No. 4680/MD-D/SD-S1/2022

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN KAMPAR KIRI

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Oleh :

NURKHOLIS SYAPUTRA

NIM.11744102395

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2021

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandantangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama	:	Nurkholis Saputra
NIM	:	11744102395
Judul	:	**Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampar kiri .**

Telah dimunaqasyahkan pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari	:	Senin
Tanggal	:	17 Januari 2022

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 02 Februari 2022
Dekan,

Imron Rosidi, S. Pd., M.A., Ph. D
NIP. 198111182009011006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Imron Rosidi, S. Pd., M.A., Ph. D
NIP. 198111182009011006

Sekretaris/ Penguji II

Khairuddin, M.Ag
NIP. 197208172009101002

Penguji III

Rafdeadi, S.Sos.I.,M.A
NIP. 198212252011011011

Penguji IV

Dr. Yasril Yazid, MIS
NIP. 197204292005011004

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051 Fax. 0761-562052 Web: https://fdk.uin-suska.ac.id/ Email: fdk@uin-suska.ac.id

PEMBIMBING PERSETUJUAN SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama :Nurkholis Saputra
Nim :11744102395
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skipsi : Penyelengaraan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampar Kiri

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos.) Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Pekanbaru, 2021 Pembimbing,

Perdamaian, M.Ag
NIP. 19621124 199603 1 001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Khairuddin, M. Ag
NIP. 197208 17200910 1 002

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

No. : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Ujian Munaqasyah

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau
di- Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan proposal skripsi sebagaimana mestinya terhadap Saudara :

Nama	:	Nur Kholis Saputra
NIM	:	11744102395
Program Studi	:	Manajemen Dakwah
Judul Skripsi	:	Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampar Kiri

Kami berpendapat bahwa mahasiswa tersebut dapat mengikuti Ujian Munaqasyah.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Pekanbaru, 05 Januari 2022
Pembimbing

Perdamaian, M.Ag
NIP. 19621124 199603 1 001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Khairuddin, M. Ag
NIP. 197208 17200910 1 002

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : NURKHOLIS SAPUTRA
NIM : 117 44 102 395
Tempat/Tgl. Lahir : Pulau Penggung, 03-08-1996
Fakultas/Pascasarjana : Dakwah dan Komunikasi
Prodi : Manajemen dakwah
Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:
Penyelenggaraan pelayanan Publik di Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Kampar Kiri

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya besedia menerima sanksi sesua peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 08 Februari 2022
Yang membuat pernyataan

SEPULUH RIBU RUPIAH 10000 METERAI TEMPEL 0B713AJX588467270

NURKHOLIS SAPUTRA
NIM : 117 44 102 395

pilih salah satu sasuai jenis karya tulis

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

ABSTRAK

Nama : Nurkholis Saputra
NIM : 1744102395
Judul : Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri

Fokus penelitian ini adalah menjelaskan bagiamana penyelenggara pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa yang di berikan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, pihak swasta terhadap masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Dalam penelitian ini berfokus kepada pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai Kantor Urusan Agama Kecematan Kampar Kiri terhadap masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah mencari tahu bagaimana pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri terhadap msyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data yang dianalisa adalah hasil wawancara dengan pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar kiri, pengamatan langsung serta telaah dokumen di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan public di Kecamatan Kampar Kiri yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama melakukan pelayanan yaitu, pelayanan administrative, pelayanan barang, pelayanan jasa. Penyelenggara pelayanan public yang diberikan kepada masyarakat yang sesuai dengan apa yang telah disetujui oleh peraturan Kementrian Agama repulik Indonesia. Penyelenggara pelayanan publik masih terdapat kendala yaitu tentang pelayanan barang yang masih kurang dalam pelayanan cetak surat nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri, tetapi masyarakat merasa pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri sudah sangat baik kepada masyakarat.

Kata Kunci : Pemyelenggara. Pelayanan Publik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Nurkholis Saputra
Student Reg. No : 1744102395
Title : Implementation of Public Services at the Office of Religious Affairs, Kampar Kiri District

The focus of this research is to explain how public service providers in the Office of Religious Affairs, Kampar Kiri District. Public service is the provision of services provided by the government, the private sector on behalf of the government, the private sector to the community, with financing or free of charge to meet the needs or interests of the community. This study focuses on public services carried out by employees of the Kampar Kiri District Religious Affairs Office to the community. The purpose of this study is to find out how the public services carried out by the Office of Religious Affairs in Kampar Kiri District are for the community. This research uses a qualitative approach with a case study method. The data analyzed are the results of interviews with employees of the Religious Affairs Office of Kampar Kiri District, direct observation and document review at the Kampar Kiri District Religious Affairs Office. The results showed that the public service providers in Kampar Kiri sub-district carried out by the Office of Religious Affairs carried out services, namely administrative services, goods services, and services. Public service providers provided to the public in accordance with what has been approved by the regulations of the Ministry of Religion of the Republic of Indonesia. Public service providers still have obstacles, namely about goods services that are still lacking in marriage certificate printing services at the Religious Affairs Office of Kampar Kiri District, but the community feels that the services provided by the employees of the Kampar Kiri District Religious Affairs Office have been very good to the community.

Keywords: Organizer. Public service

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KATA PENGANTAR

Assalamualaikumwarahmatullhi wabarrakatuh

Puji syukur senantiasa penulis ucapkan kehadirat Allah stw, yang mana atas rahmat, taufiq serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul " Penyelenggaraan pelayanan publik di kantor urusan agama (KUA) kecamatan kampar kiri". Sholawat serta salam tetap tercurah kepada junjungan alam yakninya nabi besar Muhammad saw yang telah membimbing umatnya kearah jalan yang benar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, Ucapan terimah kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada:

1. Salam cinta untuk yang teristimewa buat kedua orang tua penulis, serta adik-adik tersayang penulis Yopi Ahmad Tohari, Khafsa Azzarah. Terkhususnya penulis ucapkan kepada ayahanda Abas arianto dan ibunda tercinta Kholisah dengan setulus hati selalu mencurahkan kasih sayang, bimbingan, mendidik, dan berkorban serta senantiasa mendo'akan untuk kebahagian dan kesuksesan ananda sejak usia dini sampai saat ini, dengan penuh pengorbanan dan kasih sayang yang tiada terkira, sehingga ananda dapat mempersembahkan karya sederhana ini.
2. Prof. Khairunnas Rajab selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

3. Dr. Imron Rosidi selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunkasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. Masduki, M.Ag selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Dr. Toni Hartono, S.Ag, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Dr. Arwan, M.ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Khairuddin, M.Ag selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Mukhlasin, M.Pd.I selaku sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Rafdeadi, S.Sos, I M selaku Penasehat Akademik penulis Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Perdamaian, M.Ag selaku pembimbing yang telah memberikan motivasi dan bimbimngan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
11. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan pada penulis dalam menyelesaikan Studi di Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
12. Seluruh Civitas Akademika Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yanf telah memberikan kemudahan

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

dalam pelayanan administrasi.

13. Informan penelitian yang telah memberikan data yang akurat dan jelas, kepada bapak Salman Alharis, S.Ag selaku kepala kantor urusan agama (KUA) kecamatan kampar kiri, abang Jhonneri Adriawan, S.E.Sy, Ahamad Riyadul dan ibuk Khariyas Arlen selaku tata usaha/ staf kantor urusan agama (KUA) kecamatan kampar kiri.
14. Buat teman-teman sekaligus sahabat terdekat penulis Joyo Susanto, Yogi Adam Pratama, Apriono, Abdul Haris Habibi, Habib Asqolana, Budi Setiawan, Tia Rahmadani, Henny Gusdiana, Delpia Sinta, Irma Fatimah, Yona Mailoni Oktaria, Alfandi Rian, Taufik Hidayat, Alen Dalton, Ricxy Riyaldi, Robianto Bagio, Tedi rizaldi serta teman-teman seperjuangan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skirpsi ini.
15. Teman-teman manajemen dakwah kelas 1A, IIIC, MTHU B, dan keluarga besar manajemen dakwah khususnya konsentrasi manajemen treveling haji dan umroh angkatan 2017 yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Semua pihak yang turut berpartisipasi dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Penulis juga menyadari bahwa karya skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan dan terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu dengan segala

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritikan dan saran yang membangun untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin yarobbal'alamin.

Wassalamua'alaikum warahmatullahi wabarahkatuh.

Pekabaru, 20 november 2021
Penulis

Nurkholis Saputra
Nim 11744102395

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **vii**
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Penegasan Istilah 8
C. Rumusan Masalah 9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian 9
E. Sistematika Penulisan 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
A. Kajian Terdahulu 12
B. Landasan Teori 13
1. Penyelenggara 13
2. Pengertian Pelayanan 16
C. Kerangka Pemikiran 29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN
A. Desain Penelitian 30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 31
C. Sumber Data Penelitian 31
D. Informan Penelitian 32
E. Teknik Pengumpulan Data 33
F. Validitas Data 34
G. Teknik Analisis Data 35
BAB IV GAMBARAN UMUM KUA KAMPAR KIRI
A. Letak Geografis 38
B. Struktur Organisasi 40
C. Tugas dan Wewenang 41

D. Visi Dan Misi Kua Kampar Kiri 42

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 44

B. Pembahasan 51

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan 56

B. Saran 57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada pasal 2 yaitu Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.[1]

Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun

[1] Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 dan 2 tentang pelayanan publik

kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta aturan pelaksananya dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional. Dengan mempertimbangkan hal di atas, diperlukan peraturan perundangundangan di daerah yang mengatur mengenai penyelenggaraan Pelayanan Publik yang akan dipergunakan sebagai pedoman bagi aparatur pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan public (*public servive*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara,[2] diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam model new public service, pelayanan publik berlandaskan teori demokrasi yang menjaga egaliter dan persamaan hak warga negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam model ini, kepentingan publik

[2] Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabiltas Kinerja Instansi Pemerintah, Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan, Jakarta, 2000

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

dirumuskan sebagai hasil dialog berbagai nilai dalam kehidupan masyarakat. Berbagai bentuk kepentingan publik bukan dirumuskan elit politik saja seperti yang tertera dalam berbagai aturan. Dalam model ini, birokrasi yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus bertanggung jawab kepada masyarakat.

Dasar teoritis konsep pelayanan publik ideal menurut paradigma new public service sebagaimana didiskusikan di atas, proses penyelenggaraan pelayanan publik harus bersifat responsif terhadap berbagai kepentingan dan kebutuhan dari nilai-nilai dalam kehidupan publik. Tugas dan fungsi institusi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan berbagai bentuk negosiasi dan mengelabirasi berbagai kepentingan dan kebutuhan dari warga negara dan kelompok komunitasnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik model baru bersifat non diskriminatif sebagaimana dimaksud dasar teoritis dan konsep baru pelayanan publik, yaitu teori demokrasi menjamin adanya persamaan warga tanpa membedakan asal usul, suku, ras, etnik, agama, dan latar belakang kepartaian. Ini berarti setiap warga negara diperlakukan sama ketika berhadapan dengan birokrasi publik dalam menerima pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhannya sepanjang syarat-syarat yang dibutuhkan terpenuhi. Hubungan yang terjalin antara unsur birokrat pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik dengan unsur warga negara selaku unsur yang dilayani adalah dalam bentuk hubungan impersonal.

Menurut Rahyunir Rauf bahwa; penyelenggara pelayanan publik, harus mampu mengetahui dan memahami kebutuhan dan kepentingan warga masyarakat

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

yang dilayaninya sebagai pengguna pelayanan, harus mengetahui dan mempelajari tentang karakteristik masyarakat yang dilayani, pada dasarnya setiap masyarakat memiliki karakter berbeda-beda satu sama lainnya, sehingga membutuhkan, cara, strategi, dan bentuk pelayanan publik yang berbeda, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat memuaskan masyarakat yang dilayani.[3]

Dari penjelasan di atas dapat di katakan bahwa Pelayanan adalah sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.[4]

Pada organisasi publik/pemerintah keadaannya tidak jauh berbeda, bahwa kegiatan pelayanan yang terjadi juga akibat adanya interaksi masyarakat/publik dengan aparat pelayanan (birokrasi) menggunakan peralatan yang disediakan oleh instansi, tetapi berkaitan dengan perwujudan dari salah satu fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat atau abdi negara. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (welfare state).[5]

Dalam memberikan pelayanan publik, menurut Keputusan Menpan Nomor 81 tahun 1993 harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut :[6]

---

[3] Rahyunir, Rauf, *Pemerintahan Lokal (Daerah), Materi Perkuliahan PPs*. Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau, 2013

[4] Rusli Isa, "*Efektivitas Organisasi Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Setelah Menjadi Perangkat Daerah*". Jurnal Inovasi, 6, no. 4, (2009), hlm 78.

[5] *'Ibid.*

[6] *'Ibid.* hlm 81.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

1. Hak dan kewajiban bagi pemerintah maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu, proses, dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Perbaikan pelayanan publik menjadi salah satu permasalahan yang belum terselesaikan. Akibatnya warga dan kepentingannya tidak pernah menjadi kriteria utama dalam pengembangan sistem pelayanan publik. Desentralisasi administrasi dan fiskal yang telah di laksanakan lebih dari satu dekade dengan mengalihkan kewenangan pengambilan keputusan tentang pelayanan publik dan sumber pembiayaannya pada daerah yang ternyata juga tidak membuat pelayanan publik menjadi lebih baik terhadap kepentingan warga.[7]

Secara umum pelayanan publik di Indonesia belum mengalami perubahan

[7] Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik (peduli, inklusif dan kolaboratif) edisi ke-2*, (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2017), hlm 1.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

pelayanan publik yang berarti, memang di beberapa daerah sudah muncul sejumlah inovasi dalam praktik penyelenggara layanan publik yang menarik dan memberikan harapan bahwa sebenarnya perubahan praktik pelayanan publik bukan sesuatu yang muskil.[8]

Reformasi pelayanan publik adalah sesuatu yang mungkin di lakukan sejauh ada kepedulian dari semua pemangku kepentingan untuk mewujudkannya. Bahkan di lihat dari urgensinya, reformasi pelayanan publik merupakan sebuah keniscayaan apabila indonesia ingin memiliki kemampuan untuk bertahan hidup dalam era global yang kompetitif dan mampu menjaga integritasnya sebagai bangsa yang beradab.

Pelayanan publik merupakan sesuatu yang sangat strategis karena menjadi lingkungan interaksi antara pemerintah dan warganya. Warga rela membayar pajak dan memberikan mandat kepada pemerintah untuk menggunakan pajak tersebut guna unntuk melayani kebutuhan barang dan jasa dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Sebagai masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibat banyak pengguna layanan atau masyarakat

[8] *'Ibid*. hlm 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluan yag berhubungan dengan birokrasi pemerintah.[9]

Dalam hal ini penulis tertarik untuk meneliti penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampar Kiri karena berdasarkan data yang penulis dapatkan bahwa pelayanan publik yang ada di Kantor-Kantor Urusan Agama terkadang masih belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat sekitarnya. Hal ini di tandai dengan masih adanya keluhan-keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Seperti adanya masyarakat yang mengeluh tentang penulisan nama di buku nikah atau kesalahan dalam penulisan tanggal lahir, bulan dan tahunnya yang tidak sesuai dengan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak diluar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kegaiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan.

Selain itu, pelayanan KUA tentang biaya nikah haruslah lebih transparan karena sebagian masyarakat masih belum mengetahui jelas berapa anggaran biayanya, sehingga beberapa masyarakat masih bertanya-tanya tentang biaya nikah yang kurang transparan, dan pelayanan tersebut dapat dilakukan melalui

[9] Moenir, *Manajemen Pelayanan Publik*, (jakarta:Bumi Aksara,2006), hlm. 27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

berbagai media dan mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), yaitu pelayanan melalui media online untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara efektif dan efisien.

Selanjutnya masyarakat juga menilai bagaimana kesigapan dan ketertiban yang dilakukan oleh para pegawai KUA, karena ada juga sebagian pegawai yang datang tidak tepat waktu juga menjadi permasalahan dalam pandangan masyarakat yang menyebabkan masyarakat yang memiliki kepentingan harus segera di selesaikan harus menunggu terlebih dahulu. Kurang sigap dan cepatnya kinerja dan pelayanan dari pegawai membuat masyarakat harus menunggu dengan waktu yang cukup lama.

Dari keterangan di atas penulis tertarik untuk menelitih tentang bagaimana pelayanan publik yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampar Kiri sudah bisakah memberikan kepuasan terhadap masyarakat sekitar tentang pelayanannya. Karena pelayanan KUA harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik dimata masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan berlandaskan nilai-nilai islam. Untuk itu penulis tertarik untuk meneliti bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di KUA tersebut dengan mengambil judul **"Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri"**.

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman makna dalam memahami penelitian ini, perlu dijelaskan beberapa istilah, antara lain :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

1. Penyelenggaraan

Menurut Hasibuan Penyelenggaraan adalah suatu proses penentuan, pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

2. Pelayanan

Pelayanan menurut sutopo merupakan suatu usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.[10].

3. Publik

Menurut J.B.A.F. Mayor Polak, publik/masyarakat adalah wadah seluruh antar hubungan sosial dengan seluruh jaringannya dalam arti umum, tanpa menentukan suatu batas tertentu.[11]

4. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa yang di berikan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, pihak swasta terhadap masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.[12]

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalahnya yaitu :

Bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Kantor Urusan

[10] Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010), hlm 2.

[11] Oemi Abdurracman, *Dasar-dasar Publik Relations*, (Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 1995), hlm 28.

[12] Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. *Pelayanan Publik, cet. 1.* (Medan : Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Agama (KUA) kecamatan Kampar Kiri ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan Kampar Kiri.

Dalam pembahasan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di KUA kecamatan Kampar Kiri dapat memberikan manfaat seperti :

1. Manfaat akademis.

   Beberapa manfaat penelitian dari sudut pandang akademis adalah sebagai berikut, yaitu:

   a. Sebagai bahan informasi ilmiah bagi yang ingin mengetahui tentang bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan publik pada KUA Kampar Kiri
   b. Sebagai bahan landasan bagi lembaga pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang terbaik
   c. Sebagai sarana menambah wawasan dan memaksimalkan keahlian penulis sebagai calon akademisi dibidang manajemen

2. Manfaat praktis.

   Beberapa manfaat penelitian secara praktis dapat dilihat :

   a. Sebagai rujukan dalam melakukan penelitian-penelitian yang sama.
   b. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Univeristas Islam Negeri Sultan

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Syarif Kasim Riau.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini system penulisan akan berisikan bab demi bab yang masing-masing terdiri atas sub dengan kerangka sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, penegasan istilah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan. Manfaat penulisan, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan tentang kajian terdajulu, landasan teori, konsep operasional dan kerangka pemikiran.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan tentang desain penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data penelitian, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini penulis menguraikan gambaran umum lokasi penelitian seperti sejarah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau, letak geografis, visi misi, struktur organisasi dan uraian tugas.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Didalam bab ini penulis memaparkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Didalam bab ini penulis memberikan suatu kesimpulan tentang hasil penelitian dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Terdahulu

Dalam bagian ini peneliti memaparkan berbagai hasil dari penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Dengan menggunakan langkah ini, maka peneliti akan dapat melihat sejauh mana orisinalitas dan posisi peneliti yang akan dilakukan. Kajian terdahulu yang memiliki suatu keterkaitan dengan kajian yang akan di lakukan ini antara lain :

1. Putri Azis, *Analisis Manajemen Pelayanan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Jeneponto.*[13]

   Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun hasilnya lebih menekankan pada manajemen pelayanan di Dinas Perputakaan dan Arsip di daerah kabupaten Jeneponto dan seberapa jauh tingkat keberhasilan dari manajemen pelayanan tersebut.

2. Ragil Purnomo, *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (studi kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Solo of city musim haji tahun 2015)*.[14]

   Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk mengungkapkan situasi dan permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan manajemen. Skripsi ini lebih

[13] Putri Azis, *"Analisis Manajemen Pelayanan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Jeneponto"*. (Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora, Jurusan Ilmu Perpustakaan, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017).

[14] Ragil Purnomo, "*Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (studi kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Soloof city musim haji tahun 2015)*." (Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015).

menekankan pada penerapan manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PPIH Embarkasi Solo dalam melayani jamaah haji ketika di embarkasi dan di asrama haji pada tahun 2015.

3. Luthfi Fadillah, *Manajemen Pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas*.[15]

Skripsi ini hanya menekankan pada manajemen pelayanan dari sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (Siskohat) yang di lakukan oleh Kementerian Agama kabupaten Solo.

Adapun Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya yaitu selain tempat penelitiannya yang berbeda, skripsi ini lebih menekankan pada penyelenggaraan pelayanan Publik yang di lakukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kampar Kiri dari proses transparansi, akuntabilitas hingga keseimbangan hak dalam pelayanan.

B. Landasan Teori

1. Penyelenggara

Menurut Handoko (2003:167) Penyelenggaraan merupakan proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya-sumber daya yang dimilikinya dan lingkungan yang melingkupnya. Sedangkan Menurut Hasibuan (2011:118-119) Penyelenggaraan adalah suatu proses penentuan, pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada

[15] Luthfi Fadillah, "*Manajemen Pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas*." (Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2018).

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

setiap aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut. Berdasarkan pernyataan di atas dapat kita ambil kesimpulan, bahwa penyelenggaraan merupakan proses awal untuk menempatkan orang-orang baik individu maupun kelompok kedalam struktur organisasi demi mencapai tujuan organisasi tersebut.

1. Bentuk-bentuk Penyelenggaraan

Agar penyelenggaraan dapat selalu beradaptasi dengan perubahan lingkungan sekitarnya maka perlu adanya bentukbentuk penyelenggaraan, sebagai berikut:

a. Struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktivitas organisasi.
b. Kebijakan pengelolaan, berupa visi dan misi organisasi/
c. Sumber daya manusia, yang berhubungan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal.
d. Sistem informasi manajemen, yang berhubungan dengan pengelolaan data base untuk digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi.
e. Sarana dan prasarana yang dimiliki, yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi.
f. Tahap pertama penyelenggaraan adalah menyusun kembali kerangka

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

tujuan organisasi dengan menetapkan visi dan misi sesuai dengan kekuatan, kelemahan, peluang dan tantangan yang dihadapi (Analisis SWOT). Tahap kedua adalah menata ulang struktur organisasi sesuai dengan visi dan misi organisasi. Tahap ketiga adalah memperbaiki iklim, mekanisme serta budaya organisasi agar sesuai dengan visi dan misi yang baru. Tahap keempat adalah memperbaharui orang, baik dalam arti fisik berupa pergantian orang atau memperbaharui cara pandang dan semangatnya.

2. Proses Penyelenggaraan

Ada dua aspek utama dalam proses penyelenggaraan suatu organisasi yaitu departementalisasi dan pembagian kerja. Departementalisasi merupakan pengelompokan kegiatan-kegiatan kerja suatu organisasi agar kegiatan-kegiatan yang sejenis dan saling berhubungan dapat dikerjakan bersama. Hal ini akan tercermin pada struktur formal suatu organisasi dan tampak atau ditunjukkan oleh suatu bagan organisasi. pembagian kerja adalah pemerincian tugas pekerjaan agar setiap individu dalam organisasi bertanggung jawab dan melaksanakan sekumpulan kegiatan yang terbatas, (Handoko, 2003:167).

Proses penyelenggaraan dapat ditunjukkan dengan tiga langkah prosedur berikut ini:

a. Pemerincian seluruh pekerjaan yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan organisasi.
b. Pembagian beban pekerjaan total menjadi kegiatankegiatan yang

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

secara logik dapat dilaksanakan oleh satu orang. Pembagian kerja sebaiknya tidak terlalu berat sehingga tidak dapat diselesaikan.

c. Pengadaan dan pengembangan suatu mekanisme untuk mengkoordinasi pekerjaan para anggota organisasi menjadi kesatuan yang terpadu dan harmonis. Mekanisme pengkoordinasian ini akan membuat para anggota organisasi menjaga perhatiannya pada tujuan organisasi dan mengurangi ketidak-efisienan dan konflik-konflik yang merusak

Pelaksanaan proses penyelenggaraan yang sukses, akan membuat suatu organisasi dapat mencapai tujuannya. Proses ini akan tercermin pada struktur organisasi, yang mencakup aspek-aspek penting organisasi dan proses pengorganisasian, yaitu; pembagian kerja, departementalisasi, bagan organisasi formal, rantai perintah dan kesatuan perintah, tingkat-tingkat hirarki manajemen, saluran komunikasi, penggunaan komite, rentang manajemen dan kelompok-kelompok informal yang tak dapat dihindarkan, (Handoko, 2003:168-169).

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Pelayanan pada dasarnya merupakan aktivitas yang ditawarkan oleh suatu kelompok atau perorangan kepada konsumen yang dilayani yang bersifat

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

tidak berwujud dan tidak dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Morman, mengenai karakteristik tentang pelayanan yaitu: pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh yang sifatnya merupakan produksi, tindakan sosial dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada dasarnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di dalam suatu tempat yang sama.[16]

Pelayanan juga diartikan dengan jasa. Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas pelayanan berbeda dengan kualitas produk, terutama sifatnya yang tidak nyata (intangiable)dan produksi serta konsumsi berjalan secara stimultan. Sehingga, kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan pelangggan 11 terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakannya.[17]

Moenir berpendapat bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang yang dilakukan dengan landasan faktor material melalui prosedur yang telah ditentukan untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.[18] Pelayanan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor yaitu sebagai berikut :[19]

a. Kesadaran para pejabat dan pimpinan pelaksana.
b. Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis.

[16] Suryanto. *Pelayanan Prima*. (Jakarta : LAN-RI, 2003), hlm 8.

[18] Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta : Bumi Aksara, 2010), 26-27.

[19] '*Ibid.* hlm 123-124

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

c. Adanya aturan.

d. Memberikan pendapatan yang sesuai kepada pegawai untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum

e. Terdapat sarana pelayanan sesuai dengan dan bentuk tugas atau pekerjaan pelayanan.

f. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Moenir berpendapat bawa pelayanan merupakan suatu proses dimana pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung. Pelayanan pada dasarnya merupakan serangkaian kegiatan, maka dari itu ia merupakan suatu proses. Sebagai proses berlangsung secara rutin dan berkesinambungan dengan seluruh kehidupan di dalam masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batasan memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.[20]

1. **Pelayanan Publik**

a. Pengertian Pelayanan Publik

Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa yang di berikan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, pihak swasta terhadap masyarakat, dengan

[20] Ni Luh Supamdi, "*Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan",* http://ojs.unud.ac.id, (Dikses pada tanggal 10 Juni 2021, Pukul 20.36)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.[21]

Ada tiga jenis alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan *good govermant* di Indonesia, yaitu :[22]

1) Pelayanan publik selama ini menjadi bagian yang penting dimana negara di wakili pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan.
2) Pelayanan publik adalah tempat dimana berbagai aspek pemerintahan yang bersih dan *good govermant* dapat di artikulasikan secara mutlak.
3) Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur pemerintahan yaitu pemerintah, swasta, masyarakat dan mekanisme pasar.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut *"Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara*

[21] Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. *Op.cit.* 2.
[22] *'Ibid.* 2-3.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pelayanan publik".

Tujuan pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan.

b. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Uu No. 25 Tahun 2009 meliputi pelayanan barang, jasa publik, dan administratif yang di atur dalam peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan Kep. Menpan No. 63/2004 jenis pelayanan publik dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu :[23]

1) Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, misalnya status kewarganegaraan, kepemimpinan, penguasaan suatu barang, sertifikat kompetensi. Contoh ktp, akta pernikahan, akta ikrar wakaf, akta kelahiran, stnk, imb, dan lain sebagainya.
2) Kelompok pelayanan barang; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan air bersih, tenaga listrik, jaringan telpon dan lain sebagainya.

[23] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang jenis pelayanan publik

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3) Kelompok pelayanan jasa; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang di perlukan publik misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

c. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik setidaknya mengandung beberapa prinsip, yaitu :[24]

1) Kesederhanaan, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan mudah di laksanakan.
2) Kejelasan, kejelasan ini mencakup beberapa hal yaitu persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3) Kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan.
4) Akurasi, produk pelayanan publik di terima dengan benar, tepat dan sah.
5) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memerikan rasa aman dan kepastian hukum.

[24] *'Ibid.* 3-4

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

6) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang di tunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8) Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah di jangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyama, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta di lengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

d. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Terdapat enam unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :[25]

[25] *'Ibid.* 4-5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

1) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang *(goods)* atau jasa-jasa *(services)*.
2) Penerima layanan, yaitu mereka yang di sebut sebagai konsumen *(customer)* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat di berikan oleh kepada penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan.

Adapun unsur-unsur yang mencirikan pelayanan publik yang baik adalah sebagai berikut :[26]

1) Tersedianya karyawan yang baik
2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3) Bertanggung jawab terhadap setiap masalah (pelanggan) dari awal hingga akhir
4) Mampu melayani secara cepat dan tepat
5) Mampu berkomunikasi
6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

[26] *'Ibid.*

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)

9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

e. Azas Pelayanan Publik

Ada beberapa asas-asas yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan, yaitu :[27]

1) Empati dengan c*ustomer*, pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan

2) Pembatasan prosedur, prosedur harus di rancang sependek mungkin dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan

3) Kejelasan tata cara pelayanan, tata cara pelayanan harus di desain sesederhana mungkin dan di komunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan

4) Minimalisasi persyaratan pelayanan, persyaratan dalam mengurus pelayanan harus di batasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar di perlukan

5) Kejelasan kewenangan, kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus di rumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan

6) Transportasi biaya, biaya pelayanan harus di tetapkan

[27] *'Ibid.* 5-6

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

seminimal mungkin dan setransparan mungkin

7) Kepastian jadwal durasi pelayanan, jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah

8) Minimalisasi formulir, formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat di pakai untuk berbagai keperluan)

9) Maksimalisasi masa berlakunya izin, untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus di tetapkan selama mungkin

10) Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers*, hak dan kewajiban bagi *providers* maupun *customers* harus dirumuskan secara jelas dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi

11) Efektivitas penanganan keluhan, pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus di rancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut di tangani seara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera di selesaikan dengan baik.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Budaya adalah segala nilai, pemikiran, serta simbol yang mempengaruhi prilaku, sikap, kepercayaan serta kebiasaan seseorang

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dalam masyarakat. Jika suatu lembaga inggin dianggap yang terbaik dimata pelaggannya perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang baik ini harus dapat dipenuhi oleh perusahaan sehingga keinginan pelanggan dapat diberikan secara maksimal.[28]

Menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif. Menurut Brady dan Conin dijelaskan bahwa "kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima".[29]

Sedangkan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry mengemukakan bahwa "kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya".

Dari pengertian dari berbagai pakar tersebut dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan pada perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa di dalam suatu organisasi, konsep kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi, keberhasilan organisasi yang dimakud baik itu pada organisasi bisnis maupun juga pada organisasi yang bertugas untuk menyediakan pelayanan publik.

Menurut Parasuraman terdapat lima dimensi kualitas pelayanan,

[28] Moenir, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 28

[29] Fahmi Reza, Siti Rochmah dan Siswidiyanto, "*Analisis Pengearuh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (studi tentang pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di kota Depok).* Jurnal Administrasi Publik (jAP), 1. No. 5. (2013), 983.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kelima dimensi itu adalah :[30]

a. Reliabilitas (Reliability)

b. Daya Tanggap (Responsiveness)

c. Empati (Emphaty)

d. Bukti Fisik (Tangibles)

e. Pertanggungan (Assurance)

Barata mengemukakan bahwa mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan beradasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

1. Tujuan dan manfaat sistem pelayanan

Tujuan sistem pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan, Pelayanan dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa "pelayanan adalah pemberdayaan.[31]

Pada dasarnya setiap perubahan yang baik memiliki tujuan yang aik, sehingga akan memberikan manfaat yang baik pula. Disamping itu memiliki tujuan manajemen juga memberikan manfaat yang cukup banyak bagiperusahaab apabila dilakukan dengan sungguh-sungguh .

Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan

[30] *'Ibid.*
[31]Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, jakarta:bumi aksara 2004, hlm 104

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memeuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik dan terbaik. Kepuasan pelanggan adalah kunci sukses dalam bisnis. Tentu saja tujuan ini dapat dicapai salah satunya dengan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah bagaimana pelanggan merasa nyaman dan mudah dala setiap proses perlayanan yang diberikan.

2. Pandangan islam tentang pelayanan

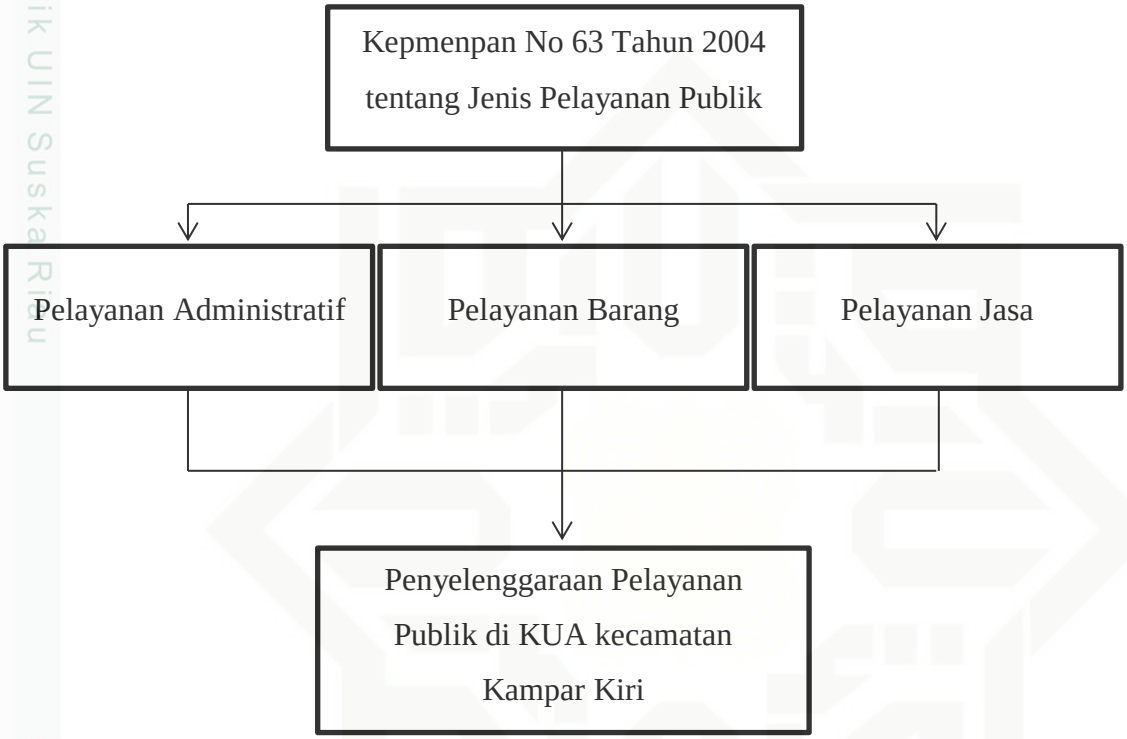
Islam menentapkan agar seseorang yang beriman saling tolong menolong dan bantu membantu dalam perbuatan kebaikan dan ketakwaan saja. Tidak boleh bantu membantu dalam berbuat dosa dan pelanggaran.

Sebagaimana dujelaskan dalam firman Allah Dalam Q.S Al-Baqarah:267 Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkanlah (dijalan allah) sebagaimana dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu, dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah maha kaya lagi maha terpuji.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Kerangka Pemikiran

Sebagaimana penjelasan yang telah penulis kemukakan diatas , maka dapat dibuat sebuah skema kerangka berfikir sebagai berikut :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metode penelitian menurut Jusuf adalah salah satu usaha atau proses untuk mencari jawaban atas suatu pertanyaan atau masalah dengan cara yang sabar, hati-hati, terencana sistematis, atau prinsip-prinsip, mengembangkan dan menguji kebenaran ilmiah.[32]

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian kualitatif, yaitu suatu penelitian kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrumen, dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif.[33]

Menurut Bogdan dan Taylor dalam bukunya Lexy J. Moleong mendefenisikan bahwa metode penelitian kualitatif yaitu berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang (subjek) dan perilaku-perilaku yang dapat dilihat atau diamati.[34]

Pengumpulan data yang berasal dari informan bermaksud untuk memahami fenomena yang telah terjadi, baik itu perilaku, persepsi, motivasi maupun tindakan yang di lakukan.[35]

Salah satu penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan cara exporatory yaitu penelitian yang tidak berstruktur serta informal yang

---

[32] Jusuf Soewadji. *Pengantar Metode Penelitian.* (Jakarta : Mitra Wancana Media, 2012), 12.

[33] Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* (Bandung : Rosdakarya, 2001), 3.

[34] ‘Ibid.

[35] ‘*Ibid.* 6.

memiliki tujuan untuk mendapatkan informasi yang ada mengenai sifat umum dari masalah yang ada. Pada umumnyapenelitian kualitatif merupakan pendekatan purposive, dimana partisipan tidak diambil secara acak, hal ini dilakukan untuk menyeleksi informasi dari suatu kasus tertentu dan berfokus pada kedalamannya.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang akan penulis laksanakan yaitu di Kantor Urusan Agama (KUA) Kampar Kiri sedangkan waktu penelitian yang akan di laksanakan yaitu setelah proposal ini diseminarkan dan direvisi.

C. Sumber Data Penelitian

Sumber Penelitian ini akan dilakukan dengan dua cara yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data primer

   Sumber data primer yaitu sumber data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti. Menurut Suharsimi Arikunto, sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data.[36]

   Dalam artian bahwa sumber data primer merupakan sumber data yang di ambil langsung dari subjek atau informan penelitian yang erat kaitannya dengan masalah yang akan di teliti.

[36] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Penekatan Praktek* (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2005), 117.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

2. Data sekunder

Data sekunder menurut Arikonto data yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung di peroses oleh peneliti dari subjek penelitinnya.[37] Penelitian yang dilaksanakan yaitu dengan mencari dan mengintepretasikan data yang sudah ada dan relevan dengan masalah yang dihadapi.

Sumbernya berasal dari internal perusahaan/asosiasi maupun eksternal perusahaan. Data internal misalnya data mengenai profil perusahaan, kegiatan promosi dan pelanggan. Sedangkan data eksternal berupa buku, artikel di majalah bisnis serta data di internet yang semuanyaa merupakan studi kepustakaan.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian yaitu subjek penelitian yang dapat memberikan informasi-informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang masalah yang akan di teliti.[38]

Subjek atau informan pada penelitian ini berjumlah lima orang yaitu :

1. Salman Alhariz, S.Ag selaku Kepala kantor Urusan Agama
2. Ahmad Riadul selaku Penyuluh Agama islam
3. Jhonneri Adriawan, S.E., Sy selaku P3N
4. Ardi Santosa selaku Masyarakat setempat.
5. Hengki Asroro selaku masyarakat setempat

---

[37] *'Ibid.*

[38] John, W. Best, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Surabaya : Usaha Nasional, 1982), 204.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan studi lapangan. Yaitu yang dilakukan dengan cara turun kelapangan kelokasi penelitian yang meliput:

1. Observasi

   Observasi adalah pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang akan diselidiki.[39] Observasi yaitu mengumpulkan data dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek yang akan diteliti. Tujuannya adalah untuk mendapatkan gambaran secara langsung tentang penyelenggaraan pelayanan publik di dalam Kantor Urusan Agama (KUA) Kampar Kiri.

2. Wawancara

   Wawancara atau interview adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara penulis dengan responden.[40] Wawancara adalah tanya jawab antara peneliti dengan subjek individu yang sedang diteliti. Wawancara memiliki tiga tujuan utama yaitu menjadi alat eksplorasi, menjadi alat penelitian utama dan dapat melengkapi metode lain sebagai lanjutan hasil yang tidak terduga.

3. Dokumentasi

   Dokumentasi merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto)

---

[39] Soetrisno Hadi, *Metodologi Research, Jilid I* (Yogyakarta : Andi, 1980), 136.
[40] Suharsimi Arikunto, *Op.cit*, 193.

dan karya-karya monumental, yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian.[41]

F. Validitas Data

Penelitian kualitatif harus mengungkap kebenaran yang objektif. Karena itu validasi data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat penting. Melalui validasi data kredibilitas (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai.

Validitas data merupakan salah satu teknik yang dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui keabsahan data. Data yang sudah diperoleh perlu diseleksi sebagai bahan masukan untuk ditarik sebuah kesimpulan. Dengan begitu bisa mengetahui data yang salah dan data yang benar.

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan kevalidan dari data yang dilakukan yaitu dengan :[42]

1. Trianggulasi Data

   Trianggulasi data memiliki upaya untuk mengecek kebenaran data. Trianggulasi membandingkan data yang diperoleh dari sumber lain pada berbagai fase penelitian lapangan dengan waktu dan metode yang berlainan. Triangulasi data yang akan dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan tiga macam teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber data, metode, dan teori data. Oleh karena itu, peneliti dapat melakukan dengan cara sebagai berikut :

   a. Mengajukan berbagai variasi pertanyaan

[41] Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2014), 178.

[42] Lexy, J Moleong, *MetodologiPenelitianKualitatif*, (Bandung : RemajaKarya, 2007), 324.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

b. Membandingkan data hasil pengamatan (observasi) dengan wawancara

c. Mengeceknya dengan berbagai sumber data

d. Memanfaatkan berbagai metode untuk pengecekan data dapat dilakukan.

2. Kecukupan Referensi

Kecukupan referensial adalah mengumpulkan berbagai bahan-bahan, catatan-catatan, atau rekaman-rekaman yang dapat digunakan sebagai referensi dan patokan untuk menguji sewaktu-waku akan diadakan analisis dan penafsiran data.

3. Meningkatkan Ketekunan

Peneliti perlu melakukan penelitian secara cermat dan berkesinambungan. Hal tersebut dilakukan untuk memastikan keabsahan data dengan melakukan pengecekan ulang, agar data yang diperoleh tidak mengalami kesalahan..

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisislah data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian.[43]

Pekerjaan analisis data dalam hal ini mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode dan mengategorikan data yang terkumpul baik dari catatan lapangan gambar, foto atau dukumen berupa laporan.

[43] Moh. Nazir, *Metode Penelitian.* (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003), 347.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Langkah-langkah analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a) Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Peneliti mengelola data dengan bertolak dari teori untuk mendapatkan kejelasan pada masalah, baik data yang terdapat dilapangan maupun yang terdapat pada kepustakaan.Data dikumpulakan, dipilih secara selektif dan disesuaikan dengan permasalahan di rumuskan dalam penelitian. Kemudian dilakukan pengelolahan dengan meneliti ulang.

b) Penyajian Data (Data Display)

Display data adalah penyajian dan pengorganisasian data kedalam satu bentuk tertentu sehingga terlihat sosoknya secara utuh. Dalam penyajian data dilakukan secara induktif yakni menguraikan setiap permasalahan dalam permasalah penelitian dengan memaparkan secara umum kemudian menjelaskan secara ekspesifik.

c) Analisis Perbandingan (Comparative)

Dalam teknik ini peneliti mengkaji data yang telah diperoleh dari lapangan secara sistematis dan mendalam kemudian membandingkan data tersebut satu sama lain.

d) Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification)

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Langkah terakhir dalam menganalisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, setiap kesimpulan awal masih kesimpulan sementara yang akan berubah bila diperoleh data baru dalam pegumpulan data berikutnya. Kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh selama dilapangan diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan cara memikirkan kembali dan meninjau ulang catatan lapangan sehingga berbentuk penegasan kesimpulan[44]

[44] Asep Saeful Muhtadi dan Agus Ahmad Safei, *Metode Penelitian Dakwah*, (Bandung : Pustaka Setia, 2003), 107.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB IV

GAMBARAN UMUM KUA KAMPAR KIRI

A. Letak Geografis

Unsur geografis tidak dapat terlepas dari suatu lembaga Negara, baik secara administrative, sejarah maupun wilayahnya. Secara geografis pelaksanaan praktik kuliah lapangan di KUA Kampar Kiri terletak di kecamatan Kampar kiri kabupaten kampar. Kantor urusan agama (KUA) merupakan kantor yang melaksanakan sebagian tugas kantor kementrian agama Indonesia di kabupaten dan kota madya dibidang urusan agama islam dalam wilayah kecamatan.

Kantor urusan agama (KUA) kecamatan kampar kiri berdiri pada tahun 1970 yang berlokasi di kelurahanlipatkainJalan H.R. Soebrantas Raya No.442 Lipatkain.

1. **Menu pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar sebagai berikut**:
   a. Melayani bidang nikah dan rujuk
   b. Pelayanan dan bimbingan penasehat pra- Nikah
   c. Pelayanan dan pembinaan keluarga sakinah dan pemberdayaan ekonomi keluarga
   d. Pelayanan dan konsultasi krisis keluarga
   e. Pelayanan bimbingan dan pembinaan jaminan produk halal
   f. Pelayanan dan pembinaan pengembangan kemitraan ormas islam dan lembaga keagamaan

g. Pelayanan dan bimbingan penentuan arah kiblat (Masjid, Langgar, Mushallah, Hotel, TPU dan Kantor)
h. Pelayanan dan bimbingan jadwal waktu shalat, jadwal imsyakiyah Ramadhan dan Sertifikat Arah Kiblat
i. Pelayanan data tempat ibadah dan lembaga keagamaan
j. Pelayanan pembuatan akte, ikrar, Wakaf (AIW)
k. Pelayanan dan bimbingan manajemen kemasji dan
l. Pelayanan dan bimbingan zakat, infak, dan sadaqah
m. Pelayanan dan bimbingan manasik haji dan umrah
n. Pelayanan dan bimbingan kerukunan umat beragama
o. Pelayanan pembinaan TPQ/TPSQ

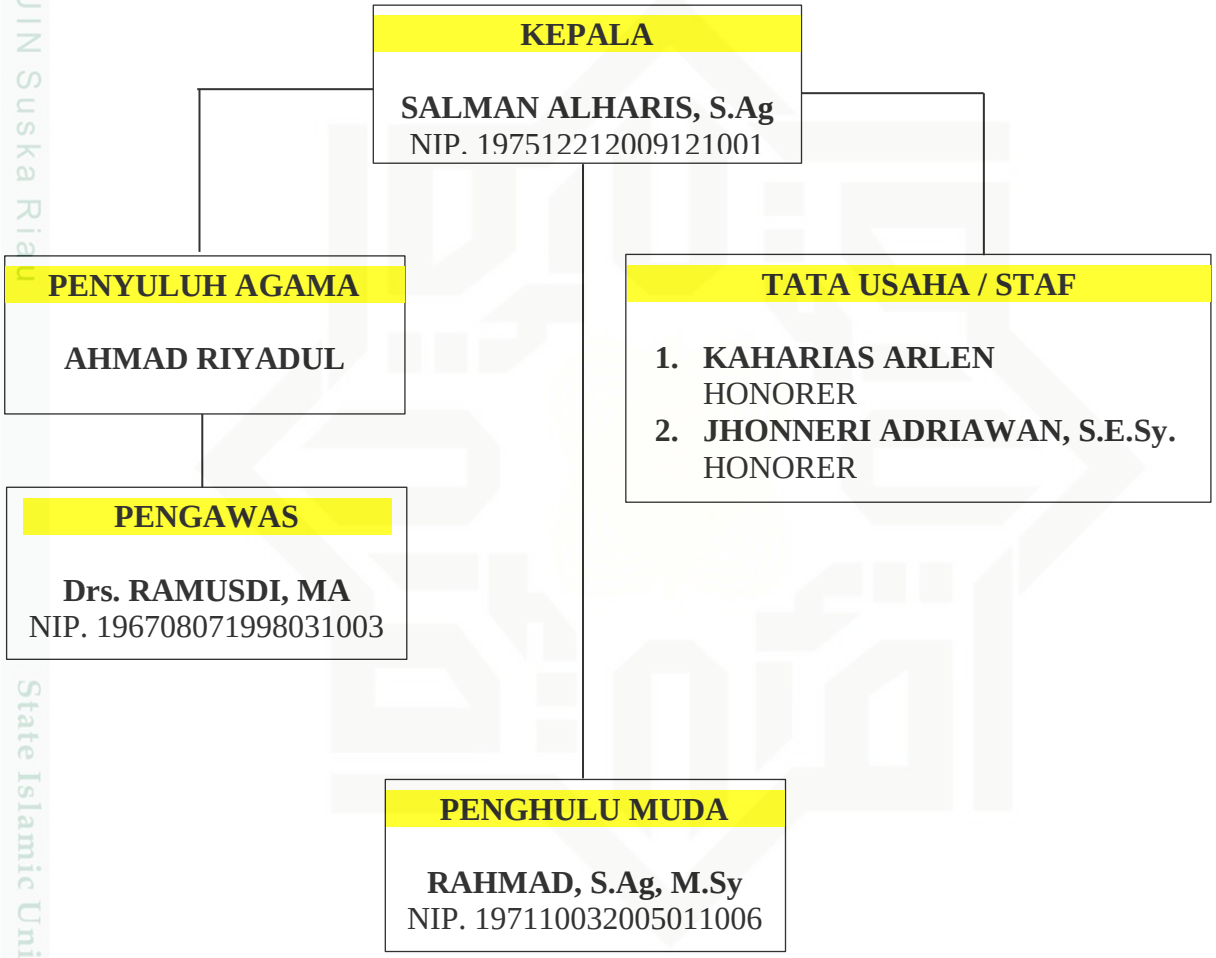
Dari jenis-jenis pelayanan diatas, salah satu diantaranya adalah pelayanan bidang nikah dan rujuk. Perkawinan hanya dizinkan bila pihak priamencapai umur 18 tahun dan pihak wanita pun sudah mencapai usia 18 tahun. Selanjutnya standar biaya pencatatan nikah menurut peratuan pemerintah republik Indonesia Nomor 34 tahun 2016 tentang perubahan atas peraturan pemerintah Nomor 48 tahun 2014 tentang tarif atas jenis penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku pada kementrian agama adalah Rp.0,- di KUA danRp. 600,000,- diluar KUA.

Dikantor KUA terdapat berbagai organisasi masyarakat seperti Lembaga Pengembangan Tilawah Qur’an (LPTQ), Majelis Ulama Islam (MUI), Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI), Forum Komunkasi Diniyah Ta’maliyah (FKDT), Lembaga Pengembangan Pengamalan Agama (LP2A) dan Taman Pendidikan Al-qur’an (TPQ).

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

B. Struktur Organisasi

STUKTUR ORGANISASI
KUA KECAMATAN AMPAR KIRI
(KMA NOMOR : 42 TAHUN 2004)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

C. Tugas dan Wewenang

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan instansi yang mempunyai peran cukup strategis dalam melakukan upaya pemberdayaan dan transformasi sosial oleh karena itu, KUA dituntut tidak hanya melaksanakan tugas-tugas formal saja, tetapi juga harus mampu menunjukkan eksistensinya sebagai sebuah instansi perpanjangan tangan Departemen Agama dalam melaksanakan pelayanan publikdi bidang urusan agama islam, sebagaimana tertuang dalamKeputusan Mentri Agama (KMA) No. 517 Tahun 2001. Pasal 2 Kantor UrusanAgama (KUA) mempunyai tugas melaksanakan sebagai tugas kantor Departemen Agama kabupaten kota di bidang urusan agama islam di wilayah kecamatan.

KUA sebagaimana tercermin dalam KMA tersebut tidak hanya melayani masalah nikah dan rujuk (NR), tetapi juga melaksanakan tugas-tugas dalam bidang perwakafan, zakat, kemasjidan, pembinaan, tilawatil Quran, kehidupan keagamaan, pembinaan haji, dan pembinaan keluarga sakinah.

Disamping tugas tersebut, KUA juga mempunyai tugas mengkoordinasi kegiatan-kegiatan dan melaksanakan kegiatan sektoral diwilayah Kecamatan. Dalam melaksanakan tugas di atas, KUA Kecamatan berfungsi :

1. Menyelenggarakan statistik, dokumnetasi, surat-menyurat, pengurusan surat, pengarsipan, pengetikan dan rumah tangga Kantor Urusan Agama (KUA)
2. Menyelengarakan pelaksanaan pencatatan nikah dan rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, manasik haji, dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah sesuai dengan kebijakan

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

yang ditetapkan oleh Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam berdasarkan peraturan undang-undang yang berlaku.

Agar tugas dan fungsi tersebut dapat tercalisasi dengan baik, maka KUA Kecamatan sukajadi menetapkan program kerja sebagai berikut:

1. Program Kepenghuluan
   a. Pelaksanaan tugas-tugas pokok sebagai penghulu
   b. Pencatatan terhadap nikah dan rujuk
   c. Penyuluhan administrasi pernikahan
   d. Pembinaan P3N
   e. Penyelesaian duplikat NTCR
2. Program Dokumentasi dan Statistik
   a. Penyelenggaraan rapat bulanan
   b. Penerimaan surat-surat masuk dan mengirim surat-surat keluar
   c. Pelaksanaan kearsipan, dokumntasi dan statistik
   d. Penyelenggaraan administrasi kepegawaian
3. Program Bimbingan Perkawinan
   a. Penasehatan dan pengarahan pra nikah
   b. Pelayanan dan bimbingan pernikahan
   c. Pelaksanaan bimbingan pernikahan
4. Program Zakat Wakaf, dan Ibadah Sosial
   a. Pembinaan Kemasjidan
   b. Pembinaan Perwakilan
   c. Penghimpunan dan pengolahan infak dan zakat

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

d. Pembinaan ibadah sosial

5. Program Kemitraan Umat Islam Produk Halal

a. Pembinaan dan bimbingan produk-produk halal

b. Pengkordinasi kegiatan monitoring produk-produk halal

D. Visi Dan Misi Kua Kampar Kiri

Adapun Visidan Misi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampar Kiri adalah sebagai berikut :

Visi : Terwujudnya agama sebagai moral spiritual dan etika dalam kehidupan berbangsa dan bernegara dikalangan masyarakat yamg beriman dan bertaqwa terhadap tuhan yang Maha Esa.

Misi :Meningkatkan penghayatan pendalaman spiritual dan etika keagamaan melalui :

1. Peningkatan kualitas penghayatan dan pengalaman ajaran agama
2. Pengembangan kehidupan keluarga sakinah
3. Peningkatan kualitasi badah keagamaan
4. Pemberdayaan lembaga keagamaan
5. Memperkokoh kerukunan umat beragama atas dasar saling menghormati
6. Mendorong berkembangnya kehidupan masyarakat kecamatan Kampar kiri yang dilandasinilai-nilai agama dannilai-nilai luhur budaya

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penyelengaraan Pelayanan seharusnya bukan hal yang baru di Indonesia mengingat masyakarat sangat butuh terhadap pelayanan public, sehingga untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang baik perlu kinerja yang baik oleh aparat yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan public. Dukungan semua pihak menjadi kunci dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan public yang dilakukan Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri.

Berdasarkan hasil di lapangan dan data yang telah diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi yang dilakukan terhadap pihak-pihak setelah dilakukan analisis, maka dapat disimpulkan bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri, dilakukan dengan cara.

Membuat Pelayanan Administratif, Untuk mempercepat pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri, dilakukan dengan bekerjasa sama dengan pihak-pihakyang terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan

Pelayanan Barang, pelayanan barang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar harus berjalan dengan baik, walaupun masih terdapat kendala atau hambatan yang terjadi, supaya tingkat pelayanan tidak berhenti untuk masyakat yang membutuhkan dan dapat berjalan sesuai dengan semestinya.

Pelayanan Jasa, pelayanan jasa begitu penting terhadap masyakat, untuk meningkatkan kepercayaan masyakat terhadap Kantor Urusan Agama Kecamatan

Kampar Kiri, kualitas pelayanan yang dilakukan pegawai Kantor Urusan Agama sudah berjalan dengan semestinya.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan kepada Kantor Urusan Agama Kecematan Kampar Kiri sebagai berikut:

1. Kantor Urusan Agama Kecematan Kampar Kiri perlu adanya percepatan dalam segala aspek pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan public di Kecamatan Kampar Kiri.
2. Perlu adanya kinerja yang baik untuk meningkatkan pelayanan public di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri.
3. Perlu adanya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan barang yang terdapat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri.
4. Menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat Gamping, pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami.
5. Memberikan pelayanan yang terbuka tethadap masyarakat baik biaya pelayanan dan prosedur pelayanannya
6. Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri harus terus meningkatkan pelayanan pegawai nya..

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Abdurracman, Oemi. *Dasar-dasar Publik Relations*, Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 1995.

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Penekatan Praktek* Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2005.

Dwiyanto, Agus. *Manajemen Pelayanan Publik (peduli, inklusif dan kolaboratif) edisi ke-2*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017.

Effandi, Onong Uchyana. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*, Bandung : Remaja Rosdakarya, 2011.

Fitri Rahmadana, Muhammad. dkk. *Pelayanan Publik, cet. 1.* Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.

Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik,* Jakarta : Bumi Aksara, 2014.

Hadi, Soetrisno, *Metodologi Research, Jilid I*. Yogyakarta : Andi, 1980.

J. Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif,* Bandung : Rosdakarya, 2001.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabiltas Kinerja Instansi

Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara, 2010.

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, jakarta:bumi aksara 2004

Nazir, Moh. *Metode Penelitian.* Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003.

Pemerintah, Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan, Jakarta, 2000

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010.

Saeful Muhtadi, Saeful dan Agus Ahmad Safei, *Metode Penelitian Dakwah*, Bandung : Pustaka Setia, 2003.

Soekarno, *Dasar-Dasar Manajemen,* Jakarta : Miswar, 1986.

Soewadji, Jusuf. *Pengantar Metode Penelitian.* Jakarta : Mitra Wancana Media, 2012.

Suryanto. *Pelayanan Prima*. Jakarta : LAN-RI, 2003.

W. Best, John. *Metodologi Penelitian Pendidikan,* Surabaya : Usaha Nasional, 1982.

Wijayanto, Dian. *Pengantar Manajemen,* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012.

Jurnal

Rifki Faisal Miftaahul Zanah dan Jaka Sulaksana, 2016. "Pengaruh Fungsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Suatu Kasus di Home Industri Asri Rahayu di Wilayah Majalengka)", Jurnal Ilmu Pertanian dan Ilmu Peternakan, 4. No. 2.

Reza, Fahmi. Siti Rochmah dan Siswidiyanto, 2013. "Analisis Pengearuh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (studi tentang pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di kota Depok). Jurnal Administrasi Publik (jAP), 1. No. 5.

Rusli Isa, 2009. "Efektivitas Organisasi Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Setelah Menjadi Perangkat Daerah". Jurnal Inovasi, 6, no. 4.

Ida Hayu Dwimawanti, *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah).*Jurnal Dialogue, Vol. 01 Oktober 2017

Untung Sriwidodo, *PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH.* Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 10, No. 2, Oktober 2010.

Skripsi

Putri Azis, 2017. *"Analisis Manajemen Pelayanan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Jeneponto".* Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora, Jurusan Ilmu Perpustakaan, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Ragil Purnomo, 2015. "*Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (studi kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Soloof city musim haji tahun 2015).*" Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Yogyakarta.

Luthfi Fadillah, 2018. "*Manajemen Pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas*." Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2018.

Undang-undang

Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Jenis Pelayanan Publik

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 dan 2 tentang pelayanan publik

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

DOKUMENTASI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **P E K A N B A R U**
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/42827

T E N T A N G

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/3473/2021 Tanggal 28 Juli 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama	:	**NURKHOLIS SAPUTRA**
2. NIM / KTP	:	11744102395
3. Program Studi	:	MANAJEMEN DAKWAH
4. Jenjang	:	S1
5. Alamat	:	PEKANBARU
6. Judul Penelitian	:	**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN KAMPAR KIRI**
7. Lokasi Penelitian	:	KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN KAMPAR KIRI

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 30 Juli 2021

Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DPM PTSP PROVINSI RIAU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU

Tembusan :
Disampaikan Kepada Yth :
1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kampar
   Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
JALAN TUANKU TAMBUSAI TELP. (0762) 20146
BANGKINANG KOTA
Kode Pos : 28412

REKOMENDASI

Nomor : 070/BKBP/2021/703

Tentang

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kampar setelah membaca Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/42827 tanggal 30 Juli 2021, dengan ini memberi Rekomendasi /Izin Penelitian kepada:

1.	Nama	:	**NURKHOLIS SAPUTRA**
2.	NIM	:	11744102395
3.	Universitas	:	UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUSKA RIAU
4.	Program Studi	:	MANAJEMEN DAKWAH
5.	Jenjang	:	S1
6.	Alamat	:	PEKANBARU
7.	Judul Penelitian	:	**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSA AGAMA (KUA) KECAMATAN KAMPAR KIRI**
8.	Lokasi	:	**KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN KAMPAR KIRI**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan Penelitian yang menyimpang dari ketentuan dalam proposal yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/pra riset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian/pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini dan terima kasih.

Dikeluarkan di Bangkinang
pada tanggal 12 Agustus 2021

an. **KEPALA BADAN KESBANGPOL KAB. KAMPAR**
Kabid. Ideologi, Wawasan Kebangsaan,
Dan karakter bangsa,

ONNITA, SE
Penata Tk. I
NIP. 19661009 198803 2 003

Rekomendasi ini disampaikan Kepada Yth;
1. Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampar Kiri.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru.
3. Yang Bersangkutan.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAMPAR
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN KAMPAR KIRI
Jalan H.R Subrantas 442 Lipatkain 28471 E-Mail kuakamparkiri@gmail.com

Lipatkain, 16 Agustus 2021

Nomor : B-004 /Kua.04.04/7/PW/01/08 /2021
Lampiran : -
Perihal : Surat keterangan

Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau
Di tempat

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat nomor Un.04FFV/PP.00.9/3473/2021 perihal permohonan ijin penelitian, dengan ini kami menerangkan bahwa:

NAMA	: NURKHOLIS SAPUTRA
NIM	: 11744102395
Program studi	: MENAJEMEN DAKWAH

Yang bersangkutan benar-benar telah melaksanakan penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiridengan judul : PENYELENGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN KAMPAR KIRI terhitung mulai tanggal 10 Agustus 2021 sd 15 Desember 2021.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untu dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Kua Kec. Kampar kiri

Salman Alharis. S.Ag
NIP. 197512212009121001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau