



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN
CILAWU KABUPATEN GARUT**

SKRIPSI

Diajukan Pada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

Oleh:

Ilham Muhamad Naufal
NIM.B94218090

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2021-2022**

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ilham Muhamad Naufal

NIM : B94218090

Prodi : Manajemen Dakwah

Bersungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Kualitas Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu**" adalah hasil karya yang dibuat sendiri. Hal-hal yang menjadi rujukan dalam skripsi telah diberikan sitasi dan dimuat dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ditemukan bahwa pernyataan saya tidak benar atau ditemukan pelanggaran lain dalam skripsi saya, maka saya bersedia untuk mendapatkan sanksi berupa pencabutan gelar yang didapat dari skripsi tersebut dan skripsi yang telah saya buat.

Garut, 14 Januari 2022

Yang Membuat Pernyataan



Ilham Muhamad Naufal

NIM.B94218090

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Ilham Muhamad Naufal
NIM : B94218090
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut

Skripsi ini telah selesai diperiksa dan siap untuk diujikan.

**Menyetujui,
Dosen Pembimbing**



Dra. Imas Maesaroh, Dip.I, M.Lib, Ph.D

NIP.199605141992032001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN CILAWU
KABUPATEN GARUT

Disusun Oleh:
Ilham Muhamad Naufal
B94218092

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu
Pada Tanggal 14 Januari 2022

Tim Penguji

Penguji I

Dra. Imas Maesaroh, Dip.LM-Lib.,Ph.D.
NIP.196605141992032001

Penguji II

Dr. Arif Ainur Rofiq, S.Soc.L., M.Pd., Kons
NIP. 197708082007101004

Penguji III

Ahmad Khairul Hakim, S.Ag, M.Si
NIP.197512302003121001

Penguji IV

Airlangga Bramavudha, M.M
NIP. 197912142011011005

Garabaya, 14 Januari 2022
Dekan,



H. Abdul Halim, M.Ag
NIP. 196307251991031003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIKS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ilham Muhammad Naufal
NIM : B94218090
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah
E-mail address : ilhammuhamadnaufal@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN

MASYARAKAT DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN CILAWU

KABUPATEN GARUT

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 09 September 2022

Penulis

(Ilham Muhammad Naufal)

nama terang dan jelas tangan

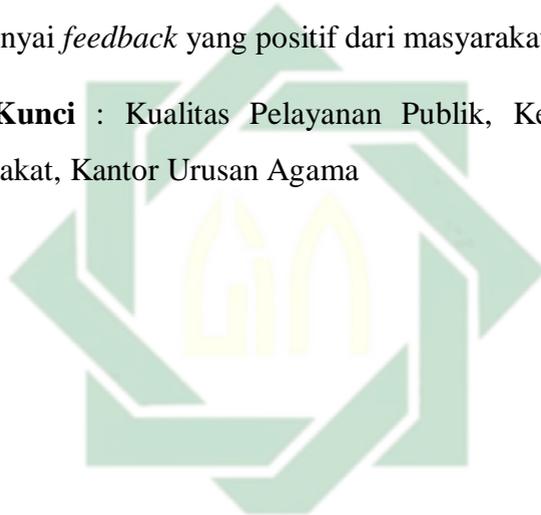
ABSTRAK

Ihham Muhamad Naufal, 2022. Kualitas Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mencari tahu jenis pelayanan yang disediakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu pada masyarakat, memahami pola pelayanan yang digunakan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, serta menganalisa kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu menggunakan pendekatan SERVQUAL. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu menyediakan pelayanan pemerintahan, kemasyarakatan, serta pelayanan umum pada masyarakat. Kemudian, pola pelayanan yang digunakan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu adalah *old public administration*. Selanjutnya, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan

Cilawu adalah: motivasi kerja, kemampuan komunikasi, pengalaman kerja, rasa tanggung jawab pegawai, kepemimpinan, serta lingkungan kerja. Kemudian, kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu adalah baik dengan kelima aspek mempunyai *feedback* yang positif dari masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Kantor Urusan Agama



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN	i
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
1. Manfaat Teoritis.....	12
2. Manfaat Praktis.....	12
E. Definisi Konsep.....	13
1. Kualitas.....	13
2. Pelayanan.....	14
3. Kepuasan	16
F. Sistematika Pembahasan.....	17

BAB II.....	21
KAJIAN TEORETIK.....	21
A. Kerangka Teoretik.....	21
1. Konsep Kualitas Pelayanan	21
2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	26
3. Pola Pelayanan Publik.....	32
4. Indikator Penilaian Pelayanan Publik	33
5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	37
6. Kepuasan Masyarakat	38
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	40
BAB III.....	56
METODE PENELITIAN	56
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	56
B. Lokasi Penelitian	58
C. Jenis dan Sumber Data	59
D. Tahapan Penelitian	62
E. Teknik Pengumpulan Data.....	69
F. Teknik Validitas Data.....	73
G. Teknik Analisis Data	74
BAB IV.....	76
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	76

A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	76
1.	Kondisi Geografis Kecamatan Cilawu	76
2.	Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu 77	
B.	Penyajian Data	84
1.	Jenis Pelayanan Publik yang Ditawarkan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu pada Masyarakat	86
2.	Pola Pelayanan yang Diterapkan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu	90
3.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu	95
4.	Analisa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu dengan Pendekatan SERVQUAL	108
C.	Analisis Data	136
1.	Perspektif Teori.....	136
2.	Perspektif Islam	154
BAB V	166
KESIMPULAN	166
A.	Kesimpulan	166
B.	Rekomendasi	167

C. Keterbatasan Penelitian	168
DAFTAR PUSTAKA	i
PANDUAN WAWANCARA	vi
LAMPIRAN	ix
BIOGRAFI PENULIS.....	xiv



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

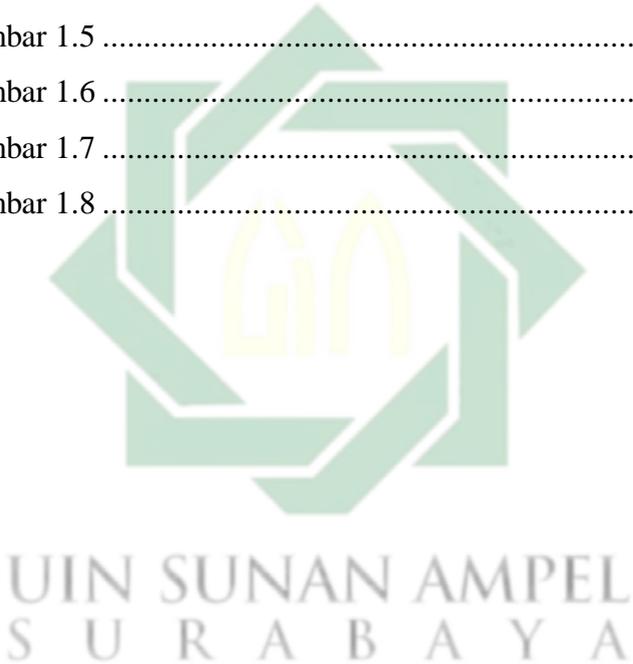
Tabel 1.1 Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu dari masa ke masa	81
--	----



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	77
Gambar 1.2	83
Gambar 1.3	ix
Gambar 1.4	ix
Gambar 1.5	x
Gambar 1.6	x
Gambar 1.7	xi
Gambar 1.8	xii



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Zaman sekarang banyak sekali organisasi atau lembaga yang dikenal secara luas oleh masyarakat disebabkan oleh keberhasilan organisasi tersebut. Kesuksesan suatu organisasi pada umumnya dapat ditinjau dari beberapa perspektif, salah satunya adalah perspektif fungsi manajemen yang digunakan oleh suatu organisasi. Fungsi manajemen terdiri dari planning, organizing, actuating, dan controlling. Salah satu yang menyebabkan keberhasilan bagi organisasi adalah planning yang baik. Aditama dalam bukunya berpendapat bahwa planning adalah proses penjabaran tujuan yang hendak dicapai oleh organisasi, menyusun strategi untuk mencapai tujuan tersebut, serta mengembangkan rancangan kegiatan pekerjaan dalam organisasi.¹ Secara umum, perencanaan memberikan banyak manfaat bagi

¹ Aditama, Roni Angger, Pengantar Manajemen (Malang: AE Publishing, 2020), 11.

manusia. Manusia yang melakukan planning dengan baik tidak akan mudah stress ketika bekerja. Selain itu, planning yang baik akan membuat kinerja seseorang menjadi lebih teratur. Jadi, planning adalah sebuah kegiatan di mana seseorang membuat rancangan strategi untuk mencapai suatu tujuan.

Konsep umum dari perencanaan adalah perancangan strategi untuk mencapai tujuan tertentu. Jika organisasi mempunyai tujuan untuk berhasil, maka stakeholder organisasi harus mempunyai persiapan yang matang. Keberhasilan organisasi dapat diukur dari beberapa dimensi, antara lain: penjualan yang tinggi, keuntungan yang besar, produktivitas tinggi, dan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan beberapa metode, yaitu: produk keluaran dari perusahaan yang berkualitas dan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan dapat memberikan pengaruh pada kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putra, Pratiwi, dan Trisnawati di Kantor Dukcapil Kota Blitar. Menurut mereka, kualitas pelayanan publik berpengaruh secara

dominan pada kepuasan masyarakat.² Pelayanan menurut Ruhayati adalah pemuas kebutuhan seseorang yang tidak mempunyai wujud.³ Pelayanan berarti melibatkan masyarakat atau publik sebagai objek dari kegiatan pemenuhan kebutuhan tersebut. Al-Fikry mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala jenis pemuas kebutuhan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan, baik berupa barang atau jasa pemerintah dengan tujuan untuk melaksanakan peraturan yang terdapat dalam undang-undang.⁴ Pelayanan publik mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap masyarakat, baik kebutuhan atas barang atau jasa. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik

² Putra, Dhion Gama, Pratiwi, Ratih Nur, Trisnawati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat” *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* (Vol 3, No 12, 2015), 2118-2122.

³ Ruhayati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi dan Kualitas Pembimbing Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jama’ah Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Takhobbar Ketintang Surabaya” Skripsi (Manajemen Dakwah: Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2012), 17.

⁴ Al-Fikry, M Irfan Jauhary, “Sistem Pelayanan Desa Dalam Pandangan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan Publik Di Desa Samir Kecamatan Duduk Sampeyan Kabupaten Gresik)” Skripsi (Studi Politik Islam: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018), 18.

adalah sebuah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan atau lembaga lain yang berkaitan dengan pemerintah.

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan suatu cara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas pemerintah yang dilakukan oleh organisasi pemerintahan atau organisasi lain yang berhubungan langsung dengan pemerintah. Kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah mengandung interaksi yang dilakukan oleh pihak organisasi dengan pelanggan. Masyarakat diharapkan agar dapat merasa puas dengan kontribusi pemerintah dalam peningkatan kualitas kehidupan masyarakat ketika pelayanan publik dilakukan. Selain itu, adanya pelayanan publik bertujuan agar masyarakat dengan pemerintah mempunyai hubungan baik.

Salah satu tujuan pelayanan publik adalah terciptanya hubungan baik antara pemerintah dengan masyarakat. Tujuan tersebut mengandung sebuah aspek spiritual yang sangat tinggi. Jika suatu pelayanan publik dilakukan dengan baik, maka hubungan baik antara pemerintah dengan masyarakat akan tercipta. Islam

mengajarkan bahwa sesama muslim hendaknya menjaga hubungan baik antar satu dengan lainnya. Oleh karena itu, hubungan yang baik adalah tujuan utama dalam kegiatan pelayanan publik. Allah Swt berfirman dalam Q.S Al-Hujurat ayat 10:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

Artinya “*Sesungguhnya orang-orang yang beriman adalah bersaudara, oleh karena itu damaikanlah (perbaiki hubungan) antara kedua saudaramu. Maka bertakwalah pada Allah agar kamu sekalian dirahmati.*”

Hamka mengatakan kalau seorang muslim yang telah tumbuh iman dalam hatinya akan merasa bahwa orang lain yang seiman adalah saudaranya.⁵ Hamka juga mengatakan bahwa ketika seorang muslim menyadari persaudaraan di antara orang-orang seiman maka kepentingan pribadi akan dihilangkan oleh orang itu dan menggantinya dengan kepentingan agama.⁶ Sedangkan, Shihab berpendapat bahwa kata “saudara” dalam ayat

⁵ Hamka, Tafsir Al-Azhar Jilid 9 (Changi: Pustaka Nasional PTE Ltd, 1965), 6826.

⁶ *Ibid*, 6826.

tersebut mempunyai makna saudara yang berasal dari satu keluarga atau sekandung.⁷ Shihab menjelaskan bahwa kata persaudaraan dalam ayat tersebut mengandung makna persaudaraan dapat terjalin apabila dua kelompok mempunyai satu visi dan misi yang sama. Orang-orang muslim mengharapkan ridha dari Allah Swt. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan tersebut hendaknya orang-orang muslim menuruti semua perintah Allah dan menjauhi semua larangan-Nya.⁸

Covid-19 adalah sebuah nama penyakit yang ditemukan pertama kali pada tahun 2019. Covid-19 mempunyai kecepatan penyebaran yang tinggi. Oleh karena itu, Covid-19 menyebar dengan pesat hingga akhirnya menjadi sebuah pandemi. Akibat dari penyebaran kasus Covid-19 yang cepat membuat banyak aspek kehidupan menjadi terhambat. Salah satu aspek kehidupan yang terhambat akibat penyebaran Covid-19 yang cepat adalah pelayanan publik. Sebelum adanya pandemi Covid-19 pelayanan dilakukan secara normal.

⁷ Shihab, M Quraish, Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an Volume 13 (Jakarta: Lentera Hati, 2002), 248.

⁸ *Ibid*, 248.

Setelah adanya pandemi Covid-19 sistem pelayanan diubah menjadi khusus dengan pelaksanaannya harus mengikuti protokol kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah. Protokol kesehatan pada dasarnya diterapkan agar penyebaran virus Covid-19 dapat ditekan. Karena perubahan sistem pelayanan tersebut kualitas pelayanan publik menjadi turun. Golongan masyarakat yang terkena dampak dari perubahan ini adalah orang-orang dewasa dan lansia sebab mereka harus menyesuaikan diri dengan sistem pelayanan yang baru. Oleh sebab itu, ketika pelayanan dilakukan sering terdapat miskomunikasi atau kesenjangan dalam komunikasi antara pelanggan dengan pihak penyedia jasa. Oleh karena itu, peneliti menyimpulkan bahwa adanya pandemi Covid-19 membuat sistem pelayanan publik menjadi berubah.

Covid-19 membuat sistem pelayanan publik menjadi berubah. Pelayanan harus memenuhi standar protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Indonesia. Jika pandemi Covid-19 telah berakhir, maka sistem pelayanan akan kembali menjadi normal. Ketika pandemi Covid-19 berakhir maka pihak penyedia jasa harus kembali menyesuaikan karena masyarakat akan

kembali berkerumun seperti sebelumnya. Oleh karena itu, penyedia jasa harus melakukan persiapan untuk memberikan pelayanan terbaik setelah pandemi berakhir.

Salah satu lembaga pemerintahan yang bertugas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat adalah Kantor Urusan Agama atau KUA. KUA adalah sebuah instansi yang bergerak di bawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia. KUA dikenal dan dibutuhkan oleh masyarakat karena KUA dapat membantu mengurus hal-hal yang berkaitan dengan berbagai kebutuhan agama, salah satunya adalah pernikahan. Selain itu, KUA juga dapat membantu mengurus hal-hal yang berkaitan dengan wakaf, zakat, warisan, dan kemasjidan. Kantor Urusan Agama tersebar di setiap kecamatan yang ada di Indonesia. Salah satu Kantor Urusan Agama yang terletak di Indonesia adalah Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut. Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu mencakup 18 desa yang menjadi bagian dari Kecamatan Cilawu. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama pada masyarakat dipegang oleh orang-orang yang mempunyai banyak pengalaman dalam bidang administrasi publik. Atas paparan tersebut,

peneliti bermaksud memilih Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu sebagai objek dari penelitian ini.

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada perkembangan masyarakat, lembaga, dan negara. Penelitian ini mengambil fokus pada pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik akan menciptakan kepercayaan dan hubungan baik antara pemerintah dan masyarakat. Selain itu, kebutuhan masyarakat yang terpenuhi oleh pemerintah dapat menjadikan masyarakat merasa nyaman untuk tinggal di suatu daerah. Jika instansi memberikan pelayanan yang berkualitas, maka masyarakat akan merasa puas. Jika masyarakat merasa puas, maka kualitas kehidupan masyarakat akan meningkat.

Peneliti juga berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan keilmuan serupa. Pelayanan publik seringkali dikaitkan dengan lembaga yang bergerak di bawah naungan pemerintah. Padahal dalam kenyataannya, pelayanan berkaitan dengan hampir seluruh aspek kehidupan, seperti: penerimaan tamu di hotel, penerimaan pelanggan di suatu restoran, sampai penerimaan tamu di rumah sendiri. Peneliti

berharap bahwa hasil penelitian ini akan menambah daftar referensi dan membuka cakrawala berpikir para peneliti yang akan melakukan penelitian serupa.

Atas paparan yang telah peneliti tuliskan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu hal yang penting dan tidak dapat dilepaskan dari kehidupan. Pelayanan publik terdapat dalam hampir semua aspek kehidupan. Pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan pelanggan atau tamu yang puas. Selain itu, pelayanan yang berkualitas akan menciptakan hubungan baik antara penyedia jasa dengan pelanggan. Indonesia adalah sebuah negara yang mempunyai banyak instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan administrasi publik. Salah satu instansi yang memberikan pelayanan publik adalah Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu. Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut”**

B. Rumusan Masalah

1. Apa saja jenis pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu pada masyarakat?
2. Bagaimana pola pelayanan publik yang digunakan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu?
3. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu?
4. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu jika dianalisa menggunakan pendekatan SERVQUAL?

C. Tujuan Penelitian

1. Mencari tahu jenis pelayanan yang disediakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu pada masyarakat.
2. Memahami pola pelayanan publik yang digunakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu.

4. Menganalisa kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu menggunakan pendekatan SERVQUAL.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara langsung atau tidak langsung pada pengembangan ilmu yang serupa dengan pelayanan publik.
2. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan penemuan ide-ide baru bagi calon peneliti yang bermaksud untuk melakukan penelitian dengan fokus serupa.

2. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjabarkan secara komprehensif dan jelas terhadap realita yang terjadi di lapangan tentang kualitas pelayanan publik yang diterapkan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu serta diharapkan dapat memberikan saran atau masukan yang mudah diimplementasikan untuk

meningkatkan kualitas instansi, lembaga, atau organisasi serupa.

2. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pemahaman pada praktisi manajemen dakwah secara khusus, bahwa pelayanan publik terdapat di seluruh aspek kehidupan dan dapat dikembangkan.

E. Definisi Konsep

Peneliti menyadari bahwa pilihan kata dalam judul “Kualitas Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu” mempunyai makna yang luas. Oleh karena itu peneliti perlu menjelaskan arti setiap kata yang dipilih dalam judul tersebut supaya menghindari kesalahpahaman. Adapun kata yang didefinisikan adalah: kualitas, pelayanan, dan kepuasan.

1. Kualitas

Kualitas adalah sebuah kata Bahasa Indonesia yang diadaptasi dari Bahasa Inggris, yaitu quality. Merriam-Webster menjelaskan bahwa secara umum quality dapat diartikan dalam 3 makna yang berbeda, yaitu: takaran baik buruknya sesuatu, kualitas yang

dimiliki oleh suatu benda atau seseorang, dan suatu benda yang diberi nilai terbaik.⁹ Kualitas di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mempunyai arti yaitu takaran baik atau buruknya sesuatu, baik makhluk hidup atau benda mati.¹⁰ Putra, Pratiwi, dan Trisnawati mengatakan bahwa kualitas adalah sebuah kata yang digunakan untuk menilai tingkat penyesuaian suatu benda terhadap persyaratan atau spesifikasi benda tersebut.¹¹ Atas paparan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu kata yang digunakan untuk menimbang baik atau buruknya sesuatu berdasarkan spesifikasi tertentu yang sudah ditentukan sebelumnya oleh penimbang.

2. Pelayanan

Pelayanan menurut KBBI adalah suatu cara untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan tujuan untuk

⁹ Merriam-Webster, “Quality” <https://www.merriam-webster.com/dictionary/quality>, diakses tanggal 31 Oktober 2021.

¹⁰ KBBI Web, “Arti Kata Kualitas – Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online”, <https://kbbi.web.id/kualitas>, diakses tanggal 31 Oktober 2021.

¹¹ Putra, Dhion Gama, Pratiwi, Ratih Nur, Trisnawati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat” *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* (Vol 3, No 12, 2015), 2120.

menerima imbalan uang.¹² Sedangkan pelayanan menurut Ruhayati adalah sebuah produk yang berguna untuk memuaskan kebutuhan manusia dan pada umumnya tidak mempunyai bentuk atau wujud.¹³ Sedangkan Hardiyansyah dalam Al-Fikry berpendapat bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan seseorang atas barang atau jasa terhadap pihak lain yang pada umumnya adalah pihak terpisah.¹⁴ Sedangkan American Marketing Association dalam Hardiyansyah berpendapat bahwa pelayanan adalah sebuah tawaran yang diberikan pada orang lain yang tidak mempunyai bentuk atau kepemilikan atasnya.¹⁵ Berdasarkan paparan tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan adalah sebuah benda

¹² KBBI Web, “Arti Kata Layan” <https://kbbi.web.id/layan>, diakses tanggal 31 Oktober 2021.

¹³ Ruhayati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi dan Kualitas Pembimbing Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jama’ah Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Takhobbar Ketintang Surabaya”, Skripsi, (Surabaya: Manajemen Dakwah, IAIN Sunan Ampel Surabaya), 17.

¹⁴ Al-Fikry, M Irfan Jauhary, “Sistem Pelayanan Desa Dalam Pandangan Masyarakat” Skripsi (Surabaya: Politik Islam, UIN Sunan Ampel Surabaya), 14.

¹⁵ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2018), 10.

tidak berwujud yang ditawarkan oleh suatu pihak yang berguna untuk memenuhi kebutuhan seseorang.

3. Kepuasan

Kepuasan menurut Koetler dan Keller dalam Panjaitan dan Yuliatwati adalah perasaan yang datang dari diri pelanggan sebagai hasil dari perbandingan antara kesan dan harapan terhadap suatu produk yang telah dikonsumsi oleh orang tersebut.¹⁶ Dalam jurnal yang sama Lovelock dan Wright mengatakan bahwa kepuasan adalah suatu reaksi yang diberikan oleh seseorang setelah melakukan transaksi bisnis.¹⁷ Ramaz, et al., berpendapat dalam Nalendra bahwa kepuasan adalah suatu dorongan yang timbul dari diri sendiri untuk meraih kebahagiaan yang akan bertahan dalam waktu lama.¹⁸ Berdasarkan paparan tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan merupakan sebuah reaksi yang timbul dalam diri

¹⁶ Panjaitan, Januar Effendi, Yuliat, Ai Lili, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung” DeReMa Jurnal Manajemen (Vol 11, No 2, 2016), 270-271.

¹⁷ *Ibid*, 271.

¹⁸ Nalendra, Aloysius Rangga Aditya, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan” Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer (Vol 3, No 2, 2018), 283.

seseorang dari kegiatan interaksi yang dilakukan oleh seseorang dengan orang lain yang pada umumnya adalah perasaan bahagia.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah urutan-urutan yang terdapat dalam suatu penulisan skripsi. Sistematika pembahasan dibuat agar penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan mudah. Sistematika pembahasan skripsi ini mempunyai beberapa bagian. Setiap bagian mempunyai sub pembahasan tertentu yang berfungsi sebagai pembeda antara bagian satu dengan yang lainnya.

Bagian pertama disebut dengan bab pertama. Bab pertama merupakan bagian yang berisi dengan pendahuluan. Pendahuluan mempunyai pembahasan, antara lain: latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep, serta sistematika pembahasan. Latar belakang adalah alasan secara garis besar kenapa suatu penelitian dilakukan. Latar belakang akan menghasilkan pertanyaan-pertanyaan yang akan menjadi rumusan masalah. Rumusan masalah akan menghasilkan tujuan penelitian.

Setelah itu adalah manfaat penelitian. Kemudian definisi konsep serta yang terakhir adalah sistematika pembahasan. Bagian kedua disebut dengan bab kedua. Bab kedua merupakan bagian yang berisi dengan kajian teoretik. Kajian teoretik mempunyai beberapa pembahasan, yaitu kerangka teoretik dan penelitian terdahulu yang relevan. Kerangka teoretik berfungsi untuk menjelaskan secara konseptual dan komprehensif terkait dengan tema penelitian. Selain itu, penjelasan berdasarkan perspektif Islam juga ditambahkan dalam kerangka teoretik. Kemudian, selanjutnya adalah penelitian terdahulu yang relevan. Penelitian terdahulu yang relevan berfungsi untuk meyakinkan pembaca bahwa penelitian ini disusun dengan berdasarkan referensi-referensi dari kajian yang sudah ada.

Bagian selanjutnya adalah bab ketiga. Bab ketiga merupakan bagian yang berisi dengan metode penelitian. Metode penelitian berisi dengan beberapa pembahasan, antara lain: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, tahapan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validitas data, dan teknik analisis data. Metode penelitian bagi setiap pendekatan

mempunyai ciri khas yang berbeda-beda. Penelitian kualitatif mempunyai sebuah ciri khas yang membedakannya dari penelitian kuantitatif dalam metode penelitian, yaitu teknik validitas data.

Bagian keempat adalah bab keempat. Bab keempat merupakan pembahasan. Pembahasan secara umum berisi tentang penyajian data yang didapatkan dari hasil penelitian di lapangan serta analisis data. Secara keseluruhan, terdapat beberapa pembahasan dalam bab keempat, antara lain: gambaran umum obyek penelitian, penyajian data, dan pembahasan hasil penelitian atau analisis data. Analisis data mempunyai beberapa sub pembahasan, antara lain perspektif teori dan perspektif Islam. Bab keempat adalah bagian inti dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulisan dalam bab keempat benar-benar diperhatikan.

Bagian terakhir atau kelima adalah bab kelima. Bab kelima merupakan penutup. Bab kelima mempunyai beberapa pembahasan, yaitu: simpulan, rekomendasi, dan keterbatasan penelitian. Simpulan dibuat setelah semua data disajikan dan titik terang penelitian telah ditemukan. Rekomendasi dibuat agar peneliti selanjutnya dapat

membuat hasil penelitian yang lebih berkualitas. Kemudian, keterbatasan penelitian dibuat dengan tujuan agar peneliti selanjutnya dapat mengambil pelajaran dari penelitian ini.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB II

KAJIAN TEORETIK

A. Kerangka Teoretik

1. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah suatu kata yang digunakan untuk mengukur tingkatan baik atau buruknya sesuatu. Putra, Pratiwi, dan Trisnawati mengatakan bahwa kualitas merupakan suatu kata yang digunakan untuk mengukur kesesuaian antara suatu hal dengan spesifikasi tertentu.¹⁹ Sedangkan pelayanan menurut American Marketing Association dalam Hardiyansyah adalah sebuah alat pemuas kebutuhan yang ditawarkan pada orang lain oleh suatu pihak yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atasnya.²⁰ Sedangkan, menurut Ruhayati pelayanan merupakan suatu alat yang berguna untuk memuaskan kebutuhan manusia yang pada umumnya

¹⁹ Putra, Dhion Gama, Pratiwi, Ratih Nur, Trisnawati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat” *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* (Vol 3, No 12, 2015), 2120.

²⁰ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2018), 10.

tidak mempunyai wujud.²¹ Hardiyansyah dalam Al-Fikry berpendapat bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan manusia yang ditawarkan oleh suatu lembaga atau instansi pada orang-orang yang mempunyai kebutuhan pada barang atau jasa dari pihak lain secara terpisah.²² Berdasarkan paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah ukuran yang digunakan untuk menilai tingkat pemberian layanan yang diberikan oleh suatu lembaga pada masyarakat yang mempunyai kebutuhan atas barang atau jasa dari pihak lain, seperti pemerintah.

Kualitas pelayanan secara garis besar adalah ukuran penilaian terhadap suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan atau lembaga pada masyarakat. Jika terjadi kegiatan pelayanan, maka di sana

²¹ Ruhayati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi dan Kualitas Pembimbing Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Takhobbar Ketintang Surabaya" Skripsi (Surabaya: Manajemen Dakwah, IAIN Sunan Ampel Surabaya), 17.

²² Al-Fikry, M. Irfan Jauhary, "Sistem Pelayanan Desa Dalam Pandangan Masyarakat" Skripsi (Surabaya: Politik Islam, UIN Sunan Ampel Surabaya), 14.

terdapat kegiatan tolong menolong. Tolong menolong dilakukan oleh pihak lembaga pada masyarakat yang membutuhkan pertolongan. Islam mengajarkan manusia untuk saling tolong menolong, terutama dalam hal kebaikan. Allah SWT berfirman dalam Q.S Al-Maidah ayat 2:

تَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

Artinya adalah “*Tolong-menolonglah kamu sekalian dalam kebaikan dan ketaqwaan dan jangan tolong menolong kamu sekalian dalam kejahatan dan kesesatan.*”

Shihab berpendapat bahwa ayat tersebut merupakan suatu pedoman paling dasar dalam kehidupan bersosial. Jika manusia ingin mempunyai hubungan baik dengan orang lain di sekitarnya, seperti: keluarga, teman, dan kenalan maka ayat tersebut bisa dijadikan sebagai pedoman untuk mempunyai hubungan yang baik.²³ Shihab berpendapat bahwa hubungan baik tercipta dari orang-orang yang mempunyai iktikad baik dalam bersosial. Salah satu iktikad baik tersebut dibuktikan

²³ Shihab, M Quraish, Tafsir Al-Mishbah: Kesan, Pesan, dan Keserasian Al-Qur’an Volume 3 (Jakarta: Lentera Hati, 2002), 14.

dengan kesediaan seseorang untuk membantu orang lain yang membutuhkan. Namun, pertolongan yang diberikan tersebut haruslah berada dalam hal-hal yang baik. Pertolongan yang diberikan dalam hal-hal yang buruk atau membawa kerusakan adalah hal yang dilarang oleh agama Islam.²⁴ Sedangkan, Ayat tersebut menurut Hamka merupakan sebuah ayat yang mengandung pelajaran dari Allah SWT pada manusia tentang pembagian sama rata pekerjaan agar beban yang dipikul oleh sesama manusia dapat berkurang.²⁵

Topik yang sama juga dibahas oleh Allah SWT dalam Al-Qur'an di surat Al-Hujurat ayat 10. Berikut adalah potongan ayat dari QS Al-Hujurat ayat 10:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخْوَيْنَكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

Artinya “*Sesungguhnya orang-orang yang beriman adalah saudara, maka dari itu damaikanlah (perbaiki hubungan) antara kedua saudaramu dan bertakwalah pada Allah agar kamu sekalian dirahmati.*”

²⁴ *Ibid*, 14.

²⁵ Hamka, Tafsir Al-Azhar (Changi: Pustaka Nasional PTE Ltd, 1965), 1602.

Hamka berpendapat bahwa dalam ayat tersebut mengandung sebuah pelajaran bahwa seorang muslim yang telah beriman atau telah tumbuh iman dalam hatinya akan merasa bahwa muslim lainnya adalah saudara, terlepas dari nasab, golongan, dan kedudukan muslim tersebut.²⁶ Ketika seorang muslim telah menyadari akan persaudaraan mereka antara sesama muslim maka tujuan duniawi muslim tersebut akan perlahan-lahan dikurangi dan diganti dengan kepentingan akhirat.²⁷ Hal ini mempunyai korelasi dengan ayat sebelumnya tentang perintah untuk tolong menolong dalam hal kebaikan. Sedangkan ayat tersebut menurut Shihab mengandung sebuah makna yang lebih spesifik. Lafadz “Ikhwan” dalam ayat tersebut mengarah pada persaudaraan sekandung. Shihab juga mengatakan bahwa suatu hubungan yang baik dapat terjalin jika kedua belah pihak mempunyai tujuan atau visi yang sama. Tujuan tersebut adalah untuk mendapatkan ridha Allah Swt. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan tersebut orang-orang muslim

²⁶ *Ibid*, 6826.

²⁷ *Ibid*, 6826.

mematuhi ketentuan-ketentuan agama.²⁸ Berdasarkan paparan di atas peneliti menyimpulkan bahwa kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh orang-orang beriman akan menghasilkan hubungan baik. Hal itu dikarenakan orang-orang beriman akan menjunjung tinggi ketentuan agama dan mengutamakan untuk tolong menolong dalam kebaikan.

2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah menurut Hardiyansyah terbagi dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.²⁹ Mahmudi dalam Hardiyansyah kemudian menjabarkan kedua kategori tersebut, antara lain³⁰:

a. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Secara garis besar, Mahmudi mengatakan bahwa kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah

²⁸ Shihab, M. Quraish, Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an Volume 13 (Jakarta: Lentera Hati, 2002), 248.

²⁹ Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya (Yogyakarta: Gava Media, 2018), 20.

³⁰ *Ibid*, 20.

pada publik antara lain: kesehatan, pendidikan dasar, dan kebutuhan pokok masyarakat.

1. Kesehatan

Kesehatan adalah salah satu modal utama bagi kesejahteraan rakyat. Setiap warga yang mendapat perlindungan Undang-Undang Dasar berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Oleh karena itu, Hardiyansyah mengatakan bahwa perbaikan pelayanan kesehatan masyarakat merupakan sebuah investasi sumber daya manusia untuk menghasilkan masa depan yang sejahtera.³¹ Tingkat kesejahteraan mempunyai kaitan yang sangat erat dengan tingkat kesehatan. Jika masyarakat mempunyai tingkat kesehatan yang tinggi, maka tingkat kemiskinan akan berkurang karena manusia dapat bekerja dengan aktif. Jika tingkat kemiskinan berkurang maka kesejahteraan masyarakat akan meningkat.

2. Pendidikan Dasar

Pelayanan dasar kedua yang harus diberikan oleh pemerintah adalah pendidikan dasar. Sama halnya dengan

³¹ *Ibid*, 20.

kesehatan, pendidikan adalah suatu cara investasi sumber daya manusia untuk mensejahterakan manusia di masa depan. Hardiyansyah berpendapat bahwa masa depan suatu bangsa ditentukan oleh seberapa besarnya perhatian pemerintah pada pendidikan masyarakatnya.³² Dalam hal ini, Indonesia mempunyai sebuah program khusus untuk pendidikan. Program tersebut dinamakan dengan program wajib belajar Sembilan tahun bagi seluruh warga Indonesia.

3. Kebutuhan Pokok Masyarakat

Bahan kebutuhan pokok sehari-hari merupakan barang yang dibutuhkan oleh seluruh manusia. Barang-barang tersebut berupa sandang, pangan, dan papan. Pemerintah harus memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Dalam penyediaan barang kebutuhan pokok, pemerintah harus memikirkan beberapa hal. Hal yang perlu dipikirkan oleh pemerintah terkait bahan kebutuhan pokok adalah stabilitas harga dan ketersediaan bahan-bahan tersebut.

b. Pelayanan Umum

³² *Ibid*, 21.

Selain kebutuhan dasar, Mahmudi berpendapat dalam Hardiyansyah bahwa pemerintah harus memberikan pelayanan umum pada masyarakat. Pelayanan umum yang harus diberikan oleh pemerintah pada masyarakat terbagi dalam beberapa jenis, antara lain: pelayanan administratif, pelayanan barang, serta pelayanan jasa.³³

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif pada dasarnya merupakan pelayanan terhadap dokumen-dokumen yang dibutuhkan oleh warga, seperti: KTP, KK, sertifikat tanah, akta kelahiran, buku nikah, dan paspor. Pemerintah sebagai pihak penyedia jasa harus mampu untuk memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat terhadap dokumen-dokumen tersebut.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang merupakan suatu jenis pelayanan yang menghasilkan bentuk atau jenis barang yang dapat digunakan sebagai pemuas kebutuhan manusia. Pelayanan barang dapat berbentuk penyediaan air bersih,

³³ *Ibid*, 23.

penyediaan tenaga listrik, serta penyediaan jaringan telepon atau pesawat televisi.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah sebuah bentuk pelayanan yang menghasilkan *output* berupa jasa-jasa yang dapat digunakan oleh publik. Jasa-jasa yang dimaksud antara lain: pendidikan sekolah tinggi dan menengah, transportasi, drainase, pemeliharaan kesehatan, pengangkut sampah, penanggulangan bencana alam, dan pelayanan sosial.

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara dalam LAN adalah sebagai berikut³⁴:

1. Pelayanan Pemerintahan. Pelayanan ini berkaitan dengan tugas-tugas *general* dari pemerintahan, seperti pembuatan KTP, SIM, KK, pajak, perizinan, serta kemigrasian seperti passport.
2. Pelayanan Pembangunan. Pelayanan ini berkaitan dengan sarana dan prasarana yang

³⁴ *Ibid*, 24.

akan memudahkan bagi masyarakat untuk menjalani kehidupan sebagai masyarakat seperti pembuatan jalan dan pembuatan jembatan.

3. Pelayanan Utilitas. Pelayanan ini berkaitan dengan penyediaan utilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti penyediaan internet, listrik, air, dan drainase.
4. Pelayanan Sandang, Pangan, dan Papan. Pelayanan ini berkaitan dengan kebutuhan-kebutuhan pokok manusia seperti makanan, minuman, tempat tinggal, dan pakaian.
5. Pelayanan Kemasyarakatan. Pelayanan kemasyarakatan adalah suatu jenis pelayanan yang mempunyai keterkaitan dengan kehidupan sosial dan pada pelaksanaannya ditekankan pada kehidupan sosial, seperti: penyediaan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, panti asuhan, dan masjid.

3. Pola Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu aspek pemerintahan yang perlu diberi perhatian lebih apabila pemerintah ingin masyarakat mendapatkan kesejahteraan. Terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik, salah satunya adalah aksesibilitas pelayanan publik. Jika masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pelayanan, maka akan banyak masyarakat yang merasa puas. Salah satu cara untuk memudahkan aksesibilitas pelayanan publik bagi masyarakat yang dipakai oleh pemerintah modern adalah *one stop service* atau pelayanan satu atap. Lembaga Administrasi Negara berpendapat dalam Hardiyansyah bahwa pelayanan satu atap adalah suatu pola pelayanan yang disediakan pada masyarakat dengan cara menyatukan berbagai jenis pelayanan yang tidak berhubungan dengan pelayanan utama dalam satu atap sehingga masyarakat hanya cukup datang ke satu lokasi saja.³⁵ Pola pelayanan satu atap dilakukan dengan tujuan

³⁵ *Ibid*, 88.

agar masyarakat mendapatkan kemudahan dalam kegiatan pelayanan.³⁶

4. Indikator Penilaian Pelayanan Publik

Pelayanan publik memerlukan indikator agar dapat dinilai baik atau buruk. Indikator adalah sesuatu yang dijadikan sebagai alat untuk menjelaskan tingkatan suatu objek. Indikator diperlukan jika suatu objek ingin dinyatakan baik atau tidak baik. Terdapat suatu indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik, yaitu SERVQUAL. Zeithaml berpendapat dalam Hardiyansyah bahwa SERVQUAL adalah sebuah metode yang dikembangkan secara empirik dan dapat digunakan oleh organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.³⁷ Adapun dimensi-dimensi pengukuran dalam SERVQUAL adalah sebagai berikut:

1. Tangible atau Wujud. Dalam kamus daring Merriam-Webster, tangible adalah dapat dilihat atau dikenali dengan mudah dan dapat disentuh

³⁶ *Ibid*, 88.

³⁷ *Ibid*, 148.

atau dirasakan.³⁸ Pada bagian ini yang menjadi objek pengukuran antara lain: penampilan petugas, ketersediaan sarana dan prasarana, peralatan, dan kemudahan bagi konsumen untuk mendapatkan informasi terkait kebutuhannya. Dalam penelitian ini, yang menjadi aspek penilaian adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang untuk kegiatan pelayanan di KUA Kecamatan Cilawu.

2. Reliability atau Keandalan. Reliability dalam Merriam-Webster diartikan sebagai suatu kondisi seseorang ketika orang itu bisa dipercaya oleh orang lain.³⁹ Pada bagian ini yang diukur adalah keakuratan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan, serta kepiawaian pegawai dalam mengoperasikan alat-alat yang menunjang keberhasilan dalam pelayanan. Sedangkan dalam

³⁸ Merriam-Webster, “Tangible Definition & Meaning – Merriam Webster”, <https://www.merriam-webster.com/dictionary/tangible>, diakses tanggal 12 Januari 2022.

³⁹ Merriam-Webster, “Reliability Definition & Meaning – Merriam Webster”, <https://www.merriam-webster.com/dictionary/reliability>, diakses tanggal 12 Januari 2022.

penelitian ini yang menjadi fokus penilaian aspek reliability adalah kemampuan para pegawai KUA untuk mengoperasikan alat-alat yang menunjang pada kegiatan pelayanan.

3. Responsiveness atau Respon. Responsive dalam kamus Merriam-Webster diartikan sebagai cepat memberikan respon atau memberikan reaksi yang sesuai.⁴⁰ Pada bagian ini yang diukur adalah ketanggapan dari pegawai dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh konsumen pelayanan dan ketanggapan pegawai dalam menghadapi berbagai permasalahan yang dihadapi oleh konsumen terkait pembangunan. Adapun yang menjadi objek penilaian responsiveness dalam penelitian ini adalah kesigapan para pegawai dalam mengatasi permasalahan yang dialami oleh masyarakat.

⁴⁰ Merriam-Webster, “Responsiveness Definition & Meaning – Merriam Webster”, <https://www.merriam-webster.com/dictionary/responsiveness>, diakses tanggal 12 Januari 2022.

4. Assurance. Assurance dalam Merriam-Webster adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang untuk menenangkan orang lain.⁴¹ Assurance dapat juga dikatakan sebagai pemberian jaminan keberhasilan pada orang lain. Objek yang diukur dalam dimensi ini, antara lain: kepastian waktu dan biaya pelayanan, pengetahuan dan kesopanan dari pegawai, dan kemampuan mereka dalam melakukan pelayanan. Adapun dalam penelitian ini yang menjadi objek penilaian adalah pengetahuan dan kesopanan pegawai terhadap masyarakat.
5. Empati. Empathy dalam Merriam-Webster merupakan sebuah kondisi seseorang ketika sadar, paham, dan merasakan suatu fenomena dari luar tanpa melibatkan perasaan sendiri.⁴² Objek penilaian dalam dimensi ini antara lain: rasa

⁴¹ Merriam-Webster, “Assurance Definition & Meaning – Merriam Webster”, <https://www.merriam-webster.com/dictionary/assurance>, diakses tanggal 12 Januari 2022.

⁴² Merriam-Webster, “Empathy Definition & Meaning – Merriam Webster” <https://www.merriam-webster.com/dictionary/empathy>, diakses tanggal 12 Januari 2022.

keingintahuan pegawai terhadap latar belakang kebutuhan pelayanan yang dimiliki oleh konsumen dan perhatian dari pegawai terhadap permasalahan yang dihadapi oleh konsumen pelayanan terkait dengan izin pembangunan. Adapun dalam penelitian ini yang menjadi objek penilaian adalah perhatian yang diberikan oleh pegawai KUA pada masyarakat terhadap permasalahan yang dihadapi oleh mereka.

5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Hardiyansyah berpendapat bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik.⁴³ Faktor-faktor tersebut merupakan kumpulan dari simpulan hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti. Adapun faktor-faktor tersebut antara lain:

1. Motivasi pegawai
2. Kemampuan komunikasi pegawai
3. Pengalaman kerja

⁴³ *Ibid*, 53-73.

4. Rasa tanggung jawab
5. Kepemimpinan
6. Lingkungan kerja

6. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah terjemahan Bahasa Indonesia dari kata *satisfaction*. *Satisfaction* menurut Koetler dan Keller dalam jurnal Panjaitan dan Yuliawati adalah reaksi yang timbul dari diri seorang pelanggan atas hasil perbandingan antara kesan dan harapan terhadap suatu produk yang dikonsumsi.⁴⁴ Dalam jurnal yang sama, Lovelock dan Wright berpendapat bahwa *satisfaction* adalah reaksi emosional yang timbul dari diri seseorang setelah melakukan transaksi bisnis, seperti: senang, sedih, kecewa, dan netral.⁴⁵ Panjaitan dan Yuliawati berpendapat bahwa kepuasan masyarakat terhadap perusahaan jasa mempunyai makna yang berbeda dengan kepuasan masyarakat terhadap perusahaan barang. Kepuasan masyarakat terhadap perusahaan jasa menurut

⁴⁴ Panjaitan, Januar Effendi, Yuliati, Ai Lili, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung" *DeReMa Jurnal Manajemen* (Vol 11, No 2, 2016), 270-271.

⁴⁵ *Ibid*, 271.

Panjaitan dan Yuliawati dapat diartikan sebagai selarasnya harapan konsumen dengan kenyataan yang diterima terkait pelayanan yang diberikan pada masyarakat.⁴⁶

Kepuasan adalah reaksi yang timbul dari hasil perbandingan antara ekspektasi dengan kenyataan yang diterima oleh individu atau kelompok terkait suatu transaksi, baik pelayanan atau bisnis. Kepuasan masyarakat mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tjiptono berpendapat dalam Hardiyansyah bahwa kepuasan masyarakat mendatangkan manfaat bagi penyedia jasa, antara lain: terciptanya hubungan harmonis antara masyarakat dengan pihak penyedia jasa, meningkatnya reputasi pihak penyedia jasa, serta meningkatnya laba yang diterima oleh pihak penyedia jasa bagi pihak penyedia jasa profit.⁴⁷

⁴⁶ Ibid, 266.

⁴⁷ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2018), 43.

B. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Pada penelitian ini, peneliti mengambil beberapa referensi berupa jurnal dan skripsi yang dijadikan sebagai penelitian terdahulu yang relevan. Dari beberapa referensi yang ditemukan, terdapat berbagai sudut pandang yang berbeda terhadap fokus penelitian yang dipilih oleh peneliti. Adapun penelitian terdahulu yang relevan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Sebelumnya Berjudul “*Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo*”

Penelitian ini dilakukan oleh Abdussamad.⁴⁸ Penelitian tersebut dilakukan di Kantor Dukcapil Kabupaten Gorontalo. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui gambaran deskriptif tentang implementasi pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik di Kantor Dukcapil Kabupaten Gorontalo.

⁴⁸ Abdussamad, Juriko, “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo” *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi, dan Pelayanan Publik* (Vol 6, No 2, 2019).

Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik di Kantor Dukcapil Gorontalo belum dapat dikatakan berkualitas. Hal tersebut dibuktikan dengan aparatur pengurus yang kurang profesional dan pelayanan yang terlambat.

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak dari pendekatan penelitian yang dipilih yaitu kualitatif. Persamaan selanjutnya terletak pada fokus penelitian yang diambil oleh peneliti yaitu kualitas pelayanan publik. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada tujuan penelitian. Tujuan penelitian sebelumnya adalah untuk mengetahui implementasi kualitas pelayanan publik di Kantor Dukcapil Kabupaten Gorontalo. Tujuan penelitian ini adalah untuk mencari tahu implemmentasi kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu. Berdasarkan paparan tentang hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terdapat perbedaan dalam segi hasil penelitian yang didapat oleh peneliti. Oleh karena itu,

penelitian ini mengandung unsur novelty jika mengacu pada perbedaan tersebut.

2. Penelitian Sebelumnya Berjudul “*Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu*”

Penelitian ini dilakukan oleh Rukayat.⁴⁹ Penelitian tersebut dilakukan di Kantor Dukcapil Kecamatan Pasirjambu. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk menarritahu bagaimana implementasi kualitas pelayanan publik di Kantor Dukcapil Kecamatan Pasirjambu. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan di Kantor Dukcapil Kecamatan Pasirjambu belum memenuhi persyaratan yang layak untuk diberikan pada masyarakat.

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada pendekatan penelitian yang dipilih oleh masing-masing peneliti yaitu pendekatan kualitatif. Persamaan berikutnya terletak pada fokus

⁴⁹ Rukayat, Yayat, “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu” *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* (Vol 11, No 2, 2017).

penelitian yang diambil oleh masing-masing peneliti yaitu kualitas pelayanan publik. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu. Penelitian sebelumnya dilakukan di Kantor Dukcapil Kecamatan Pasirjambu. Berdasarkan paparan tentang perbedaan dan persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini maka peneliti menyimpulkan bahwa penelitian ini mempunyai unsur novelty.

3. Penelitian Sebelumnya Berjudul “*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*”

Penelitian tersebut dilakukan oleh Sembiring, Suharyono, dan Kusumawati.⁵⁰ Penelitian tersebut dilakukan di McDonald’s Mt. Haryono Malang. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh

⁵⁰ Sembiring, Inka Janita, Suharyono, Kusumawati, Andriani, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan” *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* (Vol 15, No 1, 2014).

kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh langsung dan positif pada variabel kepuasan pelanggan. Selain itu, variabel kepuasan pelanggan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitian yang dipilih, yaitu kualitas pelayanan. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada pendekatan penelitian yang dipilih oleh peneliti. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif. Selain itu, pemilihan objek penelitian juga menjadi salah satu perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Objek penelitian ini adalah Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu. Penelitian sebelumnya dilakukan di McDonald's Mt. Haryono Malang. Berdasarkan perbandingan hasil penelitian yang didapatkan oleh masing-masing peneliti maka peneliti

menyimpulkan bahwa penelitian ini mengandung unsur novelty.

4. Penelitian Sebelumnya Berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*”

Penelitian ini dilakukan oleh Putra, Pratiwi, dan Trisnawati.⁵¹ Penelitian tersebut dilakukan di Kantor Dukcapil Kota Blitar. Pengumpulan data dilakukan dengan cara survey. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mencari tahu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dukcapil Kota Blitar. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitian yang diambil oleh masing-masing peneliti, yaitu kualitas pelayanan publik. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada pendekatan penelitian yang

⁵¹ Putra, Dhion Gama, Pratiwi, Ratih Nur, Trisnawati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat” *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* (Vol 3, No 12, 2015).

dipilih. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif. Perbedaan lainnya terletak pada objek penelitian yang diambil oleh peneliti. Penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di Kantor Dukcapil Kota Blitar. Berdasarkan paparan tentang hasil penelitian sebelumnya maka peneliti menyimpulkan bahwa penelitian ini mempunyai unsur novelty.

5. Penelitian Sebelumnya Berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*”

Penelitian ini dilakukan oleh Panjaitan dan Yuliawati.⁵² Penelitian tersebut dilakukan di Kantor JNE Cabang Bandung. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan baik secara bersama-sama atau secara sebagian. Hasil dari penelitian menunjukkan

⁵² Panjaitan, Januar Efendi, Yuliawati, Ai Lili, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung” *DeReMa Jurnal Manajemen* (Vol 11, No 2, 2016).

bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara langsung dan signifikan oleh kualitas pelayanan.

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitian yang diambil, yaitu kualitas pelayanan publik. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada pendekatan penelitian yang dipilih oleh peneliti. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif. Selain itu, penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu. Penelitian sebelumnya dilakukan di Kantor JNE Cabang Bandung. Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan oleh masing-masing peneliti maka peneliti menyimpulkan bahwa penelitian ini mempunyai unsur novelty.

6. Penelitian Sebelumnya Berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*”

Penelitian ini dilakukan oleh Nalendra.⁵³

Penelitian tersebut dilakukan di Madiun. Objek penelitian

⁵³ Nalendra, Aloysius Rangga Aditya, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi

tersebut adalah pelanggan IM3 daerah Madiun. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan variabel-variabel yang memberikan pengaruh terhadap loyalitas konsumen. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan IM3.

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitian yang dipilih yaitu kualitas pelayanan publik. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada pendekatan penelitian yang dipilih oleh peneliti. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif. Selain itu, perbedaan terletak pada objek penelitian yang dipilih oleh peneliti. Penelitian ini memilih objek Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu sebagai objek penelitiannya. Penelitian sebelumnya memilih pelanggan IM3 daerah Madiun sebagai objek

Kasus Pelanggan IM3 Madiun)” *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi* (Vol 3, No 2, 2018).

penelitiannya. Berdasarkan kesimpulan yang diambil oleh masing-masing peneliti maka peneliti menyimpulkan bahwa penelitian ini mempunyai unsur novelty.

7. Penelitian Sebelumnya Berjudul
“*Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban*”

Penelitian ini dilakukan oleh Rahmawati, Sholikah, dan Huda.⁵⁴ Penelitian tersebut dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui tingkat implementasi program pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas hubungan masyarakat dengan Kementerian Agama Kabupaten Tuban. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik berkaitan erat dengan hubungan masyarakat untuk menjalin hubungan antara masyarakat dengan lembaga

⁵⁴ Rahmawati, Silvia Diah, Sholikah, Vira, Huda, Muhammad Nuril, “Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban” *Jurnal API Administrasi Pendidikan Islam* (Vol 1, No 2, 2019).

serta menjadi sumber informasi bagi masyarakat dan pihak-pihak yang mempunyai kepentingan lainnya.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak dari objek penelitian yang dipilih oleh peneliti. Penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak di fokus penelitian yang dipilih oleh masing-masing peneliti yaitu pelayanan publik. Persamaan lainnya terletak pada pendekatan penelitian yang dipilih yaitu kualitatif. Berdasarkan hasil temuan masing-masing peneliti di lapangan maka peneliti menyimpulkan bahwa penelitian ini mempunyai unsur novelty.

8. Penelitian Sebelumnya Berjudul “*Pengaruh Kepuasan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Di Kementerian Agama Kabupaten Kerinci*”

Penelitian ini dilakukan oleh Asmawi, Putra, dan Kalma.⁵⁵ Penelitian tersebut dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mencari tahu pengaruh langsung dan tidak langsung kepuasan pegawai terhadap kualitas pelayanan publik dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pegawai memberikan pengaruh yang positif dan signifikan pada kualitas pelayanan publik.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada pendekatan penelitian yang dipilih oleh peneliti. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif. Selain itu, perbedaan terletak pada objek penelitian yang dipilih oleh peneliti. Penelitian sebelumnya memilih Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci sebagai objek

⁵⁵ Asmawi, Putra, Ade Nurma Jaya, Kalma, Fadlan, “Pengaruh Kepuasan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci” *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha)* (Vol 3, No 1, 2021).

penelitiannya. Penelitian ini memilih Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu sebagai objek penelitiannya. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitian yang diambil yaitu kualitas pelayanan publik. Jika peneliti mengacu pada hasil temuan yang diperoleh oleh masing-masing peneliti maka peneliti menyimpulkan bahwa penelitian ini mempunyai unsur novelty.

9. Penelitian Sebelumnya Berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Dan Kualitas Pembimbing Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jama’ah Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Takhobbar Ketintang Surabaya*”

Penelitian ini dilakukan oleh Ruhayati.⁵⁶ Penelitian tersebut dilakukan di KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk menearitahu pengaruh kualitas pelayanan

⁵⁶ Ruhayati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Dan Kualitas Pembimbing Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jama’ah Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Takhobbar Ketintang Surabaya” *Skripsi* (Surabaya: Manajemen Dakwah, IAIN Sunan Ampel Surabaya).

administrasi dan kualitas pembimbing manasik haji terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas pembimbing manasik haji memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan jama'ah haji.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada pendekatan penelitian yang dipilih oleh peneliti. Penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Perbedaan selanjutnya terletak pada objek penelitian yang dipilih oleh peneliti. Penelitian ini menggunakan Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu sebagai objek penelitiannya, sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya sebagai objek penelitiannya. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitian yang dipilih, yaitu kualitas pelayanan publik. Jika peneliti mengacu pada hasil penelitian yang didapatkan oleh masing-masing peneliti maka penelitian ini mempunyai

perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, peneliti menyimpulkan bahwa penelitian ini mempunyai unsur novelty.

10. Penelitian Sebelumnya Berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Jamaah Di PT. Pradana Grasindo Tour And Travel Cabang Gresik*”

Penelitian ini dilakukan oleh Naza.⁵⁷ Penelitian tersebut dilakukan di PT. Pradana Grasindo Tour and Travel Cabang Gresik. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan jamaah di PT. Pradana Grasindo Tour and Travel Cabang Gresik. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga memberikan pengaruh pada kepuasan jamaah secara parsial.

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitian yang dipilih

⁵⁷ Naza, Ismatul, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Jamaah Di PT. Pradana Grasindo Tour And Travel Cabang Gresik” *Skripsi* (Surabaya: Manajemen Dakwah, UIN Sunan Ampel Surabaya).

oleh masing-masing peneliti yaitu kualitas pelayanan publik. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian yang dipilih oleh peneliti. Penelitian ini menggunakan Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu sebagai objek penelitiannya, sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan PT. Pradana Grasindo Tour and Travel Cabang Gresik sebagai objek penelitiannya. Perbedaan selanjutnya terletak pada pendekatan penelitian yang dipilih oleh peneliti. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan oleh masing-masing peneliti maka peneliti menyimpulkan bahwa penelitian ini mempunyai unsur novelty karena terdapat perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Bachri dalam Ardhani menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan sebuah penelitian yang mengkaji dan menjelaskan suatu peristiwa, kejadian, perubahan sosial, atau hasil pemikiran seseorang.⁵⁸ Sukmadinata berpendapat dalam Ardhani bahwa penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang bersifat induktif.⁵⁹ Induktif menurut Ardhani merupakan sebuah hasil pemikiran yang bergantung pada manipulasi data dari beragam kasus yang umum atau khusus. Kasus-kasus yang berjumlah banyak tersebut kemudian dikembangkan sehingga menghasilkan suatu kesimpulan yang dapat dipahami oleh orang lain.⁶⁰ Selanjutnya, Afrizal berpendapat dalam Ainiyah bahwa

⁵⁸ Ardhani, Anggraini Frida, “Strategi Fleksibilitas Organisasi Dalam Upaya Mempertahankan Kemampuan Fisik Di Masa Pandemi COVID-19 Pada Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya” Skripsi (Surabaya: Manajemen Dakwah, UIN Sunan Ampel Surabaya), 35.

⁵⁹ *Ibid*, 35.

⁶⁰ *Ibid*, 35.

penelitian kualitatif tidak menggunakan penghitungan. Artinya, tidak perlu mengkuantifikasikan data yang telah didapatkan di lapangan.⁶¹ Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang tidak menggunakan kalkulasi atau perhitungan dalam menyajikan datanya namun menggunakan pendekatan induktif.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus menurut Kusmarni adalah sebuah metode penelitian yang mengkaji tentang suatu sistem yang terikat atau kasus yang telah terjadi secara berulang-ulang menggunakan pengumpulan data yang mendalam dan melibatkan informasi yang luas di suatu objek penelitian.⁶² Creswell dalam Kusmarni menjelaskan bahwa metode pengumpulan data yang dapat digunakan dalam jenis penelitian studi kasus antara lain: wawancara, observasi, materi audio-visual, dokumentasi,

⁶¹ Ainiyah, Ayu Rahmatul, “Kegiatan Pendistribusian Zakat Produktif Pemberdayaan UMKM Di Lazismu Kabupaten Gresik” Skripsi (Surabaya: Manajemen Dakwah, UIN Sunan Ampel Surabaya), 43.

⁶² Kusmarni, Yani, *Studi Kasus (John W. Creswell)*, (Yogyakarta: UGM Jurnal Edu, 2012), 2-3.

dan laporan.⁶³ Sedangkan menurut Yin studi kasus adalah penelitian secara empirik tentang suatu fenomena yang terjadi di dunia nyata terutama ketika batasan antara fenomena dengan konteks masih samar.⁶⁴ Berdasarkan paparan tentang studi kasus di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa studi kasus merupakan suatu jenis penelitian yang berfokus untuk mengkaji suatu fenomena yang terjadi di suatu tempat dengan menggunakan bantuan informasi yang luas.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut. Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu berlokasi di Jl. Garut-Tasikmalaya KM 7.5, Pasanggrahan, Cilawu, Garut 44181. Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu dipilih menjadi objek penelitian berdasarkan beberapa alasan, yaitu karena peneliti dapat menjangkau lokasi penelitian dengan mudah. Alasan lainnya adalah terdapat kesesuaian antara fokus penelitian yang dipilih oleh peneliti dengan

⁶³ *Ibid*, 3.

⁶⁴ Yin, Robert K. *Application of Case Study Research*, (Thousand Oaks: SAGE Publishing, 2011), 4.

obyek penelitian, yaitu instansi pemerintahan yang mengadakan pelayanan untuk publik. Berdasarkan alasan tersebut peneliti menyimpulkan untuk menggunakan KUA Kecamatan Cilawu sebagai objek penelitian ini.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Penelitian ini mengandalkan dua jenis data sebagai pedoman dalam mengumpulkan data. Data-data tersebut antara lain data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Anwar berpendapat dalam Ainiyah bahwa data primer merupakan suatu data yang diambil langsung dari informan atau subjek penelitian.⁶⁵ Data primer dapat diambil dengan beberapa cara, yaitu: wawancara, diskusi kelompok, dan observasi. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan beberapa pihak yang menjadi informan. Informan dalam penelitian ini antara lain:

- Informan 1 : Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu

⁶⁵ *Ibid*, 44.

- Informan 2 : Staf Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu Bagian Fungsional Penyuluh
- Informan 3 : Staf Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu Bagian Pengadministrasi
- Informan 4 : Staf Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu Bagian Pengadministrasi 2
- Informan 5 : Staf Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu Bagian Fungsional Penghulu 1
- Informan 6 : Masyarakat Kecamatan Cilawu 1
- Informan 7 : Masyarakat Kecamatan Cilawu 2
- Informan 8 : Masyarakat Kecamatan Cilawu 3
- Informan 9 : Masyarakat Kecamatan Cilawu 4
- Informan 10 : Masyarakat Kecamatan Cilawu 5

b. Data Sekunder

Ainiyah berpendapat bahwa data sekunder merupakan data-data yang diambil dari sumber literatur yang berasal dari hasil penelitian orang lain.⁶⁶ Dalam penelitian ini, data sekunder yang dipilih merupakan dokumen-dokumen tentang deskripsi obyek penelitian.

⁶⁶ *Ibid*, 44.

Dokumen-dokumen tersebut antara lain: struktur kepengurusan, program kerja, serta visi dan misi lembaga.

2. Sumber Data

Sumber data merupakan salah satu sarana bagi peneliti untuk mendapatkan data-data terkait fokus penelitian yang akurat. Bungin berpendapat dalam Ainiyah bahwa sumber data bertujuan agar data-data yang didapat tidak meleset dari rencana awal penelitian.⁶⁷ Sumber-sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Informan

Informan adalah seseorang yang mempunyai hubungan erat dengan objek penelitian. Pada umumnya, informan adalah orang-orang yang menjadi bagian dari objek penelitian itu sendiri. Informan lain yang dapat ditunjuk sebagai salah satu narasumber bisa juga merupakan orang-orang yang pernah menjadi bagian dari suatu objek penelitian. Dalam penelitian ini, pihak-pihak yang menjadi informan adalah: kepala KUA Kecamatan

⁶⁷ *Ibid*, 45.

Cilawu, staf KUA Kecamatan Cilawu, serta masyarakat penikmat jasa pelayanan dari KUA Kecamatan Cilawu.

b. Observasi

Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung suatu kegiatan atau peristiwa di lapangan. Observasi mempunyai tujuan untuk menyempurnakan data yang didapat dari informan. Dalam penelitian ini, observasi yang dilakukan adalah pengamatan secara langsung kegiatan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu.

c. Dokumen

Dokumen adalah suatu berkas yang berisi *track record* atau sepak terjang suatu objek penelitian. Pada umumnya, dokumen dapat berupa arsip-arsip atau laporan situasional berjangka. Dokumen juga dapat berupa foto-foto atau video. Dalam penelitian ini, dokumen yang dipilih sebagai data adalah dokumen-dokumen seperti: profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu dan foto-foto yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu.

D. Tahapan Penelitian

1. Tahapan Pra Lapangan

Tahapan pra lapangan adalah sebuah tahapan sebelum penelitian dilakukan. Tahapan ini terdiri dari beberapa sub tahapan, antara lain: identifikasi permasalahan, penyusunan rencana penelitian, penentuan objek penelitian, pengurusan perizinan penelitian, pelaksanaan survey ke objek penelitian, pemilihan informan, dan persiapan alat-alat untuk penelitian ke lapangan.

a. Identifikasi Permasalahan

Identifikasi permasalahan adalah tahap paling awal dalam sebuah penelitian. Identifikasi permasalahan mempunyai tujuan yaitu untuk mencari tahu benang merah dari suatu peristiwa. Hasil identifikasi tersebut menghasilkan beberapa kesimpulan yang akan menjadi fokus penelitian. Dalam hal ini, peneliti memilih kualitas pelayanan publik sebagai fokus penelitian berdasarkan kegiatan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu.

b. Penyusunan Rencana Penelitian

Setelah menemukan fokus penelitian, tahapan selanjutnya adalah penyusunan rencana penelitian. Rencana penelitian pada umumnya disebut dengan proposal penelitian. Proposal penelitian merupakan

sebuah acuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian. Proposal penelitian terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, definisi operasional, dan kerangka teoretik. Dalam fase ini, peneliti melakukan komunikasi secara intensif dengan dosen pembimbing untuk mencari tahu kekurangan dalam proposal penelitian yang telah dibuat oleh peneliti.

c. Penentuan Objek Penelitian

Setelah proposal penelitian selesai dibuat, selanjutnya adalah penentuan objek penelitian. Dalam tahapan ini, peneliti memilih salah satu perusahaan atau instansi yang akan dijadikan sebagai objek penelitian. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu. Alasan peneliti memilih Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu sebagai objek penelitian adalah karena peneliti mempunyai akses untuk melakukan penelitian di instansi tersebut dan terdapat kesesuaian antara fokus penelitian dengan instansi yang dipilih.

d. Pengurusan Perizinan Penelitian

Setelah menentukan objek penelitian, selanjutnya adalah pembuatan surat izin penelitian. Peneliti membuat

surat izin penelitian di laman SIAKAD atau Sistem Informasi Akademik. Adapun pembuatan surat izin tersebut menggunakan layanan SOS atau Student Online Service. Surat izin tersebut akan ditandatangani oleh pihak berwenang dari Universitas.

e. Pelaksanaan Survey ke Objek Penelitian

Pada tahapan ini, peneliti melakukan survey secara berkala terhadap objek penelitian yang dipilih oleh peneliti. Tujuan dari survey adalah agar peneliti merasa familiar dengan lingkungan yang terdapat di objek penelitian. Selain itu, survey juga dilakukan dengan tujuan agar peneliti mendapatkan informasi paling terbaru atas objek penelitian yang dipilih.

f. Pemilihan Informan

Pada tahapan ini, peneliti memilih beberapa informan sebagai narasumber wawancara. Dalam istilah penelitian, informan merupakan orang-orang yang terdapat di lokasi penelitian. Pada umumnya, informan merupakan karyawan atau anggota yang sedang mengabdikan di suatu instansi atau lembaga. Informan juga dapat berupa orang yang pernah terlibat dengan objek penelitian.

g. Persiapan Peralatan Penelitian

Pada tahapan ini, peneliti mempersiapkan barang-barang yang akan dibutuhkan selama kegiatan penelitian. Adapun barang-barang yang dibutuhkan oleh peneliti selama kegiatan penelitian antara lain: buku catatan, bolpoin, seperangkat alat perekam, dan smartphome. Peneliti juga mempersiapkan barang-barang cadangan untuk mengantisipasi kendala yang terdapat selama penelitian berlangsung. Barang-barang cadangan yang dimaksud oleh peneliti antara lain: *charger* ponsel dan flashdisk sebesar 16 *gigabyte*.

2. Tahapan Lapangan

Tahapan lapangan adalah tahapan di mana peneliti melakukan penelitian. Dalam bagian ini terdiri dari sub-sub tahapan, antara lain persiapan dan pengumpulan data.

a. Persiapan

Pada tahapan ini, peneliti membaca ulang latar belakang penelitian serta rumusan masalah penelitian sebelum mulai mengumpulkan data. Hal itu bertujuan agar dalam kegiatan pengumpulan data tidak terjadi penyimpangan dan supaya penelitian berjalan dengan kondusif. Selain itu, peneliti juga melakukan persiapan secara fisik dan mental. Kemudian, peneliti juga

memperhatikan beberapa hal berikut, seperti: penampilan, tata bahasa, dan sikap peneliti selama melakukan penelitian terutama ketika melakukan wawancara dengan responden. Hal tersebut bertujuan agar responden merasa nyaman ketika diwawancarai oleh peneliti.

b. Pengumpulan Data

Pada tahapan ini, peneliti akan melakukan penelitian dan pengumpulan data sesuai dengan kebutuhan dari penelitian. Sebelum melakukan penelitian, peneliti sekali lagi mengecek latar belakang penelitian dan rumusan masalah supaya peneliti tidak melakukan kesalahan saat penggalan data. Setelah itu, peneliti akan memasuki lapangan.

Ketika penggalan data dengan metode wawancara, peneliti menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh responden. Hal itu bertujuan agar responden tidak merasa tertekan dan merasa nyaman dengan suasana wawancara. Selain itu, penggunaan bahasa yang baik akan mencegah adanya miskomunikasi yang terjadi antara peneliti dengan responden.

Ketika melakukan observasi di lapangan, peneliti memperhatikan secara seksama bagian-bagian yang

menjadi target dari penelitian. Selain itu, dalam kegiatan observasi juga peneliti memperhatikan sikap dan penampilan peneliti. Hal itu bertujuan agar selama proses observasi berlangsung pihak yang diawasi tidak akan merasa tertekan dan merasa nyaman ketika diawasi.

3. Tahapan Pasca Lapangan

Tahapan pasca lapangan adalah tahapan terakhir dalam penyusunan skripsi. Dalam tahapan ini, peneliti telah mengumpulkan data sebanyak yang dibutuhkan oleh peneliti. Kemudian, dalam tahapan ini juga terdapat beberapa sub tahapan, antara lain analisis data dan penarikan kesimpulan.

a. Analisis Data

Pada tahapan ini, data-data yang didapat selama penelitian akan diolah kemudian diinterpretasikan dalam bentuk kalimat. Pada tahapan ini, peneliti diharuskan untuk jujur. Peneliti harus mengungkapkan data-data yang didapat selama penelitian secara objektif, baik itu positif atau negatif. Hasil dari analisis data akan berpengaruh pada kualitas akhir dari suatu penelitian.

b. Penarikan Kesimpulan

Setelah analisis data selesai dilakukan, tahapan terakhir dalam penelitian adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan rumusan masalah. Penarikan kesimpulan juga dilakukan berdasarkan dengan tujuan penelitian. Setelah kesimpulan dibuat, maka laporan penelitian akan diserahkan pada Dosen Pembimbing untuk dikoreksi. Setelah itu, laporan penelitian akan diajukan untuk diujikan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan non-probability sampling jenis purposive sampling sebagai teknik pengambilan sampel. Zaidah berkata non-probability sampling merupakan suatu teknik pengambilan sampel di mana semua individu dalam suatu populasi mempunyai kesempatan yang berbeda-beda untuk diambil sebagai sampel.⁶⁸ Purposive sample menurut Nurdiani adalah pengambilan suatu sampel

⁶⁸ Zaidah, Ikrimatuz, "Motivasi Pemuda dan Pemudi Untuk Bergabung di IPNU-IPPNU Ranting Dukuh Tengah" Skripsi (Surabaya: Manajemen Dakwah, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2016), 36.

dengan kriteria atau persyaratan tertentu.⁶⁹ Pengumpulan data dalam penelitian ini akan dilakukan dengan tiga metode, yaitu: wawancara, observasi, dan dokumentasi.

a. Wawancara

Wawancara dalam KBBI adalah suatu kegiatan tanya jawab dengan narasumber tertentu untuk dimuat dalam suatu surat kabar.⁷⁰ Sedangkan menurut Rahardjo wawancara merupakan suatu kegiatan tanya jawab dengan tokoh tertentu sebagai upaya untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan.⁷¹ Berdasarkan paparan di atas mengenai observasi, peneliti bermaksud menggunakan wawancara sebagai metode pengumpulan data karena data yang didapat dari wawancara adalah data yang komprehensif terkait rumusan masalah dari penelitian. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan untuk menggali data terkait dengan fokus penelitian yaitu kualitas pelayanan publik di Kantor

⁶⁹ Nurdiani, Nia, “Teknik Sampel Snowball Dalam Penelitian Lapangan” *Jurnal ComTech* (Vol 5, No 2, 2014), 1113.

⁷⁰ KBBI Web, “Wawancara”, <https://kbbi.web.id/wawancara>, 23 September 2021.

⁷¹ Rahardjo, Mudjia, *Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif* (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2011), 2.

Urusan Agama Kecamatan Cilawu dengan berinteraksi langsung bersama narasumber.

b. Observasi

Observasi menurut Rahardjo adalah suatu teknik mengumpulkan data untuk menjawab rumusan masalah penelitian dengan mengandalkan kemampuan pancaindera yang dimiliki oleh manusia.⁷² Berdasarkan paparan tersebut, peneliti bermaksud untuk memilih observasi sebagai teknik mengumpulkan data karena data yang didapat dari hasil observasi merupakan data yang bersifat real atau apa adanya. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan untuk mengumpulkan data terkait kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu dengan memahami berbagai fenomena dan kegiatan yang dipilih oleh peneliti. Adapun fenomena yang diamati oleh peneliti adalah proses pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu pada masyarakat dengan beberapa kriteria, seperti: kecakapan pegawai, komunikasi antara pegawai dengan masyarakat, rasa

⁷² *Ibid*, 3.

tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaannya, dan motivasi kerja pegawai. Selain itu, kriteria lainnya adalah kemampuan pegawai untuk memberikan kepuasan pada masyarakat setelah kegiatan pelayanan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Rahardjo adalah teknik mengumpulkan data dengan cara mengkaji dokumen resmi yang dikeluarkan oleh suatu instansi yang dijadikan objek penelitian.⁷³ Atas paparan tersebut, peneliti bermaksud untuk menggunakan dokumentasi sebagai teknik mengumpulkan data karena data yang didapat dari hasil dokumentasi dapat dijadikan sebagai perbandingan antara kejadian yang terjadi di masa sekarang dan masa lalu. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan data terkait dengan kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu dengan cara mengkaji dokumen-dokumen yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu. Dokumen-dokumen yang akan dikaji oleh peneliti antara

⁷³ *Ibid*, 3.

lain: Profil KUA Kecamatan Cilawu dan foto-foto selama kegiatan berlangsung.

F. Teknik Validitas Data

Validitas data menurut Afrizal dalam Ainiyah adalah kumpulan data yang telah didapatkan oleh peneliti yang menggambarkan realita yang ingin diungkapkan oleh peneliti.⁷⁴ Dalam penelitian ini, validitas data dapat dilakukan dengan teknik triangulasi. Sugiyono berpendapat dalam Zaidah bahwa triangulasi merupakan salah satu cara untuk mendapatkan data dengan mengumpulkan data-data dari berbagai metode pengumpulan data.⁷⁵ Zaidah berpendapat bahwa triangulasi merupakan suatu cara untuk membuktikan kredibilitas data yang didapat oleh peneliti.⁷⁶ Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan dengan cara mengecek keabsahan data yang didapat dari hasil

⁷⁴ Ainiyah, Ayu Rahmatul, “Kegiatan Pendistribusian Zakat Produktif Pemberdayaan UMKM Di Lazismu Kabupaten Gresik” Skripsi (Surabaya: Manajemen Dakwah, UIN Sunan Ampel Surabaya), 50.

⁷⁵ Zaidah, Ikrimatuz, “Motivasi Pemuda Untuk Bergabung di IPNU-IPPNU Ranting Dukuh Tengah” Skripsi (Surabaya: Manajemen Dakwah, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2016), 40.

⁷⁶ *Ibid*, 40.

wawancara untuk kemudian digabungkan dengan data-data dari observasi dan dokumentasi.

Langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam menggunakan teknik triangulasi adalah sebagai berikut:

1. Peneliti akan melakukan pengecekan terkait data yang didapat dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.
2. Peneliti akan melakukan analisa terhadap data yang didapat dari hasil wawancara. Setelah itu, peneliti akan melakukan pengecekan terkait keselarasan data yang didapat dari wawancara dengan hasil dari observasi dan dokumentasi.
3. Peneliti akan membandingkan data yang didapat dari informan A dengan data yang didapat dari informan B.
4. Peneliti akan membandingkan data yang didapat dari wawancara dengan data yang didapat dari dokumentasi.

G. Teknik Analisis Data

Moelong berpendapat dalam Zaidah bahwa analisis data kualitatif adalah bekerja menggunakan data yang didapat kemudian mengelola data tersebut,

menggambar pola, dan menarik kesimpulan tentang data apa yang akan disajikan pada orang lain.⁷⁷ Analisis data dilakukan dengan tujuan agar peneliti mendapatkan hasil akhir yang valid. Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah analisis data Creswell. Adapun teknik analisis data Creswell adalah sebagai berikut:

1. Pembuatan *open coding*, *open coding* adalah sebuah kategori yang dibuat berdasarkan informasi yang didapatkan oleh peneliti.
2. Pembuatan *axial coding*, yaitu membuat suatu kategori dan mengaitkan kategori tersebut dengan suatu teori.
3. Pembuatan *selective coding*, yaitu memilih bagian tertentu dari data yang diterima untuk dinarasikan.

⁷⁷ *Ibid*, 42.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

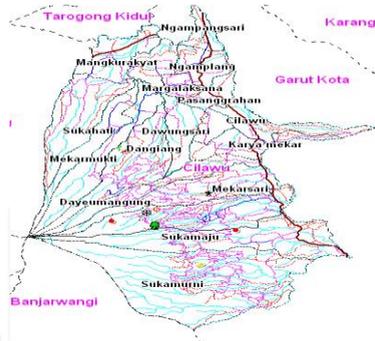
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Kondisi Geografis Kecamatan Cilawu

Kecamatan Cilawu adalah salah satu dari 42 Kecamatan yang terdapat di Kabupaten Garut, Propinsi Jawa Barat. Kecamatan Cilawu mempunyai luas 7763 Ha dengan mayoritas bangunan diisi oleh pertanian, perdagangan, perkantoran, dan perumahan. Berdasarkan data monografi Kecamatan Cilawu pada tahun 2015, Kecamatan Cilawu terletak pada jalur lintas Propinsi pemerintah Kabupaten Garut dan Kota Garut Jalur Selatan. Adapun batas wilayah Kecamatan Cilawu adalah sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Kecamatan Garut Kota
- Sebelah Timur : Kecamatan Garut Kota dan Kecamatan Cigalontang, Kabupaten Tasikmalaya
- Sebelah Selatan : Kecamatan Banjarwangi dan Kecamatan Salawu, Kabupaten Tasikmalaya

- Sebelah Utara : Kecamatan Bayongbong dan Tarogong Kidul



Gambar 1.1

2. Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu

1. Sejarah Berdirinya Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu

Kantor Urusan Agama adalah sebuah kantor yang melaksanakan sebagian tugas Kementerian Agama wilayah Kabupaten dan Kotamadya di wilayah kecamatan. Sebelum menjadi KUA, sebelumnya KUA merupakan lembaga terpisah yang dinamakan dengan lembaga kepenghuluan. Kurniawan berpendapat bahwa sejarah berdirinya lembaga Kantor Urusan Agama diawali oleh kesultanan Mataram mengangkat seseorang yang

diberikan tugas dan wewenang khusus di bidang kepenghuluan.⁷⁸ Lembaga kepenghuluan tersebut kemudian berubah menjadi Kementerian Agama, hingga akhirnya melahirkan Kantor Urusan Agama yang bertugas sebagai pembantu Kementerian Agama di wilayah kecamatan.

Secara umum, terdapat Sembilan fungsi yang dimiliki oleh Kantor Urusan Agama. Fungsi-fungsi tersebut antara lain:

1. Pelayanan nikah dan rujuk
2. Pengawasan nikah dan rujuk
3. Pencatatan nikah dan rujuk
4. Pelaporan nikah dan rujuk
5. Layanan bimbingan keluarga Sakinah
6. Layanan bimbingan kemasjidan

⁷⁸ Kurniawan, “Sejarah KUA, Dari Lembaga Kepenghuluan Pra Kemerdekaan Sampai Kantor Urusan Agama”, <https://kemenag.go.id/read/sejarah-kua-dari-lembaga-kepenghuluan-pra-kemerdekaan-sampai-kantor-urusan-agama>, diakses 11 Nopember 2021.

7. Layanan hisab rukyat dan pembinaan syariah
8. Layanan bimbingan dan penerangan agama Islam
9. Layanan bimbingan zakat dan wakaf

Salah satu Kantor Urusan Agama (KUA) yang terdapat di Indonesia adalah KUA Kecamatan Cilawu. KUA Kecamatan Cilawu adalah salah satu dari 42 KUA yang terdapat di Kabupaten Garut. KUA Kecamatan Cilawu dibangun di atas tanah wakaf Alm. Rd. H. Rosadi yang luasnya adalah 2904 m². Tanah wakaf tersebut diperuntukkan untuk pembangunan masjid serta pembangunan KUA Kecamatan Cilawu. Masjid yang dibangun di atas tanah wakaf tersebut bernama Masjid Sabilirosyad. Tanah wakaf tersebut diresmikan pada tanggal 16 September 1982 dengan nomor Akta Ikrar Wakaf yaitu 01/D.24/1982.

KUA Kecamatan Cilawu dalam perkembangannya telah beberapa kali mengalami pergantian kepala. Berikut adalah rincian kepala KUA Kecamatan Cilawu dari masa ke masa:

No	Nama	Periode	Keterangan
1	R. Sulaeman Kurdi		Meninggal
2	R. Acep Moh. Musa		Meninggal
3	R. Moh. Yahya		Meninggal
4	R. Iim Ibrahim		Meninggal
5	R. Oon		Meninggal
6	Endang Dahlan		Meninggal
7	R. Ibrahim		Meninggal
8	H. Abdul Kodir		Meninggal
9	H. Aceng Makmur		
10	Toha Syamsudin		
11	Atik Hakim As'ary		Meninggal
12	Djunaedi	1995	
13	H. Asmat bin Yusuf	1995-2000	Meninggal

14	Drs. H. Yiyi Hilmanuddin, M.Si	2000-2005	
15	Drs. H. Bunyamin	2005	
16	Drs. H. Budi Herdiawan	2006-2011	
17	Drs. H. Enceng Ishak, S.Ag	2011-2018	
18	Asep Irfan, S.Ag	2018- Sekarang	

Tabel 1.1 Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu dari masa ke masa

2. Visi dan Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu

Visi dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu adalah “*Terwujudnya Masyarakat Kecamatan Cilawu yang Agamis dan Tata Tentrem Kerta Rahardja Menuju Ridho Allah Swt.*” Sedangkan misi dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan bidang kepenghuluan
- 2) Meningkatkan kualitas pembinaan kemasjidan
- 3) Meningkatkan kualitas bimbingan zakat dan pelayanan wakaf
- 4) Meningkatkan kualitas bimbingan keluarga Sakinah
- 5) Meningkatkan kualitas bimbingan kemitraan umat Islam
- 6) Meningkatkan kualitas ibadah sosial
- 7) Meningkatkan kualitas tata kelola bidang administrasi

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

3. Struktur Organisasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu

Secara garis besar, KUA Kecamatan Cilawu mempunyai struktur kepengurusan yang terdiri dari satu kepala, 2 orang penghulu, 2 orang pelaksana atau pengadministrasi, 2 orang penyuluh agama, dan 2 orang honorer. Jika digambarkan secara bagan, maka struktur kepengurusan di KUA Kecamatan Cilawu adalah sebagai berikut:



Gambar 1.2

4. Program-Program

Secara umum, terdapat beberapa program yang disediakan oleh KUA Kecamatan Cilawu pada masyarakat. Program-program tersebut antara lain:

1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana kantor
2. Meningkatkan profesionalisme personil KUA.
3. Meningkatkan tertib administrasi.
4. Meningkatkan pelayanan di bidang kepenghuluan.
5. Meningkatkan pelayanan di bidang BP.4 dan keluarga Sakinah.
6. Meningkatkan pelayanan di bidang zakat, wakaf, infaq, shodaqoh, dan ibadah sosial.
7. Meningkatkan pelayanan di bidang haji.

B. Penyajian Data

Peneliti menyajikan data-data yang didapatkan di lapangan di bagian penyajian data. Data-data tersebut didapatkan dari kegiatan wawancara, observasi, serta dokumentasi. Informan yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah antara lain:

- Narasumber 1 : Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu
- Narasumber 2 : Staf Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu Bagian Fungsional Penyuluh
- Narasumber 3 : Staf Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu Bagian Pengadministrasi/Pelaksana
- Narasumber 4 : Staf Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu Bagian Pengadministrasi/Pelaksana 2
- Narasumber 5 : Staf Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu Bagian Fungsional Penghulu
- Narasumber 6 : Masyarakat Kecamatan Cilawu 1
- Narasumber 7 : Masyarakat Kecamatan Cilawu 2
- Narasumber 8 : Masyarakat Kecamatan Cilawu 3

- Narasumber 9 : Masyarakat Kecamatan Cilawu 4
- Narasumber 10 : Masyarakat Kecamatan Cilawu 5

Berdasarkan data-data yang didapat dari kegiatan wawancara dengan narasumber dan observasi, maka data-data yang didapatkan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Jenis Pelayanan Publik yang Ditawarkan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu pada Masyarakat

Jenis pelayanan publik adalah macam-macam pelayanan yang disediakan oleh suatu instansi pemerintahan pada masyarakat. Jenis pelayanan publik mengacu pada dua kategori, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Berikut adalah tanggapan dari Narasumber tentang jenis pelayanan yang disediakan oleh KUA Kecamatan Cilawu:

“kita di KUA itu ngasih pelayanan ke masyarakat terkait nikah, rujuk, zakat, wakaf, sama lain-lainnya yang ada hubungannya sama agama. kita kan namanya juga kantor urusan agama, jadi

pelayanan yang kita kasih itu umumnya terkait agama.”⁷⁹ (NS 1, 18/10/2021)

Narasumber 1 berpendapat bahwa jenis pelayanan yang disediakan oleh KUA pada masyarakat adalah pelayanan-pelayanan yang terkait dengan urusan agama. Hal itu menurutnya sesuai dengan nama dari instansi yaitu kantor urusan agama. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 2 yang menguatkan pendapat sebelumnya:

“KUA mah gak jauh-jauh dari melayani urusan nikah, dari mulai daftar, cerainya, rujuknya, terus pendataannya juga. selain urusan nikah ya ada zakat, wakaf juga. sering ada masyarakat yang minta bantuan soal pembagian zakat, mau bikin akta wakaf... jadi KUA itu ngasih pelayanan keagamaan aja.”⁸⁰ (NS 2, 18/10/2021)

Pendapat dari Narasumber 2 menguatkan pendapat sebelumnya bahwa jenis pelayanan yang disediakan oleh KUA Kecamatan Cilawu pada masyarakat adalah pelayanan yang berkaitan dengan urusan keagamaan. Kemudian, berikut adalah pendapat dari Narasumber 3:

“Di kita mah teu jauh-jauh dari mulai ngedata siapa aja yang nikah di bulan sekarang, itu teh

⁷⁹ Hasil Wawancara Tanggal 18 Oktober 2021.

⁸⁰ Hasil Wawancara Tanggal 18 Oktober 2021.

nanti direkap terus disimpan jadi arsip KUA. Sesana mah nya, tergantung kebutuhan tamu oge. Jadi kadang ada yang datang buat minta solusi soal wakaf, zakat, pokona mah nu kararitu we.”⁸¹ (NS 3, 18/10/2021)

Narasumber 3 mengatakan bahwa jenis pelayanan yang disediakan adalah pelayanan yang berkaitan dengan pendataan nikah dan urusan keagamaan lainnya. Pendapat tersebut menguatkan pendapat dari Narasumber-narasumber sebelumnya yang mengatakan bahwa KUA Kecamatan Cilawu memberikan pelayanan yang berkaitan dengan urusan keagamaan. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 2:

“Iya, di sini itu kita ngasih pelayanan kayak perizinan pembangunan masjid. Terutama kalau masjid-masjid besar kayak masjid jami’ gitu, itu nanti disuruh datang ke kita supaya di data. Apalagi kalau tanahnya tanah wakaf, nanti itu prosesnya beda lagi. Yang jelas, kita juga ngasih izin sama masukan buat pembangunan masjid.”⁸² (NS 2, 20/01/2022)

Narasumber 2 berpendapat bahwa KUA Kecamatan Cilawu juga menyediakan pelayanan berupa izin pembangunan masjid. Selain itu, KUA juga

⁸¹ Hasil Wawancara Tanggal 18 Oktober 2021.

⁸² Hasil Wawancara Tanggal 20 Januari 2022.

menyediakan pelayanan berupa pengurusan benda-benda wakaf. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 1:

“Kita juga ngasih kesempatan buat masyarakat supaya bisa konsultasi terkait rumah tangga mereka, kayak mau rujuk, mau cerai itu kita biasanya kasih kesempatan buat ngobrol dulu. Kalau misal kedua pihaknya keukeuh mau pisah ya kita nanti proses.”⁸³ (NS 1, 20/01/2022)

Narasumber 1 mengatakan bahwa KUA Kecamatan Cilawu juga membuka kesempatan untuk berkonsultasi pada masyarakat terkait kehidupan rumah tangga masyarakat. Proses perceraian dan rujuk adalah hasil dari kegiatan konsultasi tersebut. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 5:

“Mun bapa mah bagean nu urus-urus soal wakaf sareng zakat paling mun aya masyarakat nu kadieu teh biasana nyerahkeun seseratan kangge ngadamel akte. Aya oge nu bade konsultasi, sadayana ke dibantosan.”⁸⁴ (NS 5, 20/01/2022)

Narasumber 5 juga berpendapat bahwa KUA Kecamatan Cilawu membuka peluang bagi masyarakat untuk berkonsultasi terkait zakat dan wakaf. Menurutnya,

⁸³ Hasil Wawancara Tanggal 20 Januari 2022.

⁸⁴ Hasil Wawancara Tanggal 20 Januari 2022.

masyarakat yang ingin berkonsultasi terkait wakaf dan zakat akan diberikan bantuan. Selain itu, masyarakat yang datang ke kantor biasanya datang untuk menyerahkan dokumen yang dibutuhkan untuk membuat akta wakaf.

2. Pola Pelayanan yang Diterapkan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu

Pola pelayanan adalah sebuah tata cara pelayanan yang telah diterapkan secara turun-temurun dari waktu ke waktu. Terdapat salah satu pola pelayanan yang umum diterapkan oleh instansi pemerintahan, yaitu pola pelayanan satu pintu atau *one-stop service*. Berikut adalah tanggapan dari setiap narasumber terkait pola pelayanan yang diterapkan di KUA Kecamatan Cilawu:

“di sini mah biasa aja, tamu datang ke sini terus nanti ditanya sama yang di depan dari mana sama butuhnya apa. Kalo udah jelas kebutuhannya nanti di oper ke pegawai yang ada di dalem, terus nanti dibantu(...)Kalo PTSP mah di kita belum pake soalnya belum daftar.”⁸⁵ (NS 3, 19/10/2021)

Narasumber 3 mengatakan bahwa di KUA Kecamatan Cilawu pola pelayanan yang diterapkan adalah pola pelayanan yang umum yaitu pelayanan yang

⁸⁵ Hasil Wawancara Tanggal 19 Oktober 2021.

dilakukan secara langsung antara penyedia jasa dengan konsumen jasa. Narasumber 3 juga mengatakan bahwa KUA Kecamatan Cilawu belum menerapkan pola pelayanan satu pintu karena KUA Kecamatan Cilawu belum mendaftarkan instansinya. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 4 yang menguatkan pendapat sebelumnya:

“cara pelayanan di sini mah normal kayak kantor-kantor lain. Nanti ada tamu datang terus sama ibu ditanya dari mana dan butuh bantuan apa, nanti kalo udah mah disuruh ke dalem atau nunggu di depan(...)kalo PTSP mah di sini belum pake. Masyarakat mah udah paham kalo mau ke KUA teh harus punya pegangan dokumen dari desa kayak gitu”⁸⁶ (NS 4, 19/10/2021)

Narasumber 4 menguatkan pendapat dari Narasumber 3 bahwa KUA Kecamatan Cilawu menggunakan pola pelayanan yang umum dan belum menggunakan PTSP dalam pelayanannya. Masyarakat akan datang ke kantor kemudian akan memberitahu kebutuhan pelayanannya. Setelah itu, masyarakat akan dibantu oleh pegawai sesuai dengan kebutuhannya. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 1:

⁸⁶ Hasil Wawancara Tanggal 19 Oktober 2021.

“Untuk pola pelayanan di kita itu sebenarnya masih standar, kita belum pakai PTSP. Jadi kalau masyarakat itu butuh tanda tangan dari Lurah ya kita suruh masyarakat buat ke kantor desa. Sejauh ini, masyarakat yang datang ke sini itu biasanya udah punya dokumen pelengkap dari RT, RW, Lurah, atau Camat jadi gak usah bolah balik lagi.”⁸⁷ (NS 1, 20/01/2022)

Narasumber 1 berpendapat bahwa sejauh ini pola pelayanan yang diterapkan di KUA Kecamatan Cilawu masih merupakan pola pelayanan yang standar. Artinya, interaksi yang terdapat dalam kegiatan pelayanan masih dilakukan secara langsung tanpa ada perantara apapun. Selain itu, menurutnya KUA Kecamatan Cilawu belum menerapkan PTSP. Semua masyarakat yang datang ke KUA rata-rata sudah mempunyai dokumen pelengkap dari RT, RW, Lurah, dan Camat. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 2:

“Pola pelayanan di sini mah masih dibilang standar, sama kayak kantor-kantor lain. Kalo secara teori mah apa itu namanya?(...)yang jelas mah, cara kita melayani masyarakat itu kita berpedoman pada SOP. Kita belum pakai PTSP soalnya KUA itu masih masuk ke golongan B, bukan golongan A yang cakupannya lebih besar.

⁸⁷ Hasil Wawancara Tanggal 20 Januari 2022.

Kalo KUA Garut Kota mah bisa jadi besok lusa pakai PTSP soalnya cakupannya lebih besar, tapi di kita mah sementara ini belum bakal pake itu.”⁸⁸ (NS 2, 20/01/2022)

Narasumber 2 berpendapat bahwa pola pelayanan di KUA Kecamatan Cilawu berpedoman pada SOP yang diberlakukan di KUA. Hal ini searah dengan pendapat Narasumber sebelumnya. Kemudian, berdasarkan pendapat dari Narasumber 2 alasan KUA Kecamatan Cilawu belum menggunakan PTSP adalah karena KUA Kecamatan Cilawu termasuk dalam Kelompok B. Narasumber 2 kemudian menambahkan pendapatnya:

“Kalau sistim pelayanan daring, kita masih menyesuaikan. Soalnya masyarakat itu kan gak semua bisa pakai teknologi. Bisa pun paling cuma pake hape doang, nggak sampe kayak masyarakat perkotaan. Jadi, itu juga alasan kenapa kita belum bikin website soalnya kita itu lihat ke kondisi masyarakatnya juga.”⁸⁹ (NS 2, 20/01/2022)

Narasumber 2 berpendapat bahwa KUA Kecamatan Cilawu juga belum menerapkan sistem pelayanan berbasis daring. Hal itu dikarenakan kondisi masyarakat yang belum memahami cara menggunakan

⁸⁸ Hasil Wawancara Tanggal 20 Januari 2022.

⁸⁹ Hasil Wawancara Tanggal 20 Januari 2022.

teknologi. Berkenaan dengan sistem pelayanan daring, berikut adalah pendapat dari Narasumber 1:

“Sebenarnya kalau ngobrolin online itu kita selama pandemi kan pakai aplikasi Zoom. Kayak buat penyuluhan nikah buat pasangan yang mau nikah itu, kita kan pakai Zoom. Tapi belum total juga. Itu juga, kalau via WhatsApp juga sebenarnya sistem pelayanan daring. Tapi masih sebatas konsultasi aja, gak lebih dari itu.”⁹⁰ (NS 1, 20/01/2022)

Narasumber 1 berpendapat bahwa secara pelaksanaan, KUA Kecamatan Cilawu sudah menerapkan sistem pelayanan daring atau *online*. Namun, pelaksanaan sistem pelayanan daring di KUA Kecamatan Cilawu masih terbatas. Narasumber 1 kemudian menambahkan pendapatnya:

“Sebenarnya, waktu PPKM awal-awal itu kita nurut sama kebijakan pemerintah, ya WFH itu. Tapi kan masyarakat gak semua paham WFH itu gimana, jadi masyarakat itu pas kita WFH banyak yang ngeluh soalnya gak tau kudu gimana. Makanya itu, kita maksain buat terus hadir ke kantor tapi ya tetep ikut sama prokes.”⁹¹ (NS 1, 20/01/2022)

⁹⁰ Hasil Wawancara Tanggal 20 Januari 2022.

⁹¹ Hasil Wawancara Tanggal 20 Januari 2022.

Narasumber 1 mengatakan bahwa selama pandemi KUA Kecamatan Cilawu tetap beroperasi secara normal. Pada awalnya, setiap pegawai mengikuti arahan dan kebijakan dari pemerintah dalam melakukan WFH namun karena ketidaktahuan masyarakat tentang cara kerja WFH jadi pegawai memaksakan untuk bekerja secara luring. Semua itu dilakukan dengan mematuhi protokol kesehatan.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu

Faktor adalah sesuatu yang dapat memberikan dampak bagi suatu benda secara langsung. Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: motivasi kerja, kemampuan komunikasi, pengalaman kerja, rasa tanggung jawab, kepemimpinan, serta lingkungan kerja. Berikut adalah pendapat dari Narasumber terkait pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu:

- 1) Motivasi Kerja

Motivasi adalah dorongan yang timbul dari diri sendiri untuk melakukan suatu kegiatan secara sungguh-sungguh. Dalam pelaksanaannya, motivasi dapat meningkatkan atau menurunkan kualitas keluaran produk dari perusahaan atau organisasi. Berikut adalah pendapat dari setiap narasumber terkait pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan publik:

“motivasi tentu berpengaruh ke kualitas pelayanan, soalnya kalo kita lagi termotivasi nanti kan kita bakal serius kerjanya, jadi semangat. Beda kalo lagi gak termotivasi mah, nanti jadi loyo”⁹² (NS 2, 22/10/2021)

Narasumber 2 mengatakan bahwa motivasi dapat memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan publik. Hal itu dikarenakan motivasi merupakan suatu faktor yang akan mengubah suasana dalam bekerja. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 4 yang menguatkan pendapat Narasumber sebelumnya:

“jelas dong a, motivasi itu ngaruh ke kualitas pelayanan ke masyarakat, soalnya kalo kita lagi semangat nanti suasananya jadi enak.”⁹³ (NS 4, 22/10/2021)

⁹² Hasil Wawancara Tanggal 22 Oktober 2021.

⁹³ Hasil Wawancara Tanggal 22 Oktober 2021.

Pendapat dari Narasumber 4 menguatkan pendapat dari Narasumber 3. Motivasi dapat memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan publik di KUA Kecamatan Cilawu. Jika pegawai mempunyai motivasi yang tinggi, maka kualitas pelayanan akan meningkat. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 1:

“Pengaruh ke kitanya ya, kita jadi lebih ceria aja, lebih semangat gitu. Kalo kita semangat ya memang ngaruh ke pelayanan, jadi gak bosen aja suasananya. Lalu kalau kita motivasinya lagi bagus itu biasanya kita jadi lebih aktif, gak kayak pas lagi males atau lagi ada masalah.”⁹⁴ (NS 1, 20/01/2022)

Narasumber 1 berpendapat bahwa pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan terletak pada suasana selama kegiatan pelayanan berlangsung. Menurutnya, ketika pegawai termotivasi suasana menjadi lebih ceria. Kemudian, saat pegawai termotivasi pegawai menjadi lebih aktif dari sebelumnya. Narasumber 1 kemudian menambahkan:

“Tapi kan kalau motivasi itu biasanya ada pengaruh dari luar juga. Pegawai di sini itu solid, jadi istilahnya mah kalau lagi gak ada motivasi itu ka brang-brangkeun. Maksudnya ya, jadi

⁹⁴ Hasil Wawancara Tanggal 20 Januari 2022.

termotivasi lagi soalnya kan kita disini saling support satu sama lain. Makanya, mau semangat atau gak semangat kita tetep maksain hadir. Kecuali kalau ada sakit, atau tugas ke luar kota.”⁹⁵ (NS 1, 20 Januari 2022)

Narasumber 1 kemudian menjelaskan bahwa meskipun sedang dalam kondisi tidak termotivasi pegawai tetap memaksakan untuk hadir ke kantor. Menurutnya, salah satu obat ketika sedang tidak termotivasi adalah kehadiran orang-orang yang saling mendukung satu sama lain.

2) Kemampuan Komunikasi

Komunikasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang bertujuan untuk bertukar informasi. Komunikasi adalah suatu aspek yang penting dalam suatu kegiatan pelayanan. Berikut adalah pendapat setiap Narasumber terkait dengan pengaruh kemampuan komunikasi pada kualitas pelayanan publik:

“kalo dalam kegiatan pelayanan itu, komunikasi memang berpengaruh soalnya kita dalam melayani masyarakat itu ada interaksi. Kalo cara interaksinya bener nanti masyarakat itu bakal nyaman sama kita.”⁹⁶ (NS 1, 22/10/2021)

⁹⁵ Hasil Wawancara Tanggal 20 Januari 2022.

⁹⁶ Hasil Wawancara Tanggal 22 Oktober 2021.

Kemampuan berkomunikasi dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Seperti yang dikatakan oleh Narasumber 1, kemampuan komunikasi yang baik akan membawa suasana pelayanan menjadi lebih hidup. Selain itu, kemampuan berkomunikasi yang baik akan mendatangkan rasa nyaman dari masyarakat. Berikut adalah tanggapan dari Narasumber 2 yang menguatkan pendapat dari Narasumber 1:

“Iya, ngaruh. Soalnya kalo kita ngobrol pelayanan kan pasti disitu ada interaksi. Kalo misalkan orang yang melayani kita cuek gak bisa ngobrol nanti kan bakal gak nyaman, bakal gak betah ke kitanya. Jadi, minimalnya pegawai itu harus bisa ngobrol dikit-dikit jangan diem terus.”⁹⁷ (NS 2, 22/10/2021)

Seperti yang dikatakan oleh Narasumber 2, komunikasi yang baik akan melahirkan rasa nyaman bagi tamu yang datang ke kantor. Oleh karena itu, menurut Narasumber 2 seorang pegawai harus mempunyai kemampuan berkomunikasi yang cukup agar tamu yang datang merasa betah ketika bertamu ke KUA. Berikut adalah tanggapan dari Narasumber 5:

⁹⁷ Hasil Wawancara Tanggal 22 Oktober 2021.

“Kemampuan berkomunikasi teh.. jelas masihan pangaruh. Soalna kan urang teh kerja di lembaga pamarentah, terus urang teh damelna di KUA. Matakna, urang teh kudu bisa ngajak ngobrol ka tamu... nya, nu babari weh, nu penting mah supaya teu tiiseun teuing.”⁹⁸ (NS 5, 22/10/2021)

Menurut Narasumber 5, kemampuan komunikasi adalah hal yang penting bagi seorang pegawai KUA. KUA adalah lembaga pemerintahan yang bertugas untuk melayani masyarakat. Oleh karena itu, kemampuan berkomunikasi itu penting untuk dimiliki oleh setiap pegawai karena tugas dari pegawai KUA adalah untuk melayani masyarakat. Narasumber 5 kemudian menambahkan:

“Tapi mun ngobrol kitu nya, da kadang teu langsung. Aya heula prosesna. Awal-awal didamel mah nya pasti ngadegdeg, bakal bingung. Tapi lami kalamian mah bakal biasa. Mun tos biasa mah bakal nyalse.”⁹⁹ (NS 5, 22/10/2021)

Narasumber 5 kemudian menambahkan, kemampuan komunikasi merupakan suatu kemampuan yang adanya merupakan hasil dari pengalaman. Menurutnya, setiap pegawai saat pertama kali bekerja

⁹⁸ Hasil Wawancara Tanggal 22 Oktober 2021.

⁹⁹ Hasil Wawancara Tanggal 22 Oktober 2021.

akan kebingungan dan canggung. Namun, lama kelamaan pegawai tersebut akan terbiasa dan kemampuan komunikasi itu akan tercipta.

3) Pengalaman Kerja

Pengalaman dapat didefinisikan sebagai bukti keikutsertaan seseorang dengan suatu kegiatan. Pengalaman dalam dunia kerja diartikan sebagai lamanya seorang bekerja di suatu bidang pekerjaan. Pengalaman dapat memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan publik. Berikut adalah pendapat setiap Narasumber atas pengaruh pengalaman terhadap kualitas pelayanan publik:

“Mun saur bapa mah, tangtu ngaruh. Soalna lamun urang gaduh pangalaman, engke urang moal lieur lamun kudu ngambil kaputusan. Ku pangalaman mah pan urang jadi apal kumaha masyarakat teh. Aya nu rurusuhan, aya nu kalem...”¹⁰⁰ (NS 5, 25/10/2021)

Menurut Narasumber 5, pengalaman dapat memberikan gambaran tentang karakteristik masyarakat. Pegawai akan lebih mudah untuk mengambil keputusan terkait kegiatan pelayanan jika mempunyai pengalaman.

¹⁰⁰ Hasil Wawancara Tanggal 25 Oktober 2021.

Berikut adalah tanggapan dari Narasumber 1 terkait pengaruh dari pengalaman:

“Iya bener, kalo kita punya pengalaman nanti kita bakal tau kudu menanggapi masyarakat yang sifatnya macam-macam. Kan ada masyarakat itu yang gak sabaran, ada juga masyarakat yang santai. Jadi kalo kita punya pengalaman nanti kita bakal tau kudu menanggapi kayak gimana.”¹⁰¹ (NS 1, 25/10/2021)

Menurut Narasumber 1, pengalaman yang dimiliki oleh seorang pegawai akan mempermudah pegawai untuk menghadapi masyarakat yang karakteristiknya bermacam-macam. Jika pegawai mempunyai pengalaman, masyarakat akan lebih nyaman untuk berinteraksi dengan pegawai tersebut. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 3:

“Iya, kalo pegawainya berpengalaman nanti masyarakat itu bakal tenang. Soalnya kan kalo kita kurang pengalaman mah masyarakat itu bakal was-was. Jadi selain ngaruh ke kualitasnya juga ngaruh ke suasananya.”¹⁰² (NS 3, 25/10/2021)

Narasumber 3 berpendapat bahwa pengalaman dapat memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan dan

¹⁰¹ Hasil Wawancara Tanggal 25 Oktober 2021.

¹⁰² Hasil Wawancara Tanggal 25 Oktober 2021.

suasana saat kegiatan pelayanan berlangsung. Menurutnya, pegawai yang berpengalaman akan memberikan rasa tenang bagi tamu yang datang. Hal ini dikuatkan dengan pegawai KUA Kecamatan Cilawu yang rata-rata berumur 40 tahun ke atas.¹⁰³

4) Rasa Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah sebuah rasa yang datang dari diri seseorang untuk melakukan kewajibannya dalam situasi apapun. Tanggung jawab dapat memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan publik. Berikut adalah tanggapan dari setiap Narasumber:

“Oh iya tentu. Kita pegawai di sini itu kan aslinya mengabdikan soalnya KUA itu bukan lembaga profit. Jadi kita yang mengabdikan itu mempunyai rasa tanggung jawab untuk menyukseskan lembaga, salah satunya di bidang pelayanan.”¹⁰⁴ (NS 1, 26/10/2021)

Narasumber 1 berpendapat bahwa pegawai KUA mempunyai rasa tanggung jawab pada lembaga karena pegawai merupakan orang-orang yang mengabdikan. Salah satu tanggung jawab yang harus dipenuhi adalah

¹⁰³ Hasil Observasi Pada Tanggal 25 Oktober 2021.

¹⁰⁴ Hasil Wawancara Tanggal 26 Oktober 2021.

memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat.

Berikut adalah pendapat dari Narasumber 2:

“Iya, kita kan pegawai instansi yang melayani masyarakat. Jadi karena kita berperan buat melayani masyarakat kita bertanggung jawab buat melaksanakan pelayanan itu. Kayak di depan, kan ada maklumat pelayanan. Itu harus dilaksanakan sama pegawai, bukan cuma sekedar figura aja.”¹⁰⁵
(NS 2, 26/10/2021)

Pendapat dari Narasumber 2 menguatkan pendapat dari Narasumber 1 bahwa tanggung jawab dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Pegawai KUA yang bertanggung jawab akan melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Tugasnya adalah memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat. oleh karena itu, tanggung jawab memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan publik.

5) Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah suatu karakteristik yang dimiliki oleh seorang pemimpin. Kepemimpinan merupakan kemampuan pemimpin dalam mengarahkan anak buahnya untuk mencapai tujuan organisasi. Berikut

¹⁰⁵ Hasil Wawancara Tanggal 26 Oktober 2021.

adalah tanggapan dari setiap Narasumber terkait dengan pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik:

“Pemimpin itu orang yang bertanggung jawab atas semua perilaku anak buahnya. Biasanya kan kalo ada kendala itu yang dipanggil pemimpinnya. Makanya, kalo pemimpin punya jiwa kepemimpinan yang baik nanti banyak aspek organisasi yang meningkat, salah satunya ya pelayanan ke masyarakat.”¹⁰⁶ (NS 1, 27/10/2021)
Narasumber 1 berpendapat bahwa kepemimpinan

berpengaruh pada kualitas pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya, pemimpin adalah orang yang paling bertanggung jawab atas kinerja yang dilakukan oleh pegawai KUA. Oleh karena itu, menurut Narasumber 1 pemimpin harus mempunyai jiwa kepemimpinan yang baik karena sosok pemimpin adalah orang yang bertanggung jawab atas kinerja anak buahnya. Berikut adalah tanggapan dari Narasumber 2:

“Tentu, soalnya kita kan bekerja sebagai tim nggak bekerja sendiri-sendiri. Tujuan kita kan mau ngasih pelayanan yang maksimal ke masyarakat dan disitu pemimpin itu berperan buat memperhatikan anak buahnya. Jadi karena kita

¹⁰⁶ Hasil Wawancara Tanggal 27 Oktober 2021.

memang diawasi oleh pemimpin, kinerja kita juga jadi meningkat.”¹⁰⁷ (NS 2, 27/10/2021)

Menurut Narasumber 2, semua personil KUA bekerja sebagai tim. Oleh karena itu, dalam pelaksanaannya sosok pemimpin dibutuhkan untuk mengawasi seluruh kegiatan yang dilakukan oleh pegawai. Selain itu, karena pegawai bertanggung jawab pada pemimpin maka secara otomatis kinerja pegawai akan meningkat.

6) Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah semua hal yang tersedia di suatu area pekerjaan, seperti: pegawai, sarana dan prasarana, hiasan, dan barang-barang yang terkait dengan pekerjaan. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Berikut adalah pendapat dari setiap Narasumber terkait pengaruh lingkungan kerja:

“Kalo lingkungannya baik, bersih, nanti kita bakal betah kalo di kantor. Buat ibu aja, ibu kan perempuan dan paling gak suka kalo lihat lingkungan itu kotor. Makanya, kalo buat ibu mah lingkungan kerja itu ngaruh ke kualitas pelayanan

¹⁰⁷ Hasil Wawancara Tanggal 27 Oktober 2021.

soalnya nanti bakal timbul rasa nyaman buat semua orang.”¹⁰⁸ (NS 4, 28/10/2021)

Narasumber 4 berpendapat bahwa lingkungan kerja yang baik akan mendatangkan rasa nyaman. Menurutnya, rasa nyaman yang dirasakan akan meningkatkan kualitas pelayanan. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 2:

“Kalo dilihat dari segi efektivitas kegiatannya, lingkungan kerja itu memang berpengaruh ke kualitas pelayanan. Soalnya kalo lingkungannya baik nanti kita bisa fokus ke pekerjaan kita, dan kita juga bakal betah buat terus di kantor kalo lingkungannya baik.”¹⁰⁹ (NS 2, 28/10/2021)

Narasumber 2 berpendapat bahwa lingkungan yang baik akan memudahkan pegawai untuk fokus dengan pekerjaannya. Pendapat dari Narasumber 2 menguatkan pendapat dari Narasumber 4, yaitu lingkungan kerja yang baik akan meningkatkan kualitas pekerjaan. Berdasarkan paparan dari kedua Narasumber, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh lingkungan kerja.

¹⁰⁸ Hasil Wawancara Tanggal 28 Oktober 2021.

¹⁰⁹ Hasil Wawancara Tanggal 28 Oktober 2021.

4. Analisa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu dengan Pendekatan SERVQUAL

Instansi pemerintahan yang mengadakan pelayanan pada masyarakat mempunyai tujuan untuk memberikan kepuasan pada masyarakat dengan cara memberikan pelayanan secara prima. Jika instansi ingin mengetahui masyarakat telah mendapatkan kepuasan atau tidak maka *feedback* dari masyarakat dibutuhkan oleh instansi. Terdapat salah satu metode untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di suatu instansi. Metode tersebut adalah SERVQUAL yang ditemukan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman. Adapun dalam metode SERVQUAL terdapat lima dimensi yang dijadikan sebagai pengukuran, yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Berikut adalah pendapat dari Narasumber terkait dengan kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Cilawu:

1) Tangible

Tangible secara bahasa adalah kasat mata dan dapat disentuh oleh indera peraba. Dalam SERVQUAL, tangible merupakan salah satu dimensi untuk menilai

kualitas pelayanan publik di suatu instansi. Adapun yang menjadi objek penilaiannya dalam penelitian ini adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang keberhasilan kegiatan pelayanan. Berikut adalah pendapat dari Narasumber terkait dimensi tangible di KUA Kecamatan Cilawu:

“Jadi lamun sarana jeung prasarana di KUA, ceuk bapa mah tos kaetang sae. Soalna fasilitasna lengkap, nya sarana na oge prasarana na. Bapak pan pas kaditu nguruskeun soal masjid, aya bantuan ti pamarentah tea keur Masjid Jami’ anu terdampak ku COVID. Jadi ningal dina kaayaanana mah sae a.”¹¹⁰ (NS 7, 05/11/2021)

Narasumber 7 berpendapat bahwa KUA Kecamatan Cilawu mempunyai sarana dan prasarana yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Menurutnya, alat-alat yang dibutuhkan dalam proses pelayanan tersedia secara lengkap di KUA Kecamatan Cilawu. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 6:

“Kalo yang terasa sama saya mah ya bagus, soalnya KUA itu kan pusatnya pelayanan yang ada kaitannya sama keagamaan di tiap kecamatan. Fasilitas di KUA Cilawu kata bapak juga bagus. Jadi ada ruang tamu, ada balai nikah juga.

¹¹⁰ Hasil Wawancara Tanggal 05 Nopember 2021.

Semuanya itu memang membantu ke pekerjaan mereka.”¹¹¹ (NS 6, 07/11/2021)

Narasumber 6 berpendapat bahwa tangible di KUA Kecamatan Cilawu adalah baik. Hal itu dikarenakan bahwa KUA merupakan pusat dari kegiatan pelayanan keagamaan yang ada di suatu kecamatan. Sarana dan prasarana yang tersedia di KUA menurutnya membantu pada keberhasilan kegiatan pelayanan. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 9:

“Jadi di KUA mah sudah bisa dibilang bagus, kalo ngobrol soal fasilitas mah. Soalnya kan di KUA itu ada fasilitas buat nikah tanpa biaya tea, buat orang-orang dengan kriteria tertentu atau yang mau akad di KUA. Terus kalo ngobrol soal alat-alat yang membantu di KUA juga sudah lengkap. Internet, komputer, printer, scanner ada semua. Cuma yang jadi masalah itu alat-alat di KUA itu belum semuanya up-to-date jadi ya itu bisa jadi kendala ke depannya.”¹¹² (NS 9, 07/11/2021)

Narasumber 9 mengatakan bahwa fasilitas di KUA mempunyai kualitas yang baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya suatu fasilitas yang memudahkan masyarakat untuk melakukan akad di KUA. Selain itu, menurutnya ketersediaan peralatan yang membantu pada

¹¹¹ Hasil Wawancara Tanggal 07 Nopember 2021.

¹¹² Hasil Wawancara Tanggal 09 Nopember 2021.

kegiatan pelayanan juga dapat dikatakan dengan baik. Namun, menurutnya peralatan tersebut perlu untuk dimutakhirkan agar tidak menjadi kendala di masa depan. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 1:

“Kita itu punya sarana yang lengkap. Bisa dibilang, peralatan buat melayani masyarakat itu kita punya semua.”¹¹³ (NS 1, 17/01/22)

Berdasarkan pendapat dari Narasumber 1, KUA mempunyai peralatan yang lengkap. Semua peralatan yang dibutuhkan untuk melayani masyarakat dimiliki oleh KUA Kecamatan Cilawu. Kemudian, Narasumber 1 menambahkan:

“Kita biasanya cek alat-alat di kita itu setiap 2 bulan sekali. Supaya kita tau, mana alat yang udah rusak atau gak bisa dipakai lagi. Jadi, buat peralatan di sini kita sering cek. Sarana juga, itu kayak kamar mandi pas bulan Desember itu diperbaiki.”¹¹⁴ (NS 1, 17/01/2022)

Narasumber 1 menambahkan bahwa KUA Kecamatan Cilawu sering melakukan pengecekan terhadap sarana dan prasarana yang terdapat di KUA. Menurutnya, hal itu dilakukan agar pihak KUA

¹¹³ Hasil Wawancara Tanggal 17 Januari 2022.

¹¹⁴ Hasil Wawancara Tanggal 17 Januari 2022.

mengetahui tingkat kelayakan sarana dan prasarana yang tersedia. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 2:

“Iya, kita punya. Lengkap, kayak komputer, printer, scanner, terus persediaan kertas juga kita punya banyak. Tapi biasanya kalau komputer di kantor itu dipake buat urusan print atau scan aja, soalnya kalo buat kerja kita punya laptop sendiri soalnya komputer di kantor gak bisa dibawa ke rumah.”¹¹⁵ (NS 2, 17/01/2022)

Pendapat dari Narasumber 2 menguatkan pendapat dari Narasumber 1 bahwa KUA Kecamatan Cilawu mempunyai sarana dan prasarana yang lengkap untuk menunjang pelayanan pada masyarakat. Selain itu, pegawai KUA Kecamatan Cilawu mempunyai sebuah laptop yang memudahkan mereka untuk melakukan pekerjaan mereka di rumah. Kemudian, Narasumber 2 menambahkan pendapatnya:

“Kalo di kantor, biasanya yang ngecek itu pihak honorer. Mereka yang bersihin kantor, masakin air buat bikin kopi. Itu biasanya tiap hari gitu, tapi kalo komputer mah kita biasanya tunggu sampe lambat, atau udah loading lama.. Itu berarti waktunya kita kudu benerin komputer.”¹¹⁶ (NS 2, 17/01/2022)

¹¹⁵ Hasil Wawancara Tanggal 17 Januari 2022.

¹¹⁶ Hasil Wawancara Tanggal 17 Januari 2022.

Menurut Narasumber 2, terdapat pegawai yang melakukan pengecekan terhadap sarana dan prasarana yang terdapat di KUA Kecamatan Cilawu secara rutin. Pegawai tersebut merupakan pegawai honorer yang bertugas untuk membersihkan kantor dan memasak air. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 3:

“Kita punya lengkap. Komputer itu ada dua, tapi yang dipake mah cuma satu soalnya yang di sana itu udah rusak. Tapi kita biasanya kalo kerja itu bawa laptop sendiri, kerjanya di sana. Komputer mah biasanya dipake buat ngeprint, nyalain lagu dari YouTube biar gak jenuh, sama buat nyimpen dokumen-dokumen penting aja.”¹¹⁷ (NS 3, 17/01/2022)

Sama halnya dengan beberapa pendapat sebelumnya, Narasumber 3 pun berpendapat bahwa KUA Kecamatan Cilawu mempunyai sarana dan prasarana yang lengkap. Meski begitu, dalam melakukan pekerjaannya biasanya pegawai melakukannya di laptop masing-masing pegawai. Adapun alat-alat yang terdapat di KUA digunakan untuk membantu pekerjaan agar menjadi lebih mudah. Narasumber 2 kemudian menambahkan pendapatnya:

¹¹⁷ Hasil Wawancara Tanggal 17 Januari 2022.

“Kalo ngecek alat-alat mah kita kadang-kadang. Biasanya 2 bulan sekali. Soalnya kan alat-alat di kita itu asal cukup gak masalah. Kita gak minta juga buat dikasih komputer baru, toh kita kan punya komputer sendiri. Laptop punya bapak ge, asal masih dipakai kerja gak masalah.”¹¹⁸ (NS 3, 17/01/2022)

Sama halnya dengan pendapat dari Narasumber 1, Narasumber 3 berpendapat bahwa alat-alat yang dimiliki oleh KUA Kecamatan Cilawu akan dicek setiap 2 bulan sekali. Menurutnya, setiap peralatan yang tersedia selama layak digunakan akan terus digunakan. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 4:

“Kalau dari segi kelengkapan mah, kita memang lengkap. Komputer, terus itu... printer, terus ruang tamu, balai nikah buat warga yang mau nikah di sini juga ada. Internet juga ada, jadi kalo soal kelengkapan alat-alat mah kita bisa dibilang udah lengkap.”¹¹⁹ (NS 4, 17/01/2022)

Pendapat dari Narasumber 4 menguatkan pendapat dari Narasumber sebelumnya, bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di KUA Kecamatan Cilawu adalah lengkap. Narasumber 4 kemudian menambahkan:

“Kalo ibu sendiri mah kurang paham soal teknologi kayak gitu mah... tapi kalo sarana mah

¹¹⁸ Hasil Wawancara Tanggal 17 Januari 2022.

¹¹⁹ Hasil Wawancara Tanggal 17 Januari 2022.

kita memang sering dicek, kemarin juga itu toilet kan diperbaiki.”¹²⁰ (NS 4, 17/01/2022)

Narasumber 4 berpendapat bahwa sarana yang terdapat di KUA sering dilakukan pengecekan. Hal itu bertujuan agar semua sarana dan prasarana yang terdapat di KUA Kecamatan Cilawu layak untuk digunakan oleh semua pihak yang berkaitan dengan KUA. Hal ini dikuatkan juga oleh hasil dari observasi yang dilakukan oleh peneliti. KUA Kecamatan Cilawu mempunyai sarana dan prasarana yang menunjang pada kegiatan pelayanan publik. Selain itu, peralatan yang terdapat di KUA juga mempunyai kualitas yang baik. Hal tersebut dikarenakan setiap pagi selalu dicek oleh pegawai honorer KUA Kecamatan Cilawu. KUA Kecamatan Cilawu seharusnya melakukan pembaruan pada setiap peralatannya, namun jika ditinjau dari segi kelayakannya semua peralatan yang terdapat di KUA Kecamatan Cilawu adalah layak untuk digunakan.¹²¹

2) Reliability

¹²⁰ Hasil Wawancara Tanggal 17 Januari 2022.

¹²¹ Hasil Observasi Pada Tanggal 30 Oktober 2021.

Reliability adalah sebuah kemampuan yang dimiliki seseorang untuk bisa dipercaya oleh orang lain. Reliability merupakan salah satu dimensi penilaian kualitas pelayanan publik dalam pendekatan SERVQUAL. Adapun objek penilaian dari reliability dalam penelitian ini adalah kemampuan pegawai untuk mengoperasikan alat-alat bantu pelayanan. berikut adalah pendapat dari setiap Narasumber terkait dimensi reliability di KUA Kecamatan Cilawu:

“Bener, soalnya di KUA kan pegawainya udah berpengalaman, jadi bapak pribadi mah percaya lah ke mereka mah. Selain karena mereka orang-orang yang berpendidikan terus juga mereka punya pengalaman.”¹²² (NS 10, 15/11/2021)

Narasumber 10 berpendapat bahwa pegawai KUA Kecamatan Cilawu mempunyai pengalaman dan merupakan orang-orang yang berpendidikan. Menurutnya, kedua aspek tersebut menjadi alasan bahwa KUA Kecamatan Cilawu mempunyai tingkatan reliability yang baik. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 7:

“Muhun, pasti atuh kang. Soalna kan padamel KUA mah tugasna ngabantosan masyarakat. Jadi lamun aranjeunna teu ngartos carana ngangge

¹²² Hasil Wawancara Pada Tanggal 15 Nopember 2021.

komputer, terus printer, engke ngaruhna kana pelayanan ka masyarakat na. Memang aya padamel nu teu tiasa ngangge ngan anjeunna sanes di bagian anu kedah ngurus seseratan kitu.”¹²³ (NS 7, 05/11/2021)

Narasumber 7 berpendapat bahwa KUA Kecamatan Cilawu mempunyai tingkatan reliability yang baik. Hal itu dikarenakan bahwa kemampuan untuk mengoperasikan alat-alat bantu pelayanan akan berpengaruh pada kualitas pelayanan pada masyarakat. Menurutnya, di KUA Kecamatan Cilawu terdapat pegawai yang tidak mampu untuk mengoperasikan teknologi tapi hal itu tidak menjadi permasalahan karena pegawai tersebut tidak mengurus soal administrasi. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 8:

“Betul, soalnya nanti balik lagi ke tugas mereka jadi pelayan masyarakat. Kan kalo jadi orang yang kerjanya melayani mah kudu segala bisa, masa nanti kalo masyarakat butuh A tapi pegawainya malah gak bisa. Jadi, karena mereka itu pegawai yang tugasnya melayani masyarakat mereka pasti paham caranya pake teknologi.”¹²⁴ (NS 8, 17/11/2021)

¹²³ Hasil Wawancara Pada Tanggal 05 Nopember 2021.

¹²⁴ Hasil Wawancara Tanggal 17 Nopember 2021.

Pendapat dari Narasumber 8 menguatkan pendapat sebelumnya bahwa KUA Kecamatan Cilawu mempunyai tingkatan reliability yang baik. Menurutnya, hal itu dikarenakan pegawai KUA Kecamatan Cilawu mempunyai tugas untuk melayani masyarakat. Instansi yang bertugas untuk melayani masyarakat harus mempunyai SDM yang ahli di berbagai bidang, salah satunya ahli dalam mengoperasikan alat-alat bantu dalam kegiatan pelayanan. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 2:

“Kalo ngobrol dari segi bisa atau nggaknya, semua pegawai dari dulu sampe sekarang pasti bisa pakai. Kalo dulu mah kan pake mesin tik, sekarang mah ada komputer. Dulu mah gak perlu pake printer, sekarang mah pake. Iya, kalo dari segi kepiawaian mah kita pegawai KUA itu pasti piawai, soalnya memang setiap hari kita pake.”¹²⁵ (NS 2, 18/01/2022)

Narasumber 2 berpendapat bahwa pegawai KUA Kecamatan Cilawu merupakan orang-orang yang piawai dalam menggunakan alat-alat yang membantu dalam kegiatan penelitiannya. Seiring berjalannya waktu, teknologi mengalami perkembangan. Pegawai KUA pun

¹²⁵ Hasil Wawancara Tanggal 18 Januari 2022.

beradaptasi terhadap perkembangan teknologi tersebut.

Berikut adalah pendapat dari Narasumber 1:

“Pegawai KUA itu dituntut sama masyarakat buat memberikan pelayanan yang prima. Meskipun mereka gak langsung bilang, tapi masyarakat itu berharap ke kita. Makanya, minimalnya pegawai di kita itu harus paham caranya pake komputer itu harus bisa. Ada tapi di kita pegawai yang memang udah lama malang melintang, mereka itu memang kurang paham caranya pake komputer. Tapi kerja mereka sehari-harinya nggak pakai komputer, jadi sebenarnya gak ada masalah. Pegawai lain, mereka jago-jago. Minimalnya jago pakai aplikasi Microsoft Word, sama(...)iya itu Excel.”¹²⁶

Pendapat dari Narasumber 1 menguatkan pendapat dari Narasumber 2 bahwa pegawai KUA Kecamatan Cilawu mempunyai keahlian dalam mengoperasikan alat-alat bantu pelayanan. Menurutnya, hal itu dikarenakan bahwa KUA Kecamatan Cilawu diandalkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, pegawai KUA Kecamatan Cilawu harus menguasai alat-alat bantu dalam kegiatan pelayanan. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 5:

“Bapak mah teu ngalalartos carana ngangge nu kararitu teh, tapi padamelan bapak mah teu kedah

¹²⁶ Hasil Wawancara Tanggal 18 Januari 2022.

ngangge komputer. Komo bapak atuh janten penghulu, kan maenya lamun kedah jadi penghulu dina komputer mah... tah eta, penghulu online. Matakna, kangge bapak mah teu tiasa ngangge komputer ge teu masalah da damelna dina nguruskeun wakaf, zakat, nya sareng janten penghulu.”¹²⁷ (NS 5, 18/01/2022)

Narasumber 5 berpendapat bahwa dirinya tidak mampu untuk mengoperasikan alat-alat seperti komputer. Akan tetapi, pekerjaannya tidak mempunyai kaitan dengan penggunaan komputer. Oleh karena itu, menurutnya tidak masalah jika dirinya tidak dapat menggunakan komputer karena pekerjaannya tidak membutuhkan komputer. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 4:

“Kalo ibu mah yang kerjanya masukin data ke web ya harus bisa pakai komputer teh. Soalnya kan memang itu kerjanya disana. Jadi, ibu sendiri mah ya harus paham cara pakainya. Printer juga, ngetik juga harus bisa 10 jari. Sebenarnya yang lain juga sama, mau kerja pakai teknologi mau nggak harus bisa. Pokoknya kudu paham.”¹²⁸ (NS 4, 18/01/2022)

Narasumber 4 berpendapat bahwa menguasai teknologi atau alat-alat yang menunjang pada kualitas

¹²⁷ Hasil Wawancara Tanggal 18 Januari 2022.

¹²⁸ Hasil Wawancara Tanggal 18 Januari 2022.

pelayanan adalah suatu keharusan. Menurutnya, mahir menggunakan alat-alat bantu pelayanan adalah suatu keharusan terlepas dari tugas yang dimiliki setiap pegawai. Hal ini juga dikuatkan oleh temuan observasi di lapangan. Sebagian besar pegawai KUA Kecamatan Cilawu merupakan orang-orang yang mampu untuk mengoperasikan komputer. Terdapat dua orang yang kurang mampu dalam menggunakan komputer, namun mereka tidak bekerja di bidang administrasi tapi bertugas sebagai fungsional penghulu.¹²⁹

3) Responsiveness

Responsiveness secara bahasa adalah kemampuan untuk merespon suatu fenomena secara cepat dan secara sigap. Responsiveness merupakan salah satu dimensi untuk menilai kualitas pelayanan di suatu perusahaan jasa dalam pendekatan SERVQUAL. Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penilaiannya adalah kesiapan yang dimiliki oleh SDM di KUA Kecamatan Cilawu dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi masyarakat.

¹²⁹ Hasil Observasi Tanggal 30 Oktober 2021.

Berikut adalah pendapat dari setiap Narasumber terkait tingkatan responsiveness di KUA Kecamatan Cilawu:

“Tereh kang, jadi nu karaos ku bapak mah nya, pas masuk ka kantor teh tos aya si teteh nu calik dipayun janten pas nyarios peryogi bade nguruskeun bantuan masjid tea langsung dibantosan teu ngantosan lami.”¹³⁰ (NS 7, 05/11/2021)

Narasumber 7 berpendapat bahwa KUA Kecamatan Cilawu mempunyai respons yang baik dalam melayani masyarakat. Menurutnya, pegawai KUA tidak membuatnya menunggu lama untuk menyelesaikan permasalahannya. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 8:

“Ya baik kang, soalnya balik lagi kata bapak tadi kan pegawai KUA itu punya tugas buat melayani masyarakat. Jadi, secara gak langsung mereka itu kudu punya respon yang cepat kalo ada masyarakat yang punya masalah. Jadi, yang terasa sama bapak ketika datang ke KUA itu respon dalam mengatasi permasalahan masyarakat itu relatif cepat, cuma kalo menurut bapak alesannya itu balik lagi ke tanggung jawab mereka.”¹³¹ (NS 8, 17/11/2021)

¹³⁰ Hasil Wawancara Tanggal 05 Nopember 2021.

¹³¹ Hasil Wawancara Tanggal 17 Nopember 2021.

Pendapat dari Narasumber 8 menguatkan pendapat dari Narasumber 7 bahwa KUA Kecamatan Cilawu mempunyai respons yang baik dalam melayani masyarakat. Menurutnya, tanggung jawab KUA sebagai instansi yang melayani masyarakat adalah alasan dari respons yang dimiliki oleh pegawai KUA. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 10:

“Responnya itu kalau kata bapak mah baik, soalnya mereka itu dituntut buat siap melayani masyarakat dalam situasi apapun. Bapak pribadi yang pernah kerja di sana itu ya memang gitu, kalau ada tamu itu kita harus siap buat melayani mereka kapanpun.”¹³² (NS 10, 15/11/2021)

Narasumber 10 berpendapat bahwa KUA mempunyai respons yang baik. Hal itu dikarenakan bahwa pegawai KUA dituntut untuk siap melayani masyarakat dalam situasi apapun. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 1 terkait responsiveness para pegawai KUA Kecamatan Cilawu:

“Kita itu dituntut supaya sigap melayani masyarakat. Pokoknya mah, situasinya kayak gimana pun kita prioritasin untuk melayani masyarakat. Tugas kita kan gitu, melayani masyarakat. Jadi, kita sebisa mungkin kudu sigap

¹³² Hasil Wawancara Tanggal 15 Nopember 2021.

supaya masyarakat itu puas.”¹³³ (NS 1, 18/01/2022)

Narasumber 1 berpendapat bahwa pegawai KUA Kecamatan Cilawu dituntut untuk selalu sigap dalam melayani masyarakat. Hal itu bertujuan agar masyarakat mendapatkan kepuasan setelah dilayani oleh KUA Kecamatan Cilawu. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 2:

“Kita kan sesuai SOP itu harus memprioritaskan masyarakat yang membutuhkan. Jadi, kita itu harus sigap dan cekatan. Kalau kita gak cekatan, nanti masyarakat itu bakal nunggu. Iya gapapa nunggu, tapi nunggunya kalau sudah ada kepastian dari kita. Maksudnya mah, nunggu selama dilayani oleh kita gitu.”¹³⁴ (NS 2, 18/01/2022)

Narasumber 2 berpendapat bahwa pegawai KUA Kecamatan Cilawu dituntut untuk cekatan dan sigap dalam melayani masyarakat. Menurutnya, pegawai KUA tidak boleh membuat masyarakat menunggu kecuali menunggu proses pelayanan selesai. Hal ini menguatkan pendapat dari Narasumber 1 bahwa pegawai KUA

¹³³ Hasil Wawancara Tanggal 18 Januari 2022.

¹³⁴ Hasil Wawancara Tanggal 18 Januari 2022.

Kecamatan Cilawu mengutamakan kepuasan masyarakat.

Berikut adalah pendapat dari Narasumber 3:

“Iya, kita memang harus sigap. Soalnya kan masyarakat kalo datang ke kita itu pasti minta bantuan. Kecuali kalo memang yang datang pedagang, atau yang lain-lain kita ya tanggapin biasa-biasa saja. Kita itu diusahain langsung beresin masalahnya masyarakat itu dalam sehari, tapi kadang kita butuh waktu tambahan kayak nyari arsip itu kan lama. Jadi biasanya kalau kita gak bisa beresin langsung kita minta kontak si masyarakat itu biar nanti kita langsung kabarin kalau udah selesai. Tapi, kita memang kudu cepet kalo urusan melayani masyarakat mah.”¹³⁵ (NS 3, 18/01/2022)

Narasumber 3 berpendapat bahwa pegawai KUA Kecamatan Cilawu dituntut untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat secepat mungkin. Dalam pelaksanaannya, terdapat situasi yang mengharuskan pegawai untuk menambah durasi pelayanan. Meski begitu, pihak KUA terus melakukan komunikasi dengan masyarakat agar masyarakat bisa mengetahui perkembangan dari penyelesaian masalah

¹³⁵ Hasil Wawancara Tanggal 18 Januari 2022.

yang dilakukan oleh pihak KUA. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 4:

“Iya, kita memang dituntut buat cepet melayani masyarakat. Tapi nggak rusuhan juga, yang penting pas masyarakat datang ke sini itu kita udah siap sedia melayani mereka.”¹³⁶ (NS 4, 18/01/2022)

Sama dengan pendapat dari Narasumber sebelumnya, Narasumber 4 mengatakan bahwa pegawai KUA harus siap sedia dalam melayani masyarakat. Menurutnya, prinsip pelayanannya adalah sigap namun tidak terburu-buru. Narasumber 4 kemudian menambahkan:

“Kita juga terus komunikasi sama masyarakat, buat ngasih tau perkembangannya ke mereka. Soalnya kalo gak gitu nanti kita bakal kesannya kayak gak bisa dipercaya padahal mah kita juga disini lagi usaha. Jadi, kita usahain buat terus ngehubungi masyarakat.”¹³⁷ (NS 4, 18/01/2022)

Narasumber 4 menambahkan bahwa selama proses pelayanan berlangsung pihak KUA terus melakukan komunikasi dengan masyarakat. Pendapat tersebut menguatkan pendapat dari Narasumber 3 yang

¹³⁶ Hasil Wawancara Tanggal 18 Januari 2022.

¹³⁷ Hasil Wawancara Tanggal 18 Januari 2022.

mengatakan hal yang sama. Hal tersebut diperkuat oleh hasil observasi di KUA Kecamatan Cilawu. Pegawai KUA Kecamatan Cilawu mempunyai respons yang baik dalam melayani masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan kesiapan pegawai dalam menyambut tamu, melayani tamu, dan menyelesaikan permasalahan yang dimiliki oleh tamu. Selain itu, selama proses pelayanan berlangsung pihak KUA terus melakukan komunikasi dengan masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan interaksi yang dilakukan oleh pihak pegawai KUA dengan masyarakat.¹³⁸

4) Assurance

Assurance adalah deklarasi positif yang ditujukan untuk meningkatkan kepercayaan diri seseorang. Assurance merupakan salah satu dimensi penilaian kualitas pelayanan publik di suatu instansi. Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penilaian adalah pengetahuan dan kesopanan yang dimiliki oleh pegawai. Berikut adalah pendapat setiap Narasumber terkait aspek assurance di KUA Kecamatan Cilawu:

¹³⁸ Hasil Observasi Tanggal 30 Oktober 2021.

“Jadi kalau soal sopan, pegawai KUA itu kan punya kode etik sendiri mungkin, bapak gak tahu. Tapi selama kegiatan pelayanan berlangsung, mereka itu ramah dan pengetahuan tentang permasalahan yang dihadapi saya nya bener-bener luas. Jadi, saya sendiri puas dengan pendekatan mereka yang kayak gitu.”¹³⁹ (NS 6, 07/11/2021)

Narasumber 6 berpendapat bahwa dalam segi keramahan pegawai KUA Kecamatan Cilawu dapat dikatakan memuaskan. Kemudian, menurutnya pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai tentang permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat itu tinggi. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 9:

“Bagus sih kang, soalnya pegawai KUA itu memang orangnya pada ramah. Selama pelayanan berlangsung itu biasanya pegawai ngajak ngobrol supaya nggak tiiseun. Ngobrol mah naon we, yang pasti selama kegiatan pelayanan berlangsung itu suasananya memang pibetaheun. Lamun bapak sendiri mah, puas dengan pelayanan kayak gitu soalnya kadang kan kita jenuh lamun gak ngobrol teh.”¹⁴⁰ (NS 9, 07/11/2021)

Pendapat dari Narasumber 9 menguatkan pendapat dari Narasumber 6 bahwa KUA Kecamatan Cilawu mempunyai tingkat assurance yang baik.

¹³⁹ Hasil Wawancara Tanggal 07 Nopember 2021.

¹⁴⁰ Hasil Wawancara Tanggal 07 Nopember 2021.

Menurutnya, selama kegiatan berlangsung para pegawai membuat topik obrolan agar suasana lebih hidup. Berikut adalah pendapat Narasumber 1 terkait assurance di KUA Kecamatan Cilawu:

“Kita itu harus sopan, toh kita kan tujuannya itu membuat masyarakat puas dengan kualitas pelayanan dari kita. Makanya, salah satu kuncinya ya kita harus sopan ke mereka.”¹⁴¹ (NS 1, 19/01/2022)

Narasumber 1 berpendapat bahwa pegawai KUA dalam melaksanakan pelayanan pada masyarakat dituntut untuk sopan. Hal tersebut dikarenakan bahwa tujuan dalam kegiatan pelayanan tersebut adalah kepuasan dari masyarakat. Narasumber 1 kemudian menambahkan:

“Kita juga punya maklumat pelayanan, yang mana itu ada kaitannya sama SOP. Kita sebagai pegawai harus mematuhi dan berpegang teguh ke itu, salah satu poinnya ya itu kita harus ramah selama melakukan pelayanan. Selama kita berpegang teguh ke sana ya gak akan ada masalah.”¹⁴² (NS 1, 19/01/2022)

Narasumber 1 mengatakan bahwa kegiatan pelayanan yang terdapat di KUA Kecamatan Cilawu haruslah berpegang teguh pada SOP dan maklumat

¹⁴¹ Hasil Wawancara Tanggal 19 Januari 2022.

¹⁴² Hasil Wawancara Tanggal 19 Januari 2022.

pelayanan. Menurutnya, selama pegawai memegang teguh SOP dan maklumat pelayanan maka tidak akan terdapat masalah. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 2:

“Atuh kalo gitu mah ya harus, logikanya gini. Masyarakat itu kan tamunya kita, kita dalam Islam itu kan ada perintah untuk memuliakan tamu. Jadi ya sopan, ramah, itu sebenarnya bagian dari memuliakan tamu itu tadi.”¹⁴³ (NS 2, 19/01/2022)

Narasumber 2 berpendapat bahwa masyarakat yang datang ke kantor adalah tamu. Oleh karena itu, sebisa mungkin tamu tersebut harus dimuliakan karena memuliakan tamu diajarkan dalam agama Islam. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 3:

“Iya, kan itu nanti jatuhnya kita bekerja sesuai SOP yang berlaku. Ramah, sopan ke masyarakat itu kan bagian dari SOP kita jadi kalau kita melaksanakan itu berarti kita sudah bekerja dengan pedoman pekerjaan yang berlaku. Jadi, harus kita itu sopan ke masyarakat soalnya memang kan kalo kita melanggar maklumat nanti di sanksi.”¹⁴⁴ (NS 3, 19/01/2022)

Narasumber 3 berpendapat bahwa memberikan keramahan pada masyarakat merupakan bagian dari SOP

¹⁴³ Hasil Wawancara Tanggal 19 Januari 2022.

¹⁴⁴ Hasil Wawancara Tanggal 19 Januari 2022.

di KUA Kecamatan Cilawu. Jika pegawai melanggar SOP, maka akan dikenakan sanksi. Oleh karena itu, bersikap sopan dan ramah pada masyarakat selama proses pelayanan merupakan suatu keharusan bagi setiap pegawai. Hal ini semakin dikuatkan dengan hasil observasi di KUA Kecamatan Cilawu. Pegawai KUA selama proses pelayanan berlangsung meskipun bersahabat pada setiap tamu tidak melupakan maklumat pelayanan yang dibuat di KUA Kecamatan Cilawu. Setiap pegawai mempunyai tingkat kesopanan yang tinggi pada setiap tamu yang datang. Hal ini dibuktikan dengan pegawai yang menggunakan tutur kata yang baik selama kegiatan pelayanan berlangsung.¹⁴⁵

5) Empathy

Empathy secara bahasa adalah kemampuan seseorang untuk mengerti dan berbagi perasaan antara sesama. Seperti keempat dimensi sebelumnya, empathy juga merupakan salah satu dimensi penilaian kualitas publik di suatu instansi pemerintahan jika menggunakan pendekatan SERVQUAL. Adapun objek yang menjadi

¹⁴⁵ Hasil Observasi Tanggal 30 Oktober 2021.

tolak ukur penilaian empathy dalam penelitian ini adalah perhatian yang diberikan oleh pegawai KUA terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Berikut adalah pendapat dari Narasumber terkait aspek empathy di KUA Kecamatan Cilawu:

“Jadi, nu karaos ku bapa mah nya, padamel the naroskeun iraha masjidna terakhir di renov, uang kas na tos kakempel sabaraha, jamaah na seeur atanapi sakedik... Teras kirang naon ti masjidna. Jadi memang aya perhatian ti aranjeunna teh da panginten memang bidangna didinya.”¹⁴⁶ (NS 7, 05/11/2021)

Narasumber 7 berpendapat bahwa pegawai KUA Kecamatan Cilawu mempunyai empati yang baik dalam melayani tamu yang datang. Hal itu dibuktikan dengan keingintahuan pegawai terkait permasalahan yang dihadapi oleh Narasumber. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 9:

“Kalo menurut bapak mah, bagus kang. Waktu itu bapak ngurus buat daftar nikah anak bapak dan mereka memang nanya-nanya siga bapak asli ti mana, di waler ku bapak teh ti Mangkurayat, terus nanya punya anak berapa... Yang kayak gitu aja. Jadi kalo yang kerasa sama bapak mah mereka memang pada ingin tahu sama masalah bapak.

¹⁴⁶ Hasil Wawancara Tanggal 05 Nopember 2021.

Tapi nya bukan masalah pribadi, yang terkait sama kebutuhan itu.”¹⁴⁷ (NS 9, 07/11/2021)

Pendapat dari Narasumber 9 menguatkan pendapat dari Narasumber 7 bahwa pegawai KUA Kecamatan Cilawu mempunyai empati yang baik terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Menurutnya, hal itu dibuktikan dengan rasa ingin tahu yang dimiliki oleh pegawai terhadap hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi oleh Narasumber. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 1 terkait empati yang dimiliki setiap pegawai di KUA Kecamatan Cilawu:

“Kita selama proses melayani masyarakat itu memang diharuskan untuk berinteraksi sama masyarakat. Yah, itung-itung nyari topik obrolan bisi tiiseun. Tapi obrolan itu memang gak boleh keluar dari konteks. Kita itu memang dituntut untuk memahami masyarakat, apa mereka itu punya masalah lain yang ada hubungannya sama ini, gitu.”¹⁴⁸ (NS 1, 19/01/2022)

Narasumber 1 berpendapat bahwa setiap pegawai dalam melakukan pelayanan dituntut untuk melakukan interaksi dengan masyarakat. Menurutnya, interaksi yang

¹⁴⁷ Hasil Wawancara Tanggal 07 Nopember 2021.

¹⁴⁸ Hasil Wawancara Tanggal 19 Januari 2022.

dilakukan tidak boleh keluar dari konteks permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Kemudian, setiap pegawai yang melayani masyarakat juga dituntut untuk memahami masyarakat. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 2:

“Sejauh ini mah, kita ya memang merasa perlu aja buat memahami latar belakang masyarakat yang datang ke sini itu. Soalnya kan, antara satu desa sama desa lainnya beda-beda alasannya. Terutama soal masjid, kita itu memang kudu kritis soalnya masjid itu kan bisa dibilang tempat berkumpulnya masyarakat. Intinya mah, memang kita itu harus berempati ke masyarakat itu soalnya selain masyarakat itu beragam juga memang supaya ada obrolan aja. Masa diem-dieman gitu.”¹⁴⁹ (NS 2, 19/01/2022)

Narasumber 2 merasa bahwa empati itu penting karena masyarakat yang datang ke KUA mempunyai latar belakang permasalahan yang berbeda-beda. Kemudian, alasan lainnya adalah agar tercipta interaksi antara pihak KUA dengan masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Narasumber 1. Berikut adalah pendapat dari Narasumber 3:

¹⁴⁹ Hasil Wawancara Tanggal 19 Januari 2022.

“Sejauh ini, bisa dibilang bagus. Soalnya dari kita itu memang perhatian ke masyarakat terutama kalau soal permasalahannya masyarakat itu. Tapi kalau memang durasi pelayanannya cepet, kita juga memang kadang gak bisa maksain buat ngobrol. Kalau kata bapak mah, empati itu situasional soalnya gak semua yang datang ke KUA itu buat konsultasi.”¹⁵⁰ (NS 3, 19/01/2022)

Narasumber 3 mengatakan bahwa pelaksanaan empati di KUA Kecamatan Cilawu dapat dikatakan baik. Maksudnya adalah, setiap pegawai mempunyai empati terhadap masyarakat. Namun, menurutnya empati itu datang secara situasional. Alasannya adalah, tidak semua masyarakat yang datang ke KUA Kecamatan Cilawu untuk melakukan konsultasi. Hal ini juga dikuatkan dengan hasil observasi di KUA Kecamatan Cilawu. Terdapat interaksi yang dilakukan oleh pegawai KUA dengan tamu saat kegiatan pelayanan berlangsung. Interaksi yang dilakukan oleh pegawai dengan tamu adalah mengenai topik-topik yang berkaitan dengan permasalahan tamu.¹⁵¹

¹⁵⁰ Hasil Wawancara Tanggal 19 Januari 2022.

¹⁵¹ Hasil Observasi Tanggal 30 Oktober 2021.

C. Analisis Data

Setelah peneliti mendapatkan data-data dari lapangan, selanjutnya adalah analisis terhadap data di lapangan. Analisis data bertujuan untuk mendapatkan kesimpulan dari analisa yang dilakukan terhadap data-data yang didapatkan di lapangan.

1. Perspektif Teori

1) Jenis Pelayanan Publik

Setiap instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik mempunyai jenis pelayanan publik yang ditawarkan pada masyarakat. Jenis pelayanan publik tersebut mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Mahmudi dalam Hardiyansyah.¹⁵² Adapun jenis pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan kebutuhan dasar dan kebutuhan umum.

Narasumber mengatakan bahwa pelayanan yang disediakan oleh KUA Kecamatan Cilawu merupakan pencatatan nikah, pendaftaran nikah, rujuk, serta konsultasi terkait hal-hal keagamaan lain, seperti: zakat,

¹⁵² Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2018), 20.

wakaf, kiblat, pembinaan keluarga Sakinah, dan masjid. Jika mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Mahmudi dalam Hardiyansyah, maka dapat diambil kesimpulan bahwa KUA Kecamatan Cilawu menawarkan pelayanan jasa dan pelayanan administrasi pada masyarakat. Pelayanan jasa dan pelayanan administrasi merupakan bagian dari pelayanan umum. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa KUA Kecamatan Cilawu menyediakan jenis pelayanan umum pada masyarakat.

Sedangkan, jika ditinjau dari jenis-jenis pelayanan publik yang dijabarkan oleh Lembaga Administrasi Negara¹⁵³ maka KUA Kecamatan Cilawu menyediakan pelayanan pemerintahan. Hal tersebut dikarenakan KUA Kecamatan Cilawu menyediakan pelayanan yang berkaitan dengan perizinan untuk melakukan pernikahan. Namun, KUA Kecamatan Cilawu juga dapat dikatakan memberikan pelayanan kemasyarakatan karena di dalamnya terdapat pemberian izin untuk membangun masjid. Selain pelayanan kemasyarakatan juga, KUA Kecamatan Cilawu menyediakan izin untuk melakukan

¹⁵³ *Ibid*, 24.

pembangunan. Maka dari itu, KUA Kecamatan Cilawu juga menyediakan pelayanan pembangunan. Oleh karena itu, berdasarkan temuan di lapangan jika peneliti mengacu pada teori dari Lembaga Administrasi Negara maka peneliti menyimpulkan bahwa KUA Kecamatan Cilawu menyediakan pelayanan pemerintahan, pelayanan kemasyarakatan, dan pelayanan pembangunan.

2) Pola Pelayanan Publik

Setiap instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik dalam melaksanakan pekerjaannya mempunyai suatu pola pelayanan. Pola tersebut jika mengacu pada teori dari Hardiyansyah tentang pola pelayanan publik adalah PTSP atau pelayanan terpadu satu pintu.¹⁵⁴ Pelayanan terpadu satu pintu adalah sebuah pola pelayanan yang disediakan untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pelayanannya. Berdasarkan hasil penelitian dari Wakhid, OSS atau PTSP adalah pola pelayanan yang memberikan kemudahan dalam hal perizinan.¹⁵⁵

¹⁵⁴ *Ibid*, 88.

¹⁵⁵ Wakhid, Ali Abdul, "Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia" *JURNAL TAPIS* (Vol 1, No 14, 2017), 54-55.

Jika ditinjau dari pendapat yang dikemukakan oleh Narasumber, KUA Kecamatan Cilawu belum menerapkan PTSP. Hal tersebut dikarenakan belum adanya instruksi dan inisiatif untuk menerapkan PTSP. Selama ini, masyarakat yang datang untuk dilayani oleh pegawai KUA telah memahami bahwa masyarakat harus mempunyai dokumen-dokumen lengkap yang bersangkutan dengan kebutuhan pelayanannya. Oleh karena itu, berdasarkan pendapat dari Narasumber dapat disimpulkan bahwa KUA Kecamatan Cilawu belum menggunakan pola pelayanan terpadu satu pintu atau PTSP.

Kemudian, berdasarkan temuan peneliti tentang pola pelayanan yang diterapkan di KUA Kecamatan Cilawu, dapat disimpulkan bahwa KUA Kecamatan Cilawu masih menganut pola pelayanan yang disebut dengan *Old Public Administration*. *Old Public Administration* dalam makalah yang disusun oleh Ahsanti dan Rizky A. adalah sebuah pemikiran yang dikemukakan oleh Woodrow Wilson dan Frederick Winslow Taylor.¹⁵⁶

¹⁵⁶ Ahsanti, Isnadya, Rizky A., Rara, "Makalah Paradigma Administrasi Publik Klasik", 8-9.

Secara garis besar, pola pelayanan dengan pendekatan OPA adalah sebuah pelayanan yang dikelola secara langsung oleh badan pemerintahan. Jati berpendapat bahwa dalam OPA partisipasi masyarakat terhadap kegiatan pemerintahan sangatlah minimal.¹⁵⁷ Kinerja KUA Kecamatan Cilawu diawasi secara penuh oleh Kementerian Agama Kabupaten Garut. Oleh karena itu, KUA Kecamatan Cilawu masih menerapkan pola pelayanan OPA atau *Old Public Administration*.

Selanjutnya, KUA Kecamatan Cilawu dalam pelaksanaan pelayanannya sudah menerapkan pola pelayanan berbasis daring. Adapun pelaksanaannya belum secara total. Berdasarkan pendapat dari Narasumber, KUA Kecamatan Cilawu menggunakan platform Zoom sebagai salah satu cara untuk memberikan pembinaan pra-nikah pada setiap pasangan yang akan menikah. Adapun permasalahan yang dihadapi oleh KUA Kecamatan Cilawu dalam melaksanakan pelayanan berbasis daring adalah kurangnya pemahaman yang

¹⁵⁷ Jati, Wasisto Raharjo, “Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik SAMSAT Kota Yogyakarta” *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* (Vol 15, No 1, 2011), 70.

dimiliki oleh masyarakat dalam menggunakan teknologi. Pelaksanaan pembinaan secara daring menggunakan Zoom dilakukan sebagai respons terhadap pandemi COVID-19 di Kecamatan Cilawu. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa KUA Kecamatan Cilawu telah melaksanakan pelayanan berbasis daring dalam kegiatan pelayanannya.

3) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik dalam pelaksanaannya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut dikutip oleh Hardiyansyah dalam karangannya.¹⁵⁸ Adapun faktor-faktor tersebut antara lain: motivasi kerja, kemampuan komunikasi, pengalaman, tanggung jawab, kepemimpinan, serta lingkungan kerja.

Berdasarkan pendapat dari Narasumber, kesemua faktor tersebut memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan di KUA Kecamatan Cilawu. Hal ini dibuktikan dengan hasil observasi yang

¹⁵⁸ Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya (Yogyakarta: Gava Media, 2018), 53-73.

menunjukkan bahwa ketika pegawai mengalami sakit ringan masih memaksakan untuk bekerja dan melayani masyarakat. Oleh karena itu, berdasarkan temuan yang didapatkan di lapangan dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang dijelaskan oleh Hardiyansyah sesuai dengan kenyataan yang terjadi di KUA Kecamatan Cilawu.

Adapun pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik di KUA Kecamatan Cilawu terletak pada suasana yang tercipta selama kegiatan pelayanan berlangsung. Narasumber berpendapat bahwa saat mereka termotivasi suasana selama kegiatan pelayanan menjadi lebih hidup. Kemudian, saat pegawai termotivasi kondisi pegawai menjadi lebih aktif dan menjadi lebih ceria. Oleh karena itu, berdasarkan pendapat dari Narasumber dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja dapat memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Cilawu. Hal ini juga dikuatkan oleh hasil observasi di KUA Kecamatan Cilawu. Pegawai setiap hari selalu termotivasi untuk melakukan pekerjaannya. Oleh karena itu, pegawai menjadi lebih aktif dan menjadi lebih ceria saat melakukan pelayanan pada masyarakat.

Selanjutnya adalah kemampuan komunikasi. Pengaruh kemampuan komunikasi terhadap kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Cilawu terletak pada kualitas interaksi yang dihasilkan selama melakukan pelayanan. Berdasarkan pendapat dari Narasumber, kemampuan untuk melakukan komunikasi berkaitan dengan suasana yang tercipta selama kegiatan pelayanan. Jika pegawai mempunyai kemampuan komunikasi yang baik, maka interaksi yang baik akan tercipta. Jika interaksi yang baik tercipta, maka kesan dari masyarakat akan meningkat. Oleh karena itu, berdasarkan pendapat dari Narasumber dapat disimpulkan bahwa kemampuan komunikasi berpengaruh pada kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Cilawu. Hal ini dikuatkan dengan hasil observasi di KUA Kecamatan Cilawu. Setiap pegawai yang bekerja di KUA adalah orang-orang yang supel dan mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik. Hal itu dibuktikan dengan pegawai yang selalu mempunyai topik untuk dibicarakan dengan masyarakat selama kegiatan pelayanan berlangsung.

Setelah kemampuan komunikasi adalah pengalaman kerja pegawai. Pengaruh pengalaman kerja

pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di KUA Kecamatan Cilawu terletak pada pengambilan keputusan yang diambil selama melakukan pelayanan pada masyarakat. Berdasarkan pendapat dari Narasumber, masyarakat mempunyai karakteristik yang beragam. Jika pegawai mempunyai pengalaman dalam melakukan pekerjaan sebagai pemberi pelayanan pada masyarakat, maka pegawai akan mengetahui langkah apa yang harus diambil saat melakukan pelayanan. Hal ini dikuatkan oleh hasil observasi bahwa pegawai KUA adalah orang-orang yang telah bekerja di KUA untuk waktu yang lama. Kemudian, ketika melakukan kegiatan pelayanan pegawai tidak terlihat kebingungan sedikitpun.

Faktor selanjutnya adalah rasa tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaannya. Pengaruh faktor ini terhadap kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Cilawu terletak pada komitmen pegawai untuk melakukan pekerjaannya dalam situasi apapun. KUA Kecamatan Cilawu mempunyai SOP dan maklumat pelayanan yang harus dipatuhi oleh setiap pegawai. Berdasarkan pendapat dari Narasumber, pegawai selalu bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Dalam hal ini, tanggung jawab

yang dimaksud adalah memberikan pelayanan prima pada masyarakat. Pegawai dituntut untuk tetap memberikan pelayanan yang prima meskipun dalam situasi yang darurat. Hal ini dibuktikan dengan hasil observasi bahwa pegawai meskipun dalam keadaan sakit tetap memaksakan untuk hadir ke kantor untuk melaksanakan tanggung jawabnya sebagai penyedia jasa pelayanan bagi masyarakat.

Kemudian, faktor selanjutnya adalah kepemimpinan. Pengaruh kepemimpinan pada kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Cilawu terletak pada solidaritas yang dimiliki oleh pegawai. Pemimpin adalah sosok yang memberikan pengaruh pada setiap anak buahnya untuk mencapai tujuan dari instansi/lembaga. Berdasarkan pendapat dari Narasumber, kepemimpinan di KUA memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan karena setiap pegawai bertanggung jawab pada pemimpin. Kemudian, setiap pegawai di KUA Kecamatan Cilawu tidak bekerja sendiri-sendiri. Oleh karena itu, pemimpin memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Cilawu karena pemimpin menjaga agar setiap pegawai bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku dan

tidak menyimpang. Hal ini dikuatkan dengan hasil observasi bahwa pemimpin di KUA Kecamatan Cilawu selalu memberikan pengarahan pada setiap pegawai untuk bekerja dengan baik dan mematuhi SOP yang berlaku.

Faktor yang terakhir adalah lingkungan kerja. Pengaruh lingkungan kerja pada kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Cilawu terletak pada rasa nyaman yang diberikan pada pegawai ataupun masyarakat selama kegiatan pelayanan berlangsung. Berdasarkan pendapat dari Narasumber, lingkungan kerja yang baik akan memberikan rasa nyaman baik bagi pegawai atau masyarakat. Oleh karena itu, kualitas lingkungan kerja dijaga dengan baik oleh seluruh elemen di KUA Kecamatan Cilawu. Hal ini dibuktikan dengan hasil observasi bahwa setiap pegawai mempunyai hubungan yang baik antara dengan yang lainnya dan kondisi kantor yang setiap hari selalu bersih.

4) Penilaian Kualitas Pelayanan Publik di KUA Kecamatan Cilawu

Suatu instansi pemerintahan yang bergerak dalam pelayanan publik mempunyai objek pelayanan. Objek pelayanan tersebut adalah masyarakat. Masyarakat dalam

pelaksanaannya akan memberikan *feedback* atau umpan balik pada instansi tentang kesan dan pesan dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Zeithaml, Berry, dan Parasuraman berpendapat bahwa terdapat suatu metode yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan di suatu instansi pemerintahan.¹⁵⁹ Adapun metode tersebut dinamakan SERVQUAL. Metode SERVQUAL adalah sebuah metode yang dikembangkan secara empirik yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode tersebut mengandalkan pemahaman dan persepsi yang dimiliki oleh pelanggan.¹⁶⁰ Adapun dimensi penilaian yang terdapat dalam SERVQUAL adalah sebagai berikut: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Aspek pertama adalah *tangible*. *Tangible* menurut Merriam-Webster adalah dapat dilihat dan dirasakan secara kasat mata.¹⁶¹ dalam SERVQUAL merupakan

¹⁵⁹ *Ibid*, 40.

¹⁶⁰ *Ibid*, 41.

¹⁶¹ Merriam-Webster, “Tangible Definition & Meaning – Merriam Webster”, <https://www.merriam-webster.com/dictionary/tangible>, diakses tanggal 12 Januari 2022.

ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang pada kegiatan pelayanan publik. Berdasarkan pendapat dari Narasumber KUA Kecamatan Cilawu mempunyai sarana dan prasarana yang lengkap. Menurut mereka, hal itu dikarenakan KUA merupakan instansi pemerintahan yang bertanggung jawab dalam pelayanan publik. Selain itu, sarana dan prasarana di KUA Kecamatan Cilawu layak digunakan namun butuh untuk diperbarui seiring dengan kemajuan teknologi. Dalam pelaksanaannya, pegawai KUA dalam melakukan pekerjaannya menggunakan barang-barang yang dimiliki secara pribadi dan tidak secara penuh menggunakan peralatan yang tersedia di kantor. Oleh karena itu, sarana dan prasarana yang terdapat di KUA Kecamatan Cilawu terjaga dengan baik karena penggunaan yang minimal. Berdasarkan hasil dari observasi, berikut adalah sarana dan prasarana yang terdapat di KUA Kecamatan Cilawu:

- 1) Ruang Tamu
- 2) Balai Nikah
- 3) Ruang Kepala
- 4) Ruang Dapur
- 5) Kamar Mandi

- 6) Dua *set* komputer
- 7) Dua *set* printer
- 8) Satu *set* scanner
- 9) Jaringan Internet

Aspek kedua adalah *reliability*. *Reliability* menurut Merriam-Webster adalah kondisi seseorang ketika dirinya dapat diandalkan.¹⁶² dalam penelitian ini yang menjadi objek penilaian adalah kemampuan setiap pegawai untuk melakukan pekerjaannya dan kemampuan pegawai untuk mengoperasikan alat-alat yang berkaitan dengan keberhasilan pelayanan. Narasumber berpendapat bahwa KUA Kecamatan Cilawu mempunyai reliabilitas yang baik. Hal ini dibuktikan dengan kepiawaian setiap pegawai dalam mengoperasikan alat-alat yang tersedia di KUA. Narasumber juga berpendapat bahwa hal tersebut dilatarbelakangi oleh tanggung jawab setiap pegawai untuk memberikan pelayanan prima pada masyarakat. Sedangkan menurut Narasumber 1-5, aspek reliabilitas adalah suatu keharusan bagi setiap pegawai KUA. Hal itu

¹⁶² Merriam-Webster, “Reliability Definition & Meaning – Merriam Webster”, <https://www.merriam-webster.com/dictionary/reliability>, diakses tanggal 12 Januari 2022.

dikarenakan bahwa pegawai KUA mempunyai prinsip untuk memberikan pelayanan prima pada masyarakat. Selain itu, setiap pegawai KUA adalah orang-orang yang berpengalaman dalam melakukan pekerjaannya. Oleh karena itu, penggunaan alat-alat bantu pelayanan adalah suatu hal yang mudah. Hal ini dikuatkan juga oleh hasil observasi di KUA Kecamatan Cilawu. Setiap pegawai KUA adalah orang-orang yang telah mempunyai pengalaman bekerja di bidang pelayanan publik. Oleh sebab itu, mereka pandai dalam mengoperasikan alat-alat yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan seperti komputer, printer, dan aplikasi Ms. Office terutama Ms. Word dan Ms. Excel. Atas paparan tersebut maka peneliti menyimpulkan bahwa KUA Kecamatan Cilawu mempunyai reliabilitas yang baik.

Aspek selanjutnya adalah *responsiveness*. Responsiveness menurut Merriam-Webster adalah kecepatan seseorang memberikan respon dan memberikan reaksi yang sesuai.¹⁶³ Dalam penelitian ini,

¹⁶³ Merriam-Webster, “Responsiveness Definition & Meaning – Merriam Webster” <https://www.merriam->

yang dinilai dari responsiveness adalah kesigapan setiap pegawai dalam merespon permasalahan yang dialami oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Narasumber maka dapat disimpulkan bahwa Narasumber merasa puas dengan kemampuan respon para pegawai. Menurut Narasumber, hal tersebut dibuktikan dengan pegawai yang tidak membuat para tamu menunggu dalam waktu yang lama. Hal ini kemudian dikuatkan oleh pendapat dari Narasumber bahwa pegawai KUA dituntut untuk sigap dalam melayani masyarakat. Adapun alasannya adalah karena KUA Kecamatan Cilawu mempunyai maklumat pelayanan yang mana jika maklumat tersebut dilanggar akan diberikan sanksi bagi pelanggarnya. Hal ini juga dikuatkan dengan hasil observasi di KUA Kecamatan Cilawu. Pegawai KUA saat tamu datang dengan sigap langsung menyambut dan menanyakan kebutuhan tamu. Setelah itu, tamu akan dialihkan pada bagian yang mengurus kebutuhan tamu. Oleh karena itu, berdasarkan temuan data dari kegiatan observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa

webster.com/dictionary/responsiveness, diakses tanggal 12 Januari 2022.

pegawai KUA Kecamatan Cilawu mempunyai kemampuan respons yang baik dalam melayani masyarakat.

Aspek selanjutnya adalah *assurance*. *Assurance* dalam Merriam-Webster adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk menenangkan orang lain.¹⁶⁴ *Assurance* juga dapat diartikan sebagai janji. Di penelitian ini, yang menjadi penilaian dalam aspek *assurance* adalah pengetahuan dan kesopanan yang dimiliki oleh pegawai KUA Kecamatan Cilawu. Berdasarkan pendapat dari Narasumber KUA Kecamatan Cilawu mempunyai pegawai yang sopan dan berpengetahuan luas. Hal tersebut dibuktikan dengan pegawai yang menanyakan hal-hal terkait dengan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Hal ini kemudian diperkuat oleh pendapat Narasumber dari KUA. Pegawai KUA dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah pada masyarakat. Hal tersebut selaras dengan *Standard Operational Procedure* atau SOP yang diberlakukan di KUA. Salah satu poin

¹⁶⁴ Merriam-Webster, “Assurance Definition & Meaning – Merriam Webster” <https://www.merriam-webster.com/dictionary/assurance>, diakses tanggal 12 Januari 2022.

dalam SOP tersebut adalah pegawai harus melakukan pelayanan dengan ramah dan sopan pada masyarakat. Hal ini juga dikuatkan oleh hasil observasi yang dilakukan di KUA Kecamatan Cilawu. Pegawai KUA Kecamatan Cilawu dalam melayani masyarakat menggunakan tutur kata yang baik dan ramah pada masyarakat. Oleh karena itu, peneliti menyimpulkan bahwa KUA Kecamatan Cilawu mempunyai *assurance* yang baik.

Aspek penilaian terakhir adalah *empathy*. *Empathy* menurut Merriam-Webster adalah kondisi seseorang ketika memahami, menyadari, dan merasakan fenomena di sekitarnya tanpa melibatkan perasaan pribadinya.¹⁶⁵ Dalam SERVQUAL, terdapat banyak objek penilaian di aspek *empathy*. Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penilaian adalah perhatian yang diberikan oleh pegawai KUA Kecamatan Cilawu pada permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Berdasarkan pendapat dari Narasumber, pegawai KUA Kecamatan Cilawu mempunyai empati yang baik. Hal

¹⁶⁵ Merriam-Webster, “Empathy Definition & Meaning – Merriam Webster” <https://www.merriam-webster.com/dictionary/empathy>, diakses tanggal 12 Januari 2022.

tersebut dibuktikan dengan pegawai yang tertarik untuk memahami latar belakang permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Kemudian, hal ini dikuatkan oleh hasil observasi di KUA Kecamatan Cilawu. Pada kenyataannya, pegawai mempunyai ketertarikan untuk memahami latar belakang permasalahan yang dihadapi oleh setiap masyarakat. Hal itu bertujuan agar pegawai dapat mempunyai pemahaman yang jelas tentang permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Atas paparan tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa KUA Kecamatan Cilawu mempunyai SDM yang mempunyai empati tinggi. Berdasarkan pendapat dari Narasumber dan hasil temuan di lapangan secara keseluruhan tentang kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Cilawu, maka peneliti menyimpulkan bahwa KUA Kecamatan Cilawu mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Kelima aspek yang dijadikan sebagai dimensi penilaian mempunyai nilai yang baik.

2. Perspektif Islam

KUA adalah bagian dari Kementerian Agama Republik Indonesia. Aspek keagamaan dijunjung tinggi dalam pelaksanaan kegiatannya. Tidak terkecuali dalam kegiatan pelayanan pada masyarakat. KUA Kecamatan

Cilawu mengutamakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam Q.S Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

تَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

Artinya adalah “*Tolong menolonglah kamu dalam kebaikan dan ketaqwaan dan jangan tolong menolong kamu sekalian dalam dosa dan kejahatan.*”

Secara umum, pelayanan publik merupakan kegiatan tolong menolong yang dilakukan oleh pihak penyelenggara pelayanan dengan pihak yang membutuhkan. KUA Kecamatan Cilawu adalah salah satu penyelenggara pelayanan pada masyarakat dan masyarakat adalah pihak yang membutuhkan pelayanan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa KUA Kecamatan Cilawu telah bergerak sesuai dengan perintah dari Allah SWT tentang tolong menolong dalam kebaikan dan ketaqwaan. Hal ini dikuatkan juga oleh penggunaan tutur kata yang baik yang digunakan oleh pegawai saat melayani masyarakat.

Selain itu, KUA juga merupakan suatu instansi yang bertugas untuk melayani masyarakat di bidang keagamaan. Terdapat berbagai jenis pelayanan yang disediakan, antara lain: pelayanan terkait nikah dan rujuk, zakat dan wakaf, permasjidan, pembinaan keluarga sakinah, dan rukyat atau penentuan kiblat. Pelayanan yang berkaitan dengan hal-hal keagamaan yang terjadi di KUA Kecamatan Cilawu telah sesuai dengan QS. Al-Maidah ayat 2 yang sebelumnya telah dijelaskan. Oleh karena itu, KUA Kecamatan Cilawu secara perspektif Islam telah memenuhi salah satu perintah syariat yaitu tolong menolong dalam kebaikan dan ketaqwaan.

Kemudian, cara pelayanan publik yang dilakukan di KUA Kecamatan Cilawu juga jika ditinjau dari segi Islami dapat dikatakan telah menjunjung tinggi syariat. Adapun rujukan dari pendapat ini adalah QS. Al-Hujurat ayat 10. Berikut butiran QS. Al-Hujurat ayat 10:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوِيكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ
لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

Artinya adalah “*Sesungguhnya setiap mu'min adalah orang-orang yang bersaudara maka dari itu*

damaikanlah diantara saudara-saudara kamu sekalian. Dan bertaqwalah kamu sekalian pada Allah Swt agar kamu semua dirahmati oleh-Nya.”

Ayat tersebut merupakan perintah untuk menciptakan hubungan baik di antara sesama mukmin karena setiap mukmin merupakan saudara. Jika ayat tersebut dikorelasikan dengan keadaan di lapangan yang terdapat di KUA Kecamatan Cilawu maka dapat disimpulkan bahwa kenyataan terdapat di lapangan telah sesuai dengan ayat tersebut. Hal itu dibuktikan dengan penggunaan tutur bahasa yang baik selama kegiatan pelayanan berlangsung di KUA Kecamatan Cilawu. Selain itu, bukti lainnya adalah sikap ramah yang ditunjukkan oleh setiap pegawai pada masyarakat. Oleh karena itu, peneliti menyimpulkan bahwa KUA Kecamatan Cilawu telah memenuhi dua aspek penting dalam kegiatan pelayanan, yaitu tolong menolong dalam kebaikan dan penciptaan suasana yang damai di antara pihak penyelenggara pelayanan dan masyarakat.

Jika ditinjau dari perspektif Islam, keenam faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di KUA

Kecamatan Cilawu mempunyai keistimewaannya masing-masing. Adapun faktor yang dimaksud adalah: motivasi kerja, kemampuan komunikasi, pengalaman kerja, rasa tanggung jawab, kepemimpinan, dan lingkungan kerja. Adapun motivasi dalam bekerja, Islam selalu mengajarkan bahwa setiap muslim harus mempunyai semangat dalam melakukan suatu kegiatan. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat 148:

وَلِكُلِّ وِجْهَةً هُوَ مُوَلِّيٰهَا فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ أَيْنَمَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمْ
اللَّهُ جَمِيعًا إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ

Artinya “Dan bagi setiap kelompok/umat terdapat kiblatnya yang mereka menghadap pada kiblat tersebut. Maka berlomba-lombalah kamu sekalian dalam kebaikan. Dimanapun kamu berada, Allah SWT akan mengumpulkan kamu sekalian di hari kiamat. Sesungguhnya Allah SWT berkuasa atas segala sesuatu.”

Jika ditinjau dari segi kesinambungan antara ayat tersebut dengan ayat sebelumnya, maka ayat ini merupakan lanjutan dari pembahasan tentang pemindahan kiblat Umat Islam dari Baitul Maqdis menuju Ka’bah.

Sedangkan jika ditinjau secara mandiri, maka ayat ini mempunyai makna yang luas. Hamka berpendapat bahwa setiap manusia mempunyai kiblatnya masing-masing. Jika Nabi Ibrahim berkiblat pada Masjidil Haram, umat Yahudi pada Baitul Maqdis, umat Nasrani berkiblat ke sebelah Timur, dan umat-umat lainnya tentu mempunyai kiblat mereka masing-masing.¹⁶⁶ Jika dielaborasi pada pembahasan tentang motivasi kerja, maka dapat disimpulkan bahwa setiap orang mempunyai alasan yang dapat membuat mereka untuk termotivasi dalam melakukan pekerjaan. Sebaik-baik alasan untuk termotivasi adalah Allah SWT dan bukan yang lain. Hamka berpendapat bahwa bagi Allah timur dan barat adalah sama.¹⁶⁷ Oleh karena itu, setiap manusia berhak untuk mempunyai motivasinya masing-masing. Pada hari kiamat kelak, manusia akan dikumpulkan seluruhnya dan akan diminta pertanggungjawaban atas mereka.

Faktor kedua, adalah kemampuan komunikasi. Islam mengajarkan setiap manusia untuk selalu

¹⁶⁶ Hamka, *Tafsir Al-Mishbah*, (Changi: Pustaka Nasional PTE Ltd, 1965), 341.

¹⁶⁷ *Ibid*, 341.

mengatakan hal-hal baik. Jika seorang muslim mengatakan hal-hal baik, maka akan tercipta keharmonisan antara muslim satu dengan yang lainnya. Hal ini sesuai dengan sabda Rasulullah SAW:

مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَأَلْيَسْ فِيهِ وَهْنٌ وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَأَلْيَسْ فِيهِ وَهْنٌ وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَأَلْيَسْ فِيهِ وَهْنٌ.

Artinya adalah “Barangsiapa beriman pada Allah dan hari akhir maka hendaklah ia memuliakan tamunya, dan barang siapa beriman pada Allah dan hari akhir maka hendaklah ia berbuat baik pada tetangganya, dan barang siapa beriman pada Allah dan hari akhir maka hendaklah ia berkata baik atau diam.”

Hadits tersebut diriwayatkan oleh Imam Ahmad dengan nomor hadits 15775. Hadits tersebut masuk dalam Bab Hadits Abu Syuraih Al Khuza’i Radiyallahu Ta’ala anhu. Adapun secara garis besar hadits tersebut membahas tentang kehidupan bersosial. *Pertama*, jika seorang muslim beriman pada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia memuliakan tamunya. *Kedua*, jika seorang

muslim beriman pada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia berbuat baik pada semua tetangganya. Dan yang terakhir, jika seorang muslim beriman pada Allah dan hari akhir hendaklah ia berkata baik atau diam. Jika dielaborasi dengan pembahasan yaitu kemampuan komunikasi, maka hadits ini mempunyai keterkaitan dengan kemampuan komunikasi. Muslim yang baik hendaknya selalu mengatakan hal-hal baik. Hal-hal baik artinya adalah hal-hal yang perlu untuk dikatakan. Jika tidak ada hal yang tidak perlu dikatakan, maka lebih baik ia berdiam diri.

Faktor selanjutnya adalah kepemimpinan. Islam mengajarkan bahwa manusia sejatinya adalah pemimpin. Jika seorang pemimpin memimpin dengan baik, maka kualitas pekerjaan setiap pegawai akan meningkat. Jika kualitas pekerjaan pegawai meningkat, maka tujuan organisasi akan tercapai. Allah SWT berfirman dalam QS. An-Nisa ayat 135:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّٰمِينَ بِالْفِسْطِ شُهَدَاءَ لِلّٰهِ وَلَوْ
عَلَىٰ أَنفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدِينَ وَالْأَقْرَبِينَ إِن يَكُنْ غَنِيًّا أَوْ فَقِيرًا فَاللّٰهُ

mengeruhkan keadilan tersebut.¹⁶⁸ Jika dielaborasi dengan kepemimpinan, maka ayat ini merupakan suatu perintah bagi setiap pemimpin untuk berlaku adil. Pemimpin tidak boleh berpihak secara mentah pada suatu pihak. Jika pemimpin tersebut berat sebelah atau berpaling dari kebenaran, maka Allah mengetahui setiap perbuatannya. Jika ditinjau dari segi realita yang terdapat di KUA Kecamatan Cilawu, pemimpin di KUA Kecamatan Cilawu telah melaksanakan perintah yang terdapat dalam ayat ini. Hal tersebut dibuktikan dengan pemimpin KUA yang berlaku adil dalam setiap kegiatan dan pada setiap orang yang terdapat di KUA.

Faktor selanjutnya adalah lingkungan kerja. Islam mengajarkan untuk selalu menjaga lingkungan. Terdapat sebuah *mahfudzhat* atau pepatah arab yang mengatakan bahwa menjaga kebersihan merupakan sebagian dari Iman. Jika seorang muslim menjaga kebersihan lingkungannya, maka ia telah menjaga keindahan lingkungannya. Jika lingkungan yang terdapat di suatu

¹⁶⁸ Shihab, M. Quraish, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an Jilid 2* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), 616.

tempat adalah indah, maka orang-orang akan menjadi nyaman. Jika ditinjau dari segi realita yang terdapat di KUA Kecamatan Cilawu, maka peneliti menyimpulkan bahwa KUA Kecamatan Cilawu telah menjaga kebersihan dan keindahan di lingkungan kerjanya. Hal ini dibuktikan dengan kondisi fisik kantor KUA yang selalu bersih dan rapi.

Lingkungan kerja tidak hanya tentang kebersihan fisik kantor. Hubungan yang dimiliki antara sesama pegawai juga merupakan salah satu bagian dari lingkungan kerja yang baik. Hubungan baik antara sesama pegawai akan meningkatkan kualitas pekerjaan yang dimiliki oleh seorang pegawai. Islam mengajarkan setiap muslim untuk menjaga hubungan antara sesama muslim karena mereka adalah saudara. Adapun rujukannya adalah QS. Al-Hujurat ayat 10. Jika setiap muslim mempunyai hubungan yang baik dengan saudaranya, maka kedamaian akan tercipta. Hal ini sesuai dengan yang terdapat di KUA Kecamatan Cilawu. Setiap pegawai KUA mempunyai hubungan yang baik antara satu dengan yang lainnya. Hal tersebut dibuktikan dengan pegawai yang berkawan baik

dan terdapat interaksi yang saling menguntungkan antara sesama pegawai. KUA Kecamatan Cilawu juga mempunyai program-program yang hasilnya akan menguatkan persaudaraan antar sesama pegawai.

Salah satu programnya adalah makan bersama. Dalam program ini, pemimpin dan pegawai berbaur. Obrolan yang terdapat dalam kegiatan makan bersama tersebut tidak berkaitan dengan pekerjaan. Semua SDM yang terdapat di KUA Kecamatan Cilawu saling mengenali satu sama lain tanpa ikatan pekerjaan. Program selanjutnya adalah kajian khusus pegawai. Dalam program ini, seorang pegawai akan ditunjuk secara acak untuk menyampaikan tausiyah yang bertemakan keagamaan. Dengan dua program tersebut, hubungan antara sesama pegawai semakin meningkat dan motivasi kerja akan meningkat. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di KUA Kecamatan Cilawu mempunyai sisi yang lebih spesifik jika ditinjau dari perspektif keagamaan.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan di lapangan dan analisis data terkait dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu, maka dapat disimpulkan bahwa KUA Kecamatan Cilawu jika ditinjau dari teori Mahmudi dalam Hardiyansyah menyajikan jenis pelayanan umum pada masyarakat. Sedangkan, jika ditinjau dari teori Lembaga Administrasi Negara dalam buku yang sama maka disimpulkan bahwa KUA Kecamatan Cilawu menyediakan pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, dan pelayanan kemasyarakatan. Kemudian, pola pelayanan yang digunakan di KUA Kecamatan Cilawu adalah *Old Public Administration* atau OPA. Hal tersebut dikarenakan pengadaan pelayanan dikendalikan secara penuh oleh Kementerian Agama Daerah Garut. KUA Kecamatan Cilawu juga dalam pelaksanaan pelayanannya belum menerapkan PTSP. Selanjutnya, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Cilawu antara lain:

motivasi kerja, kemampuan komunikasi pegawai, pengalaman kerja, rasa tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaannya, kepemimpinan, dan lingkungan kerja. Kemudian, jika ditinjau dari *feedback* masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Cilawu maka kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Cilawu dapat dinyatakan baik. Hal ini dikuatkan dengan kelima aspek penilaian menggunakan metode SERVQUAL yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy*. Kesemua aspek tersebut berdasarkan pendapat dari Narasumber juga berdasarkan temuan di lapangan mempunyai hasil yang baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Cilawu telah mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat.

B. Rekomendasi

Bagi peneliti selanjutnya, terdapat beberapa aspek yang harus diperhatikan. Adapun aspek-aspek tersebut antara lain: Teori. Hendaknya peneliti selanjutnya mempunyai referensi teori yang banyak agar analisis data yang dilakukan lebih mendalam lagi. Kemudian aspek

selanjutnya adalah narasumber. Hendaknya peneliti mempunyai Narasumber yang banyak agar data yang didapat di lapangan lebih valid terkait fokus penelitian kualitas pelayanan publik. Aspek selanjutnya adalah data-data yang dikumpulkan di lapangan. Hendaknya peneliti selanjutnya menggali data terkait fokus penelitian secara mendalam karena kualitas penelitian ditentukan oleh banyaknya data yang didapatkan di lapangan. Jika peneliti selanjutnya mengikuti saran yang diberikan oleh peneliti, maka hasil penelitian yang didapat akan baik.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan berdasarkan tahapan-tahapan yang telah tercantum dalam Bab 3. Meski begitu, terdapat keterbatasan dalam penelitian ini seperti kesulitan akses pada Narasumber, kondisi kesehatan peneliti yang kurang sehat, serta Narasumber yang kurang memahami maksud dari pertanyaan yang ditanyakan oleh peneliti. Keterbatasan selanjutnya adalah bahwa selama melakukan penelitian, peneliti terlalu terburu-buru dalam mengumpulkan data. Oleh karena itu, kendala-kendala yang ditemukan saat penelitian tersebut

menyebabkan penelitian ini kurang baik dan harus lebih ditingkatkan lagi.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi, dan Pelayanan Publik*, 73-82.
- Aditama, R. A. (2020). *Pengantar Manajemen*. Malang: AE Publishing.
- Ainiyah, A. R. (2021). *Kegiatan Pendistribusian Zakat Produktif Pemberdayaan UMKM di Lazismu Kabupaten Gresik*. Surabaya.
- Al-Fikry, M. I. (2018). *Sistem Pelayanan Desa Dalam Pandangan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan Publik di Desa Samir Kecamatan Duduk Sampeyan Kabupaten Gresik)*. Surabaya.
- Ardhani, A. F. (2020). *Strategi Fleksibilitas Organisasi Dalam Upaya Mempertahankan Kemampuan Fisik di Masa Pandemi COVID-19 Pada Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya*. Surabaya.

- Ashanti, I. R. (2018). *Paradigma Administrasi Publik Klasik*. Jakarta.
- Asmawi, P. J. (2021). Pengaruh Kepuasan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci. *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha)*.
- Hamka. (1965). *Tafsir Al-Azhar*. Changi: Pustaka Nasional PTE Ltd.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jati, W. R. (2011). Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik SAMSAT Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 68-78.
- Kusmarni, Y. (2012). *Studi Kasus*. Yogyakarta: UGM Press.

- Merriam-Webster. (2022, January 12). *Merriam-Webster Dictionary*. Retrieved from Merriam-Webster: <https://www.merriam-webster.com>
- Nalendra, A. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan IM3 Madiun). *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, 281-288.
- Nurdiani, N. (2014). Teknik Sampel Snowball Dalam Penelitian Lapangan. *Jurnal ComTech*.
- Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 265-289.
- Putra, D. G. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 2118-2122.

- Rahardjo, M. (2011). *Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif*. Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim Press.
- Rahmawati, S. D. (2019). Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban. *Jurnal API Administrasi Pendidikan Islam*, 170-183.
- Ruhayati. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Dan Kualitas Pembimbing Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Takhobbar Ketintang Surabaya*. Surabaya.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 56-65.
- Sembiring, I. J. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas

Pelanggan (Studi Pada Pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 1-10.

Shihab, M. Q. (2002). *Tafsir Al-Mishbah*. Jakarta: Lentera Hati.

Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIS Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 53-59.

Web, K. (2021, October). *KBBI Daring*. Retrieved from KBBI Daring: <https://kbbi.mendikbud.go.id>

Yin, R. K. (2011). *Application of Case Study Research*. Thousand Oaks: SAGE Publishing.

Zaidah, I. (2016). *Motivasi Pemuda dan Pemudi Untuk Bergabung di IPNU-IPPNU Ranting Dukuh Tengah (Studi Kasus IPNU-IPPNU Dukuh Tengah Buduran Sidoarjo)*. Surabaya.

PANDUAN WAWANCARA

Kualitas Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut

Pertanyaan Pada Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilawu

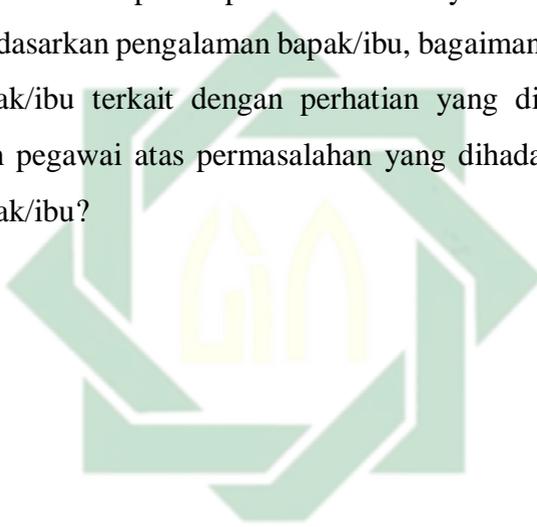
- 1) Menurut bapak/ibu, program apa sajakah yang diberikan oleh KUA pada masyarakat?
- 2) Sejauh ini, bagaimana pola pelayanan yang digunakan oleh KUA dalam melaksanakan pelayanan pada masyarakat?
- 3) Bagaimana dengan pola penerapan pelayanan satu pintu di KUA? Apakah KUA sudah menggunakan pola pelayanan satu pintu? Kenapa?
- 4) Menurut bapak/ibu, apakah kualitas pelayanan meningkat saat bapak/ibu sedang termotivasi untuk bekerja? Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan?
- 5) Menurut bapak/ibu, apakah kemampuan komunikasi dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik? Mengapa demikian?

- 6) Sejauh pemahaman dari bapak/ibu, bagaimana pengaruh pengalaman terhadap kualitas pelayanan publik?
- 7) Menurut bapak/ibu, bagaimana pengaruh dari rasa tanggung jawab bapak/ibu terhadap pekerjaan atas kualitas pelayanan publik?
- 8) Sejauh ini, bagaimana pengaruh kepemimpinan terhadap peningkatan kualitas pelayanan ke masyarakat?
- 9) Sejauh ini, berdasarkan pengalaman bapak/ibu bagaimana pengaruh kualitas lingkungan kerja terhadap pelayanan yang diberikan ke masyarakat?

Pertanyaan Pada Masyarakat Kecamatan Cilawu

- 1) Dari segi ketersediaan sarana dan prasarana di KUA, apakah sudah menunjang padakegiatan pelayanan atau belum?
- 2) Dari segi kemampuan pegawai dalam menggunakan alat-alat seperti komputer, apakah bapak/ibu merasa bahwa pegawai KUA Kecamatan Cilawu mempunyai kualitas yang baik?

- 3) Menurut bapak/ibu, apakah pegawai KUA punya respons yang baik saat melayani bapak/ibu?
- 4) Menurut bapak/ibu, bagaimana kesan terhadap pegawai KUA saat melayani bapak/ibu? Apakah pegawai itu sopan? Apakah tutur katanya baik?
- 5) Berdasarkan pengalaman bapak/ibu, bagaimana kesan bapak/ibu terkait dengan perhatian yang diberikan oleh pegawai atas permasalahan yang dihadapi oleh bapak/ibu?



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A