaksanaan manajemen pelayanan publik di KUA Kecamatan Kaliangkrik yang di dapat dari hasil temuan penelitian yang selanjutnya diteliti menggunakan teori yang terlampir pada bab I.

BAB IV: berisi penutup yang meliputi kesimpulan, dan saran-saran atas uraian penelitian yang telah dilakukan. Serta memuat daftar pustaka dan lampiran-lampiran yang terkait dengan penelitian ini.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Manajemen Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Revitalisasi Kecamatan Kaliangkrik Kabupaten Magelang dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Kaliangkrik telah menjalankan fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kaliangkrik juga telah sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 seperti asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban dan kewajiban, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, dan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kaliangkrik merupakan salah satu KUA revitalisasi yang menjadi Pusat Layanan Keagamaan di wilayah Kecamatan Kaliangkrik. dengan adanya fasilitas yang lebih, KUA Kecamatan Kaliangkrik memiliki banyak program perencanaan, dan pengorganisasian yang baik untuk mencapai tujuan revitalisasi KUA yaitu meningkatkan kualitas umat beragama. Namun dalam pelaksanaannya masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dan menjadi evaluasi dari pelayanan yang diberikan. Salah satu contohnya adalah ketepatan waktu sesuai Standar Pelayanan Minimal.

Selain itu pelayanan di KUA Kecamatan Kaliangkrik juga masih memerlukan peningkatan pada bidang sarana prasarana. Meskipun KUA Kecamatan Kaliangkrik memiliki sarana prasarana yang lebih memadai dibandingkan KUA lainnya, namun dari segi pemanfaatannya belum bisa dikatakan maksimal. Seperti adanya *display* yang ada di KUA Kecamatan Kaliangkrik diharapkan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan informasi terkait pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Kaliangkrik, namun pada kenyataannya banyak masyarakat yang lebih memilih bertanya kepada petugas dibandingkan dengan membaca pelayanan yang sudah tertulis di *display*.

## B. Saran

### 1. Saran untuk Kantor Urusan Agama Kecamatan Kaliangkrik

Diharapkan mengadakan sosialisasi yang langsung ke masyarakat pedesaan terkait KUA Kecamatan Kaliangkrik merupakan KUA revitalisasi. Sehingga nantinya masyarakat dapat mengetahui apa saja pelayanan yang di berikan serta mudahnya mengakses informasi. Hal tersebut dapat dilaksanakan dengan bekerjasama dengan Kepala Desa yang ada di wilayah Kecamatan Kaliangkrik.

Selain sosialisasi, peneliti juga memberikan saran terkait pemanfaatan sarana dan prasarana yang dimiliki. Setelah adanya *WhatsApp*, KUA Kecamatan Kaliangkrik juga perlu aktif dalam media sosial lainnya, seperti *Instagram*, *youtube* ataupun *website* atau *blog*. Selain untuk memberikan informasi pelayanan, dengan adanya media

sosial tentu dapat menjadi sarana dakwah bagi KUA Kecamatan Kaliangkrik dalam meningkatkan kualitas umat beragama.

2. Saran bagi peneliti berikutnya

Diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam terkait manajemen pelayanan publik di KUA-KUA revitalisasi yang ada di seluruh Indonesia. Dengan adanya penelitian-penelitian selanjutnya tentu dapat menjadi bahan evaluasi bagi KUA terkait dan juga Kementerian Agama selaku pembuat kebijakan atau program Revitalisasi KUA.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rifa'I, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021.
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* Sukabumi: CV Jejak, 2018.
- Firmansyah, Anang M. dan Budi W. Mahardika *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2018.
- Hardani, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2020.
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2017.
- Indartono, Setyabudi, *Pengantar Manajemen: Character Inside*, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2012.
- Krisnadi, Herry, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: LPU-UNAS, 2019.
- Manullang, *Dasar-dasar Manajemen*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012.
- Marzuki Angga, "Peningkatan Layanan Publik dan Biaya Operasional Perkantoran KUA: Sejarah, Pengelolaan dan Implikasi Terhadap Layanan KUA" *Jurnal Bimas Islam* Vol 13 No. 1, 2020.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Mulyadi dan Widi Winarso, *Pengantar Manajemen* (Banyumas: CV. Pena Persada, 2020).
- Murdiyanto, Eko, *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal)* Yogyakarta: LP2M Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta, 2020.
- Nugrahani, Farida, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Bidang Pendidikan Bahasa*, Surakarta: Farida Nugrahani, 2022.
- Parawansa, Ade, *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar*, Skripsi, Makassar: Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Makassar, 2021.

- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan*, 2016.
- Pratama, Agung, *Manajemen Pelayanan Badan Penasihat Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan (BP4) Dalam Mengurangi Tingkat Perceraian di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung*, Skripsi, Lampung: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan, 2021.
- Rahayu, Diah, *Manajemen Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pasawaran*, Skripsi, Lampung: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan, 2017.
- Rahmadi, *Pengantar Metode Penelitian*, Banjarmasin: Antasari Press, 2011.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Ristiani, Yunari Ida, "Manajemen Pelayanan Publik pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat" *Jurnal*, Sumedang: Coopetition Vol XI Nomor 2, 2020.
- Rohmah, Nur, *Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat di KUA Kalirejo Lampung Tengah*, Skripsi, Lampung: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan, 2018.
- Rohman, Abd., *Dasar-Dasar Manajemen*, Malang: Intelegensia Media, 2017.
- Saat, Sulaiman dan Sitti Mania, *Pengantar Metodologi Penelitian Panduan Bagi Peneliti Pemula*, Gowa: Pusaka Almaida, 2020.
- Sadikin, Ali, dkk., *Pengantar Manajemen dan Bisnis*, Yogyakarta: K-Media, 2018.
- Saputra, Ari Rahmat, *Sistem Pelayanan Publik di KUA Sukabumi Bandar Lampung*, Skripsi, Lampung: Program Study Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Intan, 2019.
- Satria, Ayu, *Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang*, Skripsi, Palembang: program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah, 2018.
- Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.



- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung: CV. ALFABETA, 2015.
- Surat Penetapan Piloting Revitalisasi KUA Tahun 2021, Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam, 2021.
- Syukron, Amin, *Pengantar Manajemen Industri*, Yogyakarta: Graha ilmu, 2014.
- Taufiqurokhman, dan Evi Satispi, *Manajemen Pelayanan Publik*, Tangerang: UMJ PRESS, 2018.
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, 2009.
- Wasisstiono, Sadu, dan Rahyunir Rauf, *Pelayanan Publik Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*, Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014.
- Wijaya, Candra, dan Muhammad Rifa'I, *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*, Medan: PERDANA PUBLIHING, 2016.
- Wijayati, Kesi, *Manajemen Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Penawar Aji Kabupaten Tulang Bawang*, Skripsi, Lampung: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan, 2021.