

**OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN  
BINAKAL KABUPATEN BONDOWOSO**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Fakultas Dakwah  
Program Studi Manajemen Dakwah



Oleh:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI CAHYA AGUNG MAULANA SIDDIQ  
NIM : D20194040  
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS DAKWAH  
JUNI 2023**

**OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BINAKAL  
KABUPATEN BONDOWOSO**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Fakultas Dakwah  
Program Studi Manajemen Dakwah

Oleh:

**CAHYA AGUNG MAULANA**  
**NIM : D20194040**

Disetujui Pembimbing  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J  R

**Dr.Imam Turmudi, M.M**  
**NIP. 197111231997031003**

**OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN  
BINAKAL KABUPATEN BONDOWOSO**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima Untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Fakultas Dakwah  
Program Studi Manajemen Dakwah

Hari: Kamis  
Tanggal: 20 Juni 2023

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

H. Zainul Fanani, M. Ag.  
NIP. 197107272005011001

Nasiruddin Al Ahsani, M. Ag.  
NIP. 1990022620019031006

Anggota

1. Prof. Dr. Ahidul Asror, M. Ag.

2. Dr. Imam Turmudi, M. M.

Menyetujui,  
Dekan Fakultas Dakwah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAI ACHMAD SIDDIQ  
MELER



Prof. Dr. Ahidul Asror, M. Ag.  
NIP. 197406062000031003

## MOTTO

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ  
بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

"Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan." (QS At-Taubah/9:105)<sup>1</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>1</sup> Syamsir Torang, *Organisasi dan Manajemen(Perilaku,Struktur,Budaya & Perubahan Organisasi)*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.105

## PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini dengan baik dan lancar. Karya ini dipersembahkan bukan hanya sebagai syarat formal mendapatkan gelar (S. Sos) semata. Karya ini ditulis agar menjadi salah satu rujukan pelatihan dan pengembangan untuk peningkatan kinerja. Tak lupa pula, peneliti mempersembahkan pada orang-orang yang selalu memberikan dukungan dan do'a yang membuat peneliti terus semangat dalam menggapai cita-cita, diantaranya kepada:

1. Kedua orang tua, Bapak Budi Eko Irawan dan Ibu Ida Farida yang sudah membesarkan, menyayangi, mendidik, mensupport dengan sabar dan ikhlas tanpa meminta balasan apapun dan juga selalu mendoakan saya setiap waktu agar menjadi orang yang berguna bagi agama, bangsa, dan negara dan kepada seluruh keluarga besar dan saudara yang telah memberikan semangat dan dukungan serta Doa.
2. Segenap Dosen dosen kampus UIN KHAS Jember khususnya Fakultas Dakwah yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi peneliti.
3. Kepada Kepala KUA Bapak Khalid ABD Axiz S.Ag. dan segenap pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.
4. Teman seperjuangan Prodi Manajemen Dakwah angkatan dan Seluruh Warga Prodi Manajemen Dakwah.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah S.W.T atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi dapat terselesaikan dengan lancar. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad S.A.W yang telah membawa peradaban cemerlang yang senantiasa kita nantikan Syafaatnya di hari kiamat. Dengan Rahmat Allah S.W.T dan ikhtiar semaksimal mungkin, penulis berusaha untuk menyajikan skripsi yang berjudul “Optimalisasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso”. Penelitian skripsi ini tidak lepas dari adanya hambatan, kendala, dan kesulitan-kesulitan. Namun dengan adanya keterlibatan berbagai pihak yang telah menyumbangkan bantuan, bimbingan, dan petunjuk serta saran maupun kritik bagi penulis, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E.,M.M. selaku Rektor Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Prof. Dr. Ahidul Asror, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah.
3. Bapak Dr. Imam Turmudi, MM selaku Dosen Pembimbing.
4. Ibu Aprilya Fitriani, S.M.B., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah.
5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Program S1 Fakultas Dakwah serta Staff Tata Usaha Fakultas atas didikan dan bimbingannya.
6. Tim penguji Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember.

7. Pimpinan dan seluruh pegawai KUA Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso yang menjadi objek penelitian saya dan telah membimbing dan membantu dalam melaksanakan penelitian.
8. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena hal tersebut tidak lepas dari kelemahan dan keterbatasan penulis. Karena itu sangat diperlukan adanya kritik dan saran yang dapat membangun dan penulis berharap agar skripsi ini berguna sebagai tambahan ilmu pengetahuan serta dapat memberikan manfaat dan dapat membangun wawasan atau pengetahuan bagi semua pihak baik pembaca atau penyusun.

Jember, 10 Juni 2023  
Penulis,



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## ABSTRAK

**Cahya Agung Maulana,2023: Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.**

**Kata Kunci :** Optimalisasi,Kinerja Pegawai,Pelayanan Publik.

Pelayanan merupakan sebuah proses pemenuhan kebutuhan aktivitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dapat mendapatkan kepuasan. Untuk mendapatkan hasil pelayanan yang baik maka peran pegawai sangat penting untuk melayani kebutuhan masyarakat. Pegawai Kantor Urusan Agama telah berusaha semaksimal mungkin dengan kemampuan dan fasilitas yang ada untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.Namun tugas dan peran Kantor Urusan Agama di Kecamatan Binakal tidak terealisasi dengan baik karena kurangnya staf untuk melaksanakan tujuan yang direncanakan dan fasilitas yang tidak memadai sehingga pelayanan masih belum optimal.

Adapun fokus penelitian ini adalah : 1. Apa Saja bentuk bentuk Pelayanan Publik yang ada pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso ? 2.Apakah Sudah Optimal Pelayanan Publik Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso ? 3. Apa Saja Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Optimalisasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso?

Adapun Tujuan penelitian ini adalah : 1. Untuk mendeskripsikan bentuk bentuk Pelayanan Publik yang ada pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso 2. Untuk mendeskripsikan Apakah Sudah Optimal Pelayanan Publik Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso. 3. Untuk mendeskripsikan Apa Saja Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Optimalisasi Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.

Metode yang digunakan di skripsi ini ialah metode kualitatif. Penelitian kualitatif ini menggunakan pendekatan penelitian lapangan atau *Field research*. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi,wawancara,dan dokumentasi,dan juga menggunakan triangulasi data dalam uji keabsahan data yang diperoleh.

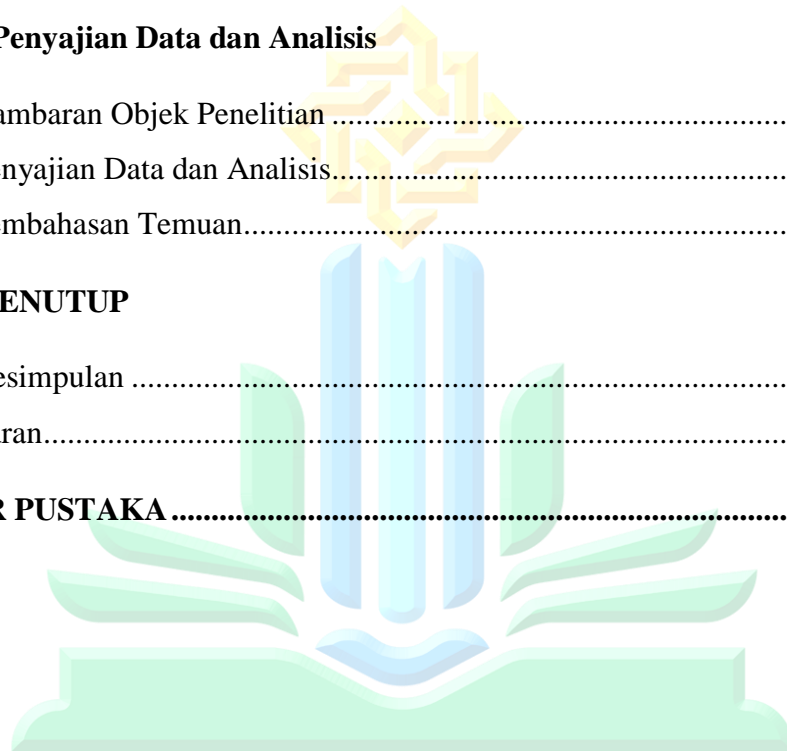
Hasil Penelitian ini diperoleh dengan kesimpulan,yaitu : 1. Bentuk pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal melayani keperluan masyarakat mengenai keagamaan,antara lain : Bidang Kepenghuluan (Nikah dan Rujuk) ,Bidang Pengelola Data dan Informasi Manajemen KUA ,Bidang Keluarga Sakinah ,Bidang Kemasjidan ,Bidang Pembinaan Syariah ,Bidang Wakaf ,Bidang Zakat,Bidang Ibadah Haji dan Umrah ,Bidang Produk Halal,Bidang Ibadah Sosial Disamping itu ada penyuluh KUA yang merupakan pelaksana bimbingan nasihat-nasihat keagamaan 2. Apakah sudah optimal pelayanan publik Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso dalam hal pelayanan masih belum optimal. 3. Apa Saja Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Optimalisasi Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal. Faktor Pendukung Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso yaitu factor tingkat pendidikan, pelayanan system online dan ketersediaan system pelayanan yang lengkap. Sedangkan Faktor Penghambatnya yaitu : Kurangnya Kedisiplinan Pegawai dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya, Kurangnya Kemampuan Pegawai dalam menggunakan teknologi dan Kurangnya Pemahaman Masyarakat terhadap Penerapan Sistem Online.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Definisi Istilah .....	9
F. Sistematika Pembahasan .....	10
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	13
B. Kajian Teori .....	21
1. Optimalisasi.....	21
2. Kinerja Pegawai .....	23
3. Pelayanan Publik.....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan.....	50

B. Lokasi Penelitian.....	51
C. Subyek Penelitian.....	51
D. Teknik Pengumpulan Data.....	52
E. Analisis Data.....	54
F. Keabsahan Data.....	56
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	58
<b>BAB IV Penyajian Data dan Analisis</b>	
A. Gambaran Objek Penelitian.....	59
B. Penyajian Data dan Analisis.....	66
C. Pembahasan Temuan.....	79
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>89</b>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian terdahulu ..... 19



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Tabel Desa Kecamatan Binakal .....	60
Gambar 4.2 Tugas dan Bentuk Pelayanan KUA.....	68
Gambar 4.4 Agenda Pelayanan KUA .....	70



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Merujuk keputusan menteri (Kepmen) Nomor 20 Tahun (2021) Pelayanan Publik, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia, yang disahkan pada tahun 1945, mengamanatkan bahwa negara melayani semua warga negara dan penduduk untuk memastikan terpenuhinya hak dan kebutuhan dasar mereka dalam rangka Pelayanan Publik.<sup>2</sup> Pelayanan harus dapat sesuai dengan harapan objek yang dilayaninya karena tingkat kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai barometer untuk menentukan apakah sesuai dengan norma masyarakat atau tidak. Jika layanan telah mengadopsi sistem yang canggih dengan alat teknis yang cukup, itu akan dapat menyediakan apa yang dibutuhkan masyarakat dan orang-orang yang menyediakan apa yang mereka inginkan. Akibatnya, layanan dilakukan secara ideal, dengan bantuan mesin yang diminyaki dengan baik yang bekerja tepat waktu dan memiliki semua komponen yang diperlukan untuk memberikan layanan terbaik.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan organisasi lainnya diharapkan bersifat dinamis dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Di sini, menyesuaikan diri dengan tuntutan masyarakat yang berubah-ubah diukur berdasarkan standar keunggulan profesional. Masalah muncul ketika permintaan publik akan layanan publik meningkat tanpa dibarengi dengan

---

<sup>2</sup> Kepmen Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik

peningkatan keahlian dan keterampilan pegawai dalam menyediakan layanan tersebut; misalnya, birokrat yang tidak dapat menggunakan komputer karena kurangnya keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan atau yang tidak terbiasa dengan internet karena kurangnya pendidikan yang diperlukan. Ini adalah masalah untuk layanan yang melayani masyarakat di bawah standar.<sup>3</sup>

Bentuk kelompok untuk melakukan beberapa pekerjaan. Tujuan organisasi adalah tujuan yang telah ditetapkan kelompok untuk dirinya sendiri. Efisiensi, daya saing, dan efektivitas organisasi semuanya dapat meningkat jika tujuannya ditetapkan dengan mempertimbangkan hal-hal tersebut. Setiap kelompok, sekelompok orang, atau orang dapat memilih tujuan mereka. Efektivitas organisasi secara langsung terkait dengan seberapa efisien operasinya, menjadikan efisiensi sebagai faktor penting. Mengelola perusahaan dan orang-orangnya secara efektif mencerminkan seberapa efisien operasi itu. Keberhasilan staf mengarah pada keberhasilan organisasi. Namun, ketika output pekerja di bawah standar karena mereka kekurangan keterampilan yang diperlukan untuk pekerjaan itu, organisasi akan terhambat dalam usahanya untuk mencapai tujuannya.<sup>4</sup>

Kinerja pegawai salah satu faktor penting bagi pimpinan organisasi karena mengukur keberhasilan unit kerja yang dipimpinnya. Oleh karena itu, kinerja adalah bagian inti dari manajemen dan sangat penting untuk berfungsinya organisasi secara efektif.

---

<sup>3</sup> Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, Manajemen Pelayanan Publik, Bandung; CV Pustaka Setia, 2020) hlm. 244.

<sup>4</sup> Ruri Nova Adrianti, "Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Enggalkota Bandar Lampung" (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2020), 19.

Artinya, banyak sisi kinerja buruh Mangkunegara yang harus diketahui dan dipahami manajemen. Bagi Sedarmayanti, efisiensi paling baik dipahami sebagai pengertian dari kata “efisiensi” yang meliputi:

1. Tindakan, kinerja tugas, efisiensi kerja dan pelaksanaan kerja yang efektif.
2. Aktivitas individu dalam kaitannya dengan tugas yang diberikan kepadanya.
3. Hasil pekerjaan karyawan, proses manajemen, atau organisasi secara keseluruhan, yang hasilnya harus didukung oleh bukti nyata dan diukur terhadap standar yang ditetapkan.
4. Kinerja mengacu pada catatan hasil yang diperoleh dari aktivitas tertentu selama periode waktu tertentu.
5. Individu dan tim dapat mencapai tujuan organisasi secara sah dan etis dengan melaksanakan tugas dan kewajiban yang diberikan kepada mereka dalam kerangka organisasi secara keseluruhan.

Sedarmayanti berpendapat bahwa pekerja membutuhkan instruksi dan kriteria penilaian yang dipisahkan untuk menilai pelaksanaan pekerjaan/prestasi kerja. Komponen evaluasi adalah alat untuk menunjukkan kelayakan implementasi atau tugas yang diberikan.<sup>5</sup>

Diperlukan pedoman dan landasan penilaian pelaksanaan pekerjaan atau pelaksanaan pekerjaan yang berbeda dengan ciri-ciri penilaian.

Sedarmayanti berpendapat bahwa keberhasilan suatu pelaksanaan atau suatu

---

<sup>5</sup> Ruri Nova Adrianti, "Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Enggalkota Bandarlampung", 17

pekerjaan tergantung dari faktor-faktor yang dapat dinilai dengan menggunakan faktor evaluasi ini.<sup>6</sup>

Perasaan akan tujuan, harga diri, dan motivasi karyawan akan meningkat ketika mereka dapat berkontribusi pada organisasi secara efektif dan efisien dengan bantuan sumber daya yang diberikan kepada mereka.

Bagian di atas menunjukkan bahwa memberi pekerja sumber daya untuk melakukan pekerjaan mereka secara efektif dan efisien dapat meningkatkan moral, kebanggaan, dan produktivitas. Untuk mencapai apa pun, prosedur administrasi membutuhkan rumah, dan rumah itu adalah organisasi. Oleh karena itu, untuk berhasil,<sup>7</sup>

Organisasi membutuhkan manajemen yang mengontrol proses untuk mencapai "keluaran dan hasil" yang diinginkan. Pencapaian yang konsisten dan harmonis dari maksud dan tujuan masing-masing organisasi menuntut kerja sama dan upaya yang substansial dari kedua belah pihak manajemen atau anggota organisasi, sehingga setiap orang dapat menggunakan haknya dan memenuhi rasa keadilan bagi anggota/pegawai. organisasi dan para pegawai organisasi yang berwenang. Pelayanan publik yang diberikan oleh negara terus mengalami perubahan paradigma dan pelayanan untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang terus berkembang. Namun, reformasi yang dilakukan tidak memuaskan pihak mana pun dan masih banyak pihak yang merasa tidak berdaya dan terpinggirkan dalam struktur pelayanan. Oleh karena

---

<sup>6</sup> Syamsir Torang, *Organisasi dan Manajemen(Perilaku,Struktur,Budaya & Perubahan Organisasi)*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.165

<sup>7</sup> Syamsir Torang, *Organisasi dan Manajemen(Perilaku,Struktur,Budaya & Perubahan Organisasi)*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.165



itu, peningkatan kualitas pelayanan publik masih menjadi kebutuhan yang terus meningkat sejalan dengan kenyataan bahwa warga negara berhak atas pelayanan dan negara berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Faktor penghambat pelayanan publik Sumber daya aparatur yang tidak kompeten, Lemahnya sistem pengawasan anggaran, Lemahnya pengawasan dan Adanya sikap apatis dari masyarakat.

Faktor Pendukung pelayanan public dari Sumber daya manusia serta fasilitas sarana dan prasarana dalam menunjang pelayana public.

Kantor Urusan Agama merupakan salah satu instansi pemerintah yang melayani terkait urusan agama di Kecamatan Binakal. Instansi ini termasuk struktur di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso yang memiliki kesamaan tugas dan peran sebagai Kantor Urusan Agama lainnya di Kabupaten Bondowoso.

Tugas Kantor Urusan Agama mempunyai tugas dan peran melayani masyarakat mulai dari Pelayanan perkawinan, Pelayanan Wakaf, Pelayanan Haji umroh, pelayanan rekonsiliasi, pelayanan pembinaan keagaamaan inilah bentuk pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.

Dalam melayani masyarakat para pegawai telah berusaha semaksimal mungkin dengan kemampuan dan fasilitas yang ada untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Akan tetapi tugas dan peran KUA di Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso tidak terselenggara dengan baik karena kurang pegawai untuk melaksanakan tujuan yang direncanakan dan minimnya fasilitas yang tidak memadai. Fenomena diatas penenliti ingin mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan public di Kantor Urusan Agama di Kecamatan Binakal Kabuapten Bondowoso. Maka peneliti membuat sebuah karya penelitian ilmiah yang berjudul “Optimalisasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama di Kecamatan Binaka Kabupaten Bondowoso”.

## **B. FOKUS PENELITIAN**

Fokus penelitian judul skripsi ini “Optimalisasi Kinerja Pegawai Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kua Binakal Kabupaten Bondowoso” adalah sebagai berikut:

1. Apa Saja Bentuk Pelayanan publik yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso?
2. Apakah pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso sudah optimal?
3. Apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung dalam Optimalisasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dengan penelitian ini adalah: “ Untuk Mendeskripsikan Kinerja Pegawai

dalam Memberikan Pelayanan Publik yang Berkualitas di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.”

1. Untuk Mendeskripsikan bentuk-bentuk pelayanan publik yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso?
2. Untuk Mengetahui Apakah Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso sudah optimal?
3. Untuk Mendeskripsikan faktor apa saja yang menghambat dan mendukung optimalisasi di Kantor Urusan Agama Kabupaten Binakal di Kabupaten Bondowoso?

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Penggunaan yang diidentifikasi dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu :

##### 1. Manfaat Teoritis

Sebagai tambahan pengetahuan optimalisasi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.

##### 2. Manfaat Praktis

- a. Membantu dalam pengambilan keputusan khususnya terkait kinerja pegawai dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.
- b. Membantu peningkatan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso, khususnya Kantor Urusan

Agama (KUA) Kecamatan Binakal, Wilayah Pemerintah Daerah Bondowoso dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.

### 3. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat yang berarti bagi para pembaca dan penulis, serta menambah pengetahuan dan pemahaman khususnya dalam hal Optimalisasi kinerja pegawai untuk meningkatkan Pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal di Kabupaten Bondowoso .

#### a. Untuk Lembaga

Diharapkan dapat memberikan wawasan dan kontribusi kepada instansi khususnya informasi lebih lanjut tentang optimalisasi kepegawaian dengan meningkatkan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakali Kota Bondowoso.

#### b. Untuk Universitas Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dapat digunakan sebagai referensi tambahan, sebagai referensi pada saat yang sama memberikan informasi yang bermanfaat bagi pembaca.

#### c. Untuk masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kewirausahaan untuk masa depan.

## E. Definisi Istilah

Agar tidak terjadi kekeliruan dalam memahami judul skripsi ini peneliti akan memaparkan dan menjelaskan dari kata tersebut.

### 1. Optimalisasi

Optimalisasi adalah upaya untuk memaksimalkan operasi untuk mendapatkan keuntungan yang diinginkan.

Optimalisasi disini membahas Optimalisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso dalam mengoptimalkan pelayanan masyarakat sebagai bagian dari misinya.

### 2. Kinerja Pegawai

Kinerja Pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh Seseorang karyawan/pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja pegawai yang di fokuskan oleh peneliti yaitu Kinerja Pegawai Yang ada di dalam Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso sejauh mana rencana strategisnya dilaksanakan dalam praktik melalui implementasi serangkaian tindakan atau kebijakan yang dirancang untuk memenuhi serangkaian tujuan, sasaran, visi, dan tujuan yang dinyatakan.

### 3. Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Publik yang di fokuskan oleh peneliti yaitu Pelayanan Publik yang ada di Kantor Urusan Agama di Kecamatan Binakal Kabupaten Bondwoso <sup>8</sup>

#### 4. KUA (Kantor Urusan Agama)

Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso merupakan kementerian yang memiliki tugas menangani persoalan agama. Kantor Urusan Agama ini terletak di daerah tapal kuda tepatnya di kabupaten Bondowoso, dengan alamat lengkap Jl. Kecamatan Binakal, Sumber Waru, Kecamatan Binakal, Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur 68251. Koordinat : -7.905743.113.749135.

Penjelasan Definisi istilah yang telah dipaparkan diatas maka maksud dari Optimalisasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso adalah Bagaimana Optimalisasi Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik yang Berkualitas di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.

#### F. Sistematika Pembahasan

Bagian integral dari sistematika pembahasan adalah penjelasan mendalam tentang bagaimana melakukan pembahasan untuk disertasi, dimulai

---

<sup>8</sup> Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung; CV Pustaka Setia, 2020) hlm. 244.

dengan bab pendahuluan dan diakhiri dengan kesimpulan. Berikut ini adalah analisis komprehensif dari penelitian ini:

Bagian pertama terdiri dari:

Bagian awal terdiri dari Halaman Judul, Persetujuan pembimbing, Pengesahan, Motto, Persembahan, Kata Pengantar, Abstrak Eksekutif, Daftar Isi, Daftar Tabel, Daftar Gambar dan Daftar Lampiran.

Bab awal berisi pendahuluan yang menjadi dasar dilakukannya penelitian dan terdiri dari: konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, pengertian istilah, dll. skema pembahasan. Tujuan dari bab ini adalah untuk memberikan gambaran tentang pembahasan dalam karya tersebut.

Bab kedua berisi tinjauan literatur, yang mencakup pembahasan tentang landasan teori fenomena membaca. Kajian pustaka terdiri dari kajian terdahulu dan kajian teoritis. Studi sebelumnya mencakup hasil studi yang dilakukan yang terkait dengan studi saat ini. Penelitian sebelumnya berguna dalam memberikan peneliti keterampilan penelitian yang solid dan menghindari plagiarisme. Sementara itu, kajian teori mencakup wacana atau teori yang menjadi variabel dalam penelitian untuk membantu peneliti ketika berada di lokasi penelitian.

Bab ketiga berisi metode penelitian yang memperkenalkan pengumpulan data, yang terdiri dari:

Pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, objek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahapan penelitian.

Bab keempat mencakup penyajian data dan analisis data. Bagian ini membahas tentang deskripsi objek penelitian, penyajian dan analisis data serta pembahasan hasil.

Bab lima ditutup dengan kesimpulan dan saran. Bagian ini menyimpulkan penulisan publikasi ilmiah dan merupakan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta saran untuk pembahasan topik penelitian.

Bagian terakhir terdiri dari : Daftar Pustaka, pernyataan keaslian tulisan dan lampiran lampiran yang berkaitan dengan laporan hasil penelitian.<sup>9</sup>



---

<sup>9</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, (Jember, UIN KHAS Jember Press, 2021), Hal.93



## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini, dicantumkan beberapa peneliti terdahulu dengan memiliki kesamaan dengan penelitian akan di lakukan antara lain sebagai berikut :

1. Yuni hartina. 2022. Dengan judul “Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat”

Kajian Yuni Hartina bertujuan untuk mempelajari bagaimana pengelolaan kinerja pelayanan publik yang lebih baik di Kecamatan Ngambur melalui manajemen kinerja. Metode penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini.

Setiap anggota staf KUA di kecamatan Ngambur melakukan kajian menyeluruh sebagai bagian dari program kerja, dan hasilnya cukup untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kantor Urusan Agama Kabupaten Ngambur mengharapkan semua operasional manajemen, termasuk perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pemantauan, berkontribusi pada semua program kerja dan mencapai atau melampaui tujuan.<sup>10</sup>

Kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada kesamaannya dalam membahas kinerja dan

---

<sup>10</sup> Yuni Hartina, "Manajemen Kinerja dalam meningkatkan kulaitas pelayanan masnyarakat di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat"(Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung,2022).

kualitas pelayanan pegawai Kantor Urusan Agama. Bedanya peneliti sebelumnya lebih memfokuskan pada kegiatan administrasi untuk mendukung rencana kerja dan memenuhi harapan Kantor Urusan Agama Kecamatan Ngambur, sedangkan penelitian seperti itu fokus pada urusan agama dengan fokus pada manajemen kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.

2. Nur Rohmah. 2018. Dengan Judul “Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat Di Kua Kalirejo Lampung Tengah”

Kajian Nur Rohman bertujuan untuk mengevaluasi efikasi dan efisiensi rencana pelayanan saat ini di KUA Kalirejo, Lampung Tengah. Untuk memastikan bahwa desain pengendalian internal sudah memadai dan efektif, penelitian ini juga memeriksa apakah kegiatan tersebut dilakukan berdasarkan peraturan pemerintah atau tidak. KUA di Karilejo, Lampung Tengah, adalah tempat untuk mengatur urusan keagamaan Anda. Metode kualitatif digunakan karena kebutuhan untuk melakukan penelitian ini di lapangan. Fokus di sini murni deskriptif.

Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun pelayanan (KUA) Kalirejo Lampung Tengah sudah cukup baik, masih ada ruang untuk perbaikan di pihak pegawai guna memaksimalkan pelayanan KUA.<sup>11</sup>

Kesamaan dalam perdebatan mencerminkan tumpang tindih antara studi peneliti dan pendahulu mereka “Kinerja Pelayanan Masyarakat di

---

<sup>11</sup> <sup>11</sup> Rohmah, N. “*Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat di KUA Kalirejo Lampung Tengah*” (SKRIPSI, UIN Raden Intan Lampung, 2018).

Kantor Urusan Agama (KUA)”. Sedangkan Perbedaannya peneliti terdahulu berfokus pada kegiatan “Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA)” sedangkan peneliti yang lakukan berfokus pada Kinerja Pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.

3. Indah Ayu Lestari.2021. Dengan Judul Pengaruh Pemekaran Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Desa Watuagung Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah).

Tujuan Indah Ayu Lestari adalah untuk mengetahui bagaimana mengkuantifikasi pengaruh desa berkembang terhadap standar pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif-kuantitatif, pengumpulan data dari observasi, kuesioner, dan pencatatan. Hasil survei menunjukkan bahwa pemekaran di Desa Watuagung berdampak pada kualitas pelayanan publik. Uji hipotesis menghasilkan  $r_{xy} = 0,934$ , signifikansi = 0,000, menunjukkan Sig. <0,05. Mengidentifikasi hubungan yang signifikan, positif, atau linier antara pertumbuhan desa dan kualitas pelayanan publik. Untuk menjamin aparatur desa memiliki pengetahuan dan sikap untuk membangun kepercayaan masyarakat, pertumbuhan desa akan dipengaruhi oleh peningkatan pelayanan administrasi dan kegiatan

masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang ditawarkan oleh KUA KUA konsisten dengan penelitian sebelumnya dan temuan penelitian saat ini.<sup>12</sup>

Sebaliknya, peneliti sebelumnya memprioritaskan inisiatif untuk mengukur dampak pertumbuhan desa terhadap kualitas pelayanan publik, dan mereka menggunakan teknik penelitian kuantitatif untuk melakukannya. Kajian kualitatif difokuskan pada kualitas pelayanan yang diberikan pegawai pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.

4. Suria Sunarti.2021.Dengan Judul Strategi Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pelaksanaan proses pernikahan dimasa pandemi Covid-19 di Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Soreang Kota Parepare.

Suria Sunarti ingin mengetahui bagaimana departemen sumber daya manusia menerapkan strategi manajemen terkait pernikahan selama pandemi COVID-19. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Untuk lebih memahami dan menamai fenomena yang ada, maka penelitian ini berencana ke TKP (KUA di Kecamatan Soreang Kota Parepare). Sumber informasi primer dan sekunder digunakan dalam penelitian kualitatif ini. Tata cara perkawinan di Kecamatan Sorenag Kota Parepare tidak tertangani dengan pengelolaan sumber daya manusia yang memadai, menurut penelitian yang dilakukan pada masa wabah COVID-19. Kec. Kegiatan Sorenag Kota Parepare tetap diatur dengan norma dan

---

<sup>12</sup> Indah,A.L, "Pengaruh Pemekaran Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Desa Watu Agung Kecamatan KaliRejo Kabupaten Lampung Tengah)",(Skripsi,UIN Raden Intan Lampung,2021).

arahan Ditjen Bimas Islam. Namun, pelayanan masyarakat terkendala oleh manajemen SDM yang buruk selama wabah COVID-19.<sup>13</sup>

Kesamaan penelitian terdahulu dengan yang peneliti lakukan yaitu Pengelolaan dan pelayanan di Kantor Urusan Agama. Sedangkan perbedaannya dengan sementara beberapa penelitian mengkaji bagaimana Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso mengelola pernikahan di masa pandemi Covid-19, ada pula yang membandingkan kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

5. Fitria Dwi Asniyanti. 2022. Dengan Judul Manajemen Pelayanan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung.

Fitria Dwi Asniyanti penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan akad nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung. Penelitian ini bersifat kualitatif dan deskriptif dan dilakukan di lapangan. Baik data asli yang dikumpulkan dari objek penyelidikan maupun data sekunder yang dikumpulkan dari sumber lain (seperti perpustakaan dan lembaga lain) digunakan dalam penelitian ini.

Temuan penelitian pada Pelayanan Perkawinan di Kantor Urusan Agama Sukarame, Bandar Lampung. Kantor Urusan Agama Sukarame, Bandar Lampung merupakan instansi pemerintah yang bergerak di bidang keagamaan, khususnya di Korpri Raya dan Korpri Jaya di Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung. Kantor Urusan Agama Kecamatan

---

<sup>13</sup> <sup>13</sup> Sunarti,S, "Strategi Pengelolaan Sumber Daya Manusia(SDM)dalam pelaksanaan proses pernikahan dimasa pandemic Covid-19 di Kantor Urusan Agama(KUA) Kec.Soreang Kota Parepare", (Skripsi, IAIN Parepare, 2022).

Sukarame Kota Bandar Lampung mengadakan pengajian bagi para calon mempelai untuk menekan angka perceraian keluarga di lingkungan sekitar. Oleh karena itu, Dinas Agama menerapkan konsep perencanaan untuk memberikan pelayanan, pembinaan dan perlindungan yang terbaik kepada calon pengantin penyelenggara kursus yang dinaikkan agar dapat berjalan dengan lancar. Sebagai lembaga negara atau penyelenggara negara yang berada di bawah pengawasan pemerintah pusat, anggotanya harus pegawai negeri sipil yang disertai pelayanan, harus memiliki pengetahuan dan teori manajemen, serta memenuhi syarat sebagai anggota Panitia Pelayanan Kantor Urusan Agama. Mengetahui fungsi manajemen perencanaan, pengorganisasian (organization), pelaksanaan (aktivasi) dan pengawasan (control) untuk mendukung keberhasilan yang dicapai.<sup>14</sup>

Adapun Kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan terletak di manajemen pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama. Sedangkan perbedaannya dengan peneliti terdahulu fokus pada manajemen pelayanan nikah sedangkan peneliti yang lakukan fokus terhadap Kinerja Pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.

Kesamaan serta Perbedaan pada penelitian yang dilakukan, dijelaskan pada tabel sebagaimana berikut :

---

<sup>14</sup> Fitria, D. A, “*Manajemen Pelayanan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung*” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung2022).

**Tabel 2.1**  
**Hasil penelitian terdahulu yang sesuai**  
**dengan judul yang di angkat oleh Peneliti**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Judul</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Yuni Hartina UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG, 2022.	Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat.	Kesamaan di penelitian terletak pada : a. Membahas tentang Kinerja Dalam Meningkatkan kualitas pelayanan Di Kantor Urusan Agama. b. Menggunakan pendekatan kualitatif.	Adapun perbedaan peneliti terdahulu berfokus pada kegiatan manajemen dalam mendukung program kerja dan tercapainya harapan Kantor Urusan Agama kecamatan ngambur. Sedangkan fokus penelitian berfokus pada Kinerja Pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.
2	Nur Rohmah. UIN Raden Intan Lampung, 2018.	Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat Di KUA Kalirejo Lampung Tengah	Kesamaan di dalam penelitian ini adalah: a. Peneliti lakukan terletak pada kesamaan dalam membahas kinerja pelayanan public di Kantor Urusan Agama (KUA) b. Menggunakan pendekatan kualitatif.	Perbedaannya peneliti terdahulu memfokuskan di dalam kegiatan Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) sedangkan peniliti yang sekarang lebih fokus pada Kinerja Pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5
				Binakal Kabupaten Bondowoso.
3	Indah Ayu Lestari. UIN RADEN INTAN LAMPUNG 2021	Pengaruh Pemekaran Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Desa Watuagung Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah	kesamaan dalam penelitian ini adalah: Penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan terletak pada Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama (KUA).	Perbedaannya peneliti terdahulu berfokus pada kegiatan mengukur pengaruh pemekaran desa terhadap kualitas pelayanan public. Menggunakan pendekatan kuantitatif. Sedangkan peneliti yang lakukan berfokus pada Kinerja Pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso. Menggunakan pendekatan Kualitatif.
4	Suria Sunarti. IAIN Parepare 2021	Strategi Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pelaksanaan proses pernikahan dimasa pandemi Covid-19 di Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Soreang Kota Parepare.	kesamaan Penelitian ini: a. Persamaannya penelitian yang peneliti lakukan terletak pada Pengelolaan dan pelayanan di Kantor Urusan Agama. b. Menggunakan pendekatan kualitatif.	Adapun yang membedakan dengan peneliti terdahulu terletak pada strategi pengelolaan yang dilakukan oleh Sumber Daya Manusia dalam melaksanakan pernikahan dimasa pandemi Covid-19 sedangkan peneliti yang lakukan berfokus pada Kinerja Pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan



No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5
				public di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.
5	Fitria Dwi Asniyanti. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2022.	Manajemen Pelayanan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung.	kesamaan penelitian ini terletak pada : a. Penelitian yang peneliti lakukan terletak pada pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama. b. Menggunakan pendekatan kualitatif.	Adapun yang membedakan dengan peneliti terdahulu berfokus pada manajemen pelayanan nikah sedangkan peneliti yang lakukan berfokus pada Kinerja Pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.

## B. Kajian Teori

### 1. Optimalisasi

Optimalisasi adalah berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan. Menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan (menjadikan paling baik, paling tinggi, dan sebagainya), sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, system, atau keputusan) menjadi lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif.

Optimalisasi menurut bahasa Inggris, *Optimization is a process, method, and action to optimizing* yaitu menjadi yang terbaik, setinggi-tingginya, dll)." <sup>15</sup> Sedangkan Poerdwadar Minta Ali berpendapat bahwa Optimalisasi Evaluasi Pelayanan serta Agenda Pelayanan Tiap Bulan malisasi adalah pencapaian hasil yang sesuai dengan keinginan. Oleh karena itu optimalisasi adalah pencapaian hasil yang efisien dan efektif sebagaimana dimaksud.

Istilah Optimalisasi sering mengacu pada keadaan ketika semua persyaratan dipenuhi oleh tindakan yang diambil. Bila ditinjau dari sudut pandang perusahaan, optimalisasi adalah upaya memaksimalkan kegiatan guna mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Namun jika ditinjau dari sudut pandang Winardi, optimalisasi merupakan metrik yang menyebabkan tercapainya tujuan.

Saat menetapkan tujuan organisasi, bertujuan untuk efisiensi dan efektivitas maksimum biasanya yang terbaik. Menurut Poerdwadar Minta Ali, "optimalisasi adalah tercapainya hasil seperti yang diharapkan secara efektif dan efisien", dimana "optimalisasi" berarti "hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan".

Banyak pengoptimalan juga dilihat sebagai metrik ketika semua persyaratan dapat dipenuhi oleh tindakan yang diambil. Menurut pakar bisnis Winardi Ali, optimalisasi merupakan faktor yang pada akhirnya membawa kesuksesan.

---

<sup>15</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 1994), h.800

Optimalisasi adalah proses berjuang untuk kinerja yang optimal untuk mencapai tujuan tertentu, biasanya dalam bentuk uang. Berdasarkan penjelasan tersebut, jelaslah bahwa optimasi yang berhasil memerlukan pelaksanaan yang hati-hati dan metodis. Saat merancang sebuah sistem, efisiensi, dan efektivitas dalam menghasilkan hasil yang diinginkan harus selalu diprioritaskan.<sup>16</sup>

Definisi optimalisasi para ahli mengarahkan peneliti untuk menyimpulkan bahwa optimalisasi adalah segala upaya untuk meningkatkan aktivitas untuk mencapai hasil yang diinginkan.<sup>17</sup>

## 2. Kinerja pegawai

### a. Pengertian kinerja pegawai

Secara umum pengertian kinerja adalah kemampuan, keterampilan, dan hasil kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab ditempat kerja. Pengertian kinerja dari beberapa tokoh :

Menurut Martoyo kinerja seorang pegawai merupakan hasil kerja yang dilakukan selama kurun waktu tertentu dibandingkan dengan opsi yang berbeda, misal standar, tujuan/sasaran atau kriteria yang disepakati bersama. Gibson menyatakan bahwa kinerja adalah hasil yang diinginkan dari perilaku kinerja Individu merupakan dasar

<sup>16</sup> Andari, et.al. 2017. *Optimalisasi Pengelolaan Pendapatan Asli Desa Untuk Meningkatkan Pembangunan Perekonomian Desa Kabupaten Buleleng*. eJournal SI Ak. Vol.7 No. 1. Universitas Pendidikan Ganesha.

<sup>17</sup> Andari, et.al. 2017. *Optimalisasi Pengelolaan Pendapatan Asli Desa Untuk Meningkatkan Pembangunan Perekonomian Desa Kabupaten Buleleng*. eJournal SI Ak. Vol.7 No. 1. Universitas Pendidikan Ganesha.

dari kinerja organisasi. Menurut Seymour, Suharto dan Cahyono menyebut efisiensi tindakan terukur atau pemenuhan tugas. Sementara itu, As'ad mengutip dua pendapat pertama oleh Maier, yang memberikan Pencapaian ini sebagai keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Yang kedua adalah pandangan Lawer dan Porter bahwa kinerja adalah "Successful role achievement" yang diperoleh seseorang dari perbuatan-perbuatannya.<sup>18</sup> 5). Menurut Lijlan Poltak Sinembela Kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai untuk menjalankan suatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai/karyawan sangat penting diperhatikan karena mengungkapkan seberapa besar pengaruh yang dimiliki karyawan atas kapasitas mereka untuk melakukan tugas-tugas tertentu.

Karena itu, penting untuk menetapkan standar yang transparan dan terukur. Kinerja karyawan merupakan konsekuensi akhir dari usaha setiap pekerja di dalam suatu perusahaan. Sebaliknya, kinerja organisasi mengacu pada jumlah keberhasilan operasional perusahaan. Keberhasilan organisasi dan karyawan terkait erat dengan alat dan sistem yang ada. Seorang pekerja yang berperan sebagai penggerak menuju keberhasilan perusahaan.<sup>19</sup>

Kinerja organisasi diukur dengan seberapa baik perusahaan menjalankan rencana strategisnya, yang menjabarkan tujuan, sasaran, visi, dan tujuan jangka panjangnya. Kinerja dapat diketahui dan diukur

---

<sup>18</sup> Pudjihastuti, Sri Hindah, and Haves Ardhani. "Optimalisasi Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kota Semarang." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 14.1 (2013): 59-71.hal.2

<sup>19</sup> Lijan, "Manajemen Sumber Daya Manusia", (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017), hal.480

apabila telah ditetapkan suatu ukuran atau standar keberhasilan sebagai tolok ukur bagi individu atau kelompok pegawai. Definisi khusus organisasi. Oleh karena itu, sulit untuk menentukan kinerja seseorang atau organisasi tanpa menetapkan tujuan dan keberhasilan pemantauan.<sup>20</sup>

<sup>21</sup>Ayat-ayat tentang kinerja pegawai :

وَهُوَ الَّذِي سَخَّرَ الْبَحْرَ لِتَأْكُلُوا مِنْهُ لَحْمًا طَرِيًّا وَتَسْتَخْرِجُوا مِنْهُ حِلْيَةً تَلْبَسُونَهَا ۗ وَتَرَى  
الْفُلْكَ مَوَاحِرَ فِيهِ وَلِتَبْتَغُوا مِنْ فَضْلِهِ ۗ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ<sup>22</sup>

Artinya :Dan Dialah yang menundukkan lautan (untukmu), agar kamu dapat memakan daging yang segar (ikan) darinya, dan (dari lautan itu) kamu mengeluarkan perhiasan yang kamu pakai. Kamu (juga) melihat perahu berlayar padanya, dan agar kamu mencari sebagian karunia-Nya, dan agar kamu bersyukur. (QS.An-Najl/16:14)

Di bawah tanggung jawab khalifah mereka, Allah menganugerahi umat manusia dengan kemampuan manajemen yang belum sempurna; di bawah aturan ini, kemampuan untuk menangani urusan manajerial secara efektif sangat penting untuk sukses. Keterampilan manajemen ini hanya dapat digunakan pada hasil yang dapat diamati, dan kami hanya dapat memulai proses pengukuran setelah kami menyetujui apa yang ingin kami lacak.

<sup>20</sup> Lijan, "Manajemen Sumber Daya Manusia", 480

<sup>21</sup> Ismail "Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja," Jakarta: PT Raja Grafindo, 2012), hal 95

<sup>22</sup> Raja Grafindo, Al Quran QS.An-Najl/16:14.

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً ۗ قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۗ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ<sup>٢٣</sup>

Artinya: "Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada para Malaikat: "Sesungguhnya Aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi". Mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, padahal kami senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?" Tuhan berfirman: "Sesungguhnya Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui". (QS.Al Baqarah: 30).

Keyakinan Malaikat pada kemampuan manusia untuk menjalankan Bumi ditunjukkan dalam pesan sebelumnya. Mengingat betapa sulitnya untuk memerintah sebagai khalifah di Bumi, itu adalah hal yang wajar untuk diangkat. Malaikat menyadari reputasi Anda sebagai penjahat manusia.

#### b. Konsep Dasar Manajemen Kinerja untuk Hasil yang Optimal

Konsep dasar manajemen kinerja memberikan kerangka kerja untuk secara konsisten menghasilkan hasil yang optimal.

Konsep dasar manajemen kinerja berfungsi sebagai pondasi di mana kinerja organisasi Anda dapat dibangun untuk mencapai tujuannya. Berikut adalah beberapa landasan manajemen kinerja yang efektif:

<sup>23</sup> Raja Grafindo, Al Quran QS. Al Baqarah: 30.

### 1) Strategis

Sifat strategis dari manajemen kinerja terletak pada fakta bahwa hal itu mendorong diskusi yang lebih luas, lebih mendesak, dan lebih berjangka panjang tentang masalah kinerja.

### 2) Holistik

"manajemen kinerja" mengacu pada keseluruhan proses, mulai dari menetapkan tujuan dan rencana hingga mengimplementasikan perubahan berdasarkan input karyawan.

### 3) Integrasi

Ketika input ke suatu proses dipetakan ke output, dan output dipetakan ke manfaat, kami memiliki manajemen kinerja.

### 4) Penetapan tujuan

Langkah pertama dalam mengelola kinerja karyawan adalah mendefinisikan dan mengkomunikasikan tujuan organisasi.

### 5) Perencanaan

Perencanaan kinerja meliputi menentukan tujuan dan sasaran organisasi, mengembangkan strategi menyeluruh untuk mencapai tujuan tersebut, dan menciptakan hirarki perencanaan penuh untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kegiatan.

### 6) Umpan balik

Umpan balik harus konstan selama proses implementasi manajemen kinerja. Karyawan dapat mempengaruhi arah

perusahaan dengan memberikan masukan berdasarkan pengalaman dan wawasan mereka sendiri yang diperoleh dari pekerjaan.

7) pengukuran

Penting untuk melakukan pengukuran untuk melihat apakah aktivitas Anda berjalan sesuai rencana, apakah ada kesenjangan kinerja, dan apakah Anda dapat mengevaluasi hasil Anda secara akurat.

8) Performa yang lebih baik

Ada kebutuhan untuk meningkatkan kinerja karena pekerjaan tidak sesuai standar. Kesuksesan masa depan perusahaan bergantung pada kemampuannya untuk mengeksekusi pada tingkat yang lebih tinggi.

9) Keberlanjutan

Manajemen kinerja secara intrinsik berkelanjutan, berkembang dan disempurnakan dari waktu ke waktu untuk memberikan hasil yang terus meningkat.

10) Ciptakan budaya

Budaya adalah usaha manusia yang diturunkan secara metodis melalui keluarga dan komunitas dengan menggunakan berbagai teknik pengajaran dan pembelajaran untuk membuka jalan yang konsisten dengan konteks sejarahnya.



#### 11) Pengembangan

Kesuksesan sebuah perusahaan bergantung pada keterampilan karyawannya, baik secara individu maupun kolektif. Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya perusahaan yang paling berharga. Inilah sebabnya mengapa bisnis berpikiran maju yang ingin meningkatkan kinerjanya harus bekerja untuk memupuk sumber daya manusianya dalam jangka panjang.

#### 12) Kejujuran

Saat manajer, karyawan, dan rekan kerja memberikan dan menerima komentar yang tulus, ini menunjukkan kejujuran.

#### 13) Pelayanan

Layanan harus diberikan kepada karyawan, penyelia, pemilik bisnis, dan konsumen pada setiap tahap proses kinerja. Karyawan dan perencana kinerja dapat memperoleh manfaat dari umpan balik dan penilaian dalam proses manajemen kinerja.

#### 14) Tanggung jawab

Mengembangkan kinerja seseorang didasarkan pada gagasan dasar tanggung jawab. Pekerja menemukan apa yang perlu diperbaiki saat mereka mengambil alih pekerjaan mereka dan tidak dikelola secara mikro untuk memenuhi target.

#### 15) Konsesus dan kerja sama

Konsensus dan kolaborasi yang adil antara atasan dan bawahan sangat penting untuk manajemen kinerja yang efektif daripada fokus pada kontrol dan paksaan.

#### 16) Pengembangan

Kompetensi karyawan organisasi, baik sebagai individu maupun sebagai kelompok, sangat penting untuk keberhasilannya. Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya perusahaan yang paling berharga. Untuk itu, organisasi yang cerdas dan digerakkan oleh kinerja harus berjuang untuk pengembangan tenaga kerja mereka yang berkelanjutan.

#### 17) Kejujuran

Kejujuran ditunjukkan dengan mengomunikasikan umpan balik yang jujur antara manajer, karyawan, dan rekan kerja.

#### 18) Layanan

Karyawan, manajer, pemilik, dan konsumen semuanya adalah pemangku kepentingan, dan proses kinerja harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Karyawan dan perencana kinerja dapat memperoleh manfaat dari umpan balik dan penilaian sebagai bagian dari proses manajemen kinerja.

#### 19) Tanggung jawab

Mengambil lebih banyak tanggung jawab adalah cara yang bagus untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan Anda.

Karyawan mempelajari apa yang perlu diubah dengan mengetahui apa yang mereka lakukan, bertanggung jawab atas tindakan mereka, dan tanpa dipaksa untuk mencapai tujuan.

#### 20) Kesepakatan dan Kerjasama

Alih-alih menggunakan kendali atau tekanan, manajemen kinerja yang efektif bergantung pada saling pengertian dan kerja sama antara atasan dan bawahan.

#### 21) komunikasi dua arah

Gaya manajemen yang transparan, dapat dipercaya, dan mendorong komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan sangat penting untuk manajemen kinerja yang efektif.

#### 22) Berbagai harapan

Melalui manajemen kinerja, atasan dapat memperjelas apa yang diharapkan dari karyawan secara individu dan kolektif. Mengelola perilaku

#### 23) Bermain

Gagasan di balik manajemen kinerja adalah bahwa "pekerjaan" bisa menyenangkan.

#### 24) Rasa Kasihan

Kasih sayang adalah prinsip dimana manajer memahami dan berempati dengan orang lain. Kebanyakan orang yang tidak

merasakan simpati terhadap orang lain juga sedikit simpati terhadap dirinya sendiri.<sup>24</sup>

c. Faktor Eksternal yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi

Faktor eksternal atau penyebab dari luar yang mempengaruhi kondisi kinerja, berikut pengaruh kinerja dari eksternal/luar :

1) Organisasi tidak memiliki suara atas variabel yang membentuk lingkungan eksternal mereka. namun memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai Faktor eksternal antara lain :

a) Faktor makro dan mikro. Ketika ekonomi secara keseluruhan dan di sektor individu menderita dan inflasi meningkat, menaikkan biaya barang dan jasa sambil menjaga upah tetap stabil, nilai nominal pendapatan menurun, dan karyawan memiliki lebih sedikit pendapatan diskresioner untuk dibelanjakan.

b) Kehidupan politik. Output pekerja juga terkena dampak negatif dari iklim politik saat ini.

c) Kehidupan sosial budaya masyarakat. Efektivitas sumber daya manusia, pada gilirannya, dipengaruhi oleh lingkungan budaya masyarakat.

d) Agama/Spiritualitas. Gerakan spiritualitas dalam bekerja telah berkembang sejak tahun 1980-an. Seseorang tidak perlu religius untuk menjadi spiritual.

---

<sup>24</sup> Moehariono "Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi", (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2012) hal.95

e) Kompetitor. Variabel eksternal seperti pesaing mungkin mempengaruhi output organisasi. Perusahaan berada di bawah tekanan dari saingan untuk meningkatkan output sambil meningkatkan kualitas produk dan mengurangi biaya untuk mendapatkan keunggulan kompetitif.<sup>25</sup>

d. Faktor Internal yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi

Faktor internal atau penyebab dari dalam yang mempengaruhi kondisi kinerja organisasi, berikut pengaruh kinerja dari internal/dari dalam :

1) Faktor Budaya organisasi. Tugas manajer SDM adalah memastikan bahwa setiap orang di perusahaan memiliki pemahaman yang sama mengenai nilai dan norma yang mendorong operasi perusahaan, mulai dari perekrutan dan pemecatan hingga pengembangan produk dan layanan pelanggan. Manajer SDM juga memastikan semua anggota staf menjunjung tinggi nilai-nilai perusahaan.

2) Faktor Iklim organisasi. "iklim organisasi" mengacu pada konsensus karyawan tentang bagaimana hal-hal biasanya berjalan di belakang layar di tempat kerja mereka. Pandangan dan tindakan karyawan di tempat kerja sangat dipengaruhi oleh suasana organisasi mereka. Oleh karena itu, merupakan tanggung jawab

---

<sup>25</sup> Wibowo, "Manajemen Kinerja Depok", (Rajawali Pers 2017)hal.12

manajer untuk mengembangkan lingkungan di mana para pekerja merasa nyaman untuk terus maju dan berkembang.<sup>26</sup>

e. Faktor Perilaku Pegawai dalam Pelayanan di Organisasi

Faktor Faktor perilaku pegawai atau penyebab yang memengaruhi kinerja sebagai berikut :

- 1) Etos kerja pegawai. Etos kerja individu atau negara merupakan faktor utama dalam kemampuan seseorang atau bangsa tersebut untuk berhasil. Pekerja berbakat dengan etos kerja yang solid adalah kunci keberhasilan setiap perusahaan dalam mencapai tujuannya.
- 2) Disiplin kerja pegawai . Disiplin kerja merupakan salah satu kebiasaan karyawan yang berdampak pada produktivitas. Ketika karyawan menunjukkan disiplin, mereka mengikuti pedoman perilaku, etika, dan prosedur perusahaan. Perusahaan membutuhkan kebijakan dan tindakan berikut jika para pekerjanya ingin melaksanakan tanggung jawab mereka dengan disiplin:
  - a) Menyusun kode etik, Karyawan harus menggunakan piagam perusahaan dan prosedur operasi standar sebagai peta jalan untuk menyelesaikan tugas mereka.
  - b) Tindakan disipliner diatur jika karyawan tidak mematuhi peraturan ini.

---

<sup>26</sup> Wibowo, "Manajemen Kinerja Depok". hal.12

- c) Memantau perilaku disiplin karyawan sepanjang tahun dan mengatasi potensi pelanggaran disiplin.
- 3) kepuasan kerja. Tingkat kepuasan kerja seseorang mencerminkan bagaimana perasaannya tentang dan berinteraksi dengan berbagai bidang pekerjaan mereka. Penilaian ini mungkin baik, mengarah pada pemenuhan pekerjaan, atau negatif, menyebabkan ketidakpuasan di tempat kerja. Peran manajer adalah memaksimalkan produktivitas karyawan dengan memaksimalkan kesenangan mereka terhadap pekerjaan mereka dan meminimalkan frustrasi mereka terhadap pekerjaan itu. Pendekatan utama adalah mengurangi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap ketidakpuasan karyawan dan meningkatkan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kebahagiaan mereka di tempat kerja.<sup>27</sup>
- f. Kriteria Keberhasilan Kinerja Pegawai Organisasi

Sementara manajemen kinerja sangat penting untuk menyelesaikan pekerjaan di dalam organisasi/perusahaan, melakukannya mungkin menantang. Sebagian besar perusahaan telah mampu melakukan ini. Ketika kondisi ini terpenuhi, kita dapat mengatakan bahwa manajemen kinerja efektif:

- 1) Prosedur manajemen kinerja memfasilitasi penyelarasan pembelajaran dan pengembangan karyawan dengan tujuan bisnis.

---

<sup>27</sup> Wibowo, "Manajemen Kinerja Depok". hal.13

- 2) Terdapat Komitmen dapat memberikan nilai berupa hasil jangka pendek dan pengembangan jangka panjang.
- 3) Ada koordinasi yang mulus antara perencanaan strategis dan operasional serta manajemen kinerja. Daripada membuat tugas baru, manajemen kinerja memperbaiki apa yang sudah dilakukan.
- 4) Metode manajemen kinerja sangat lunak, memungkinkan penyesuaian yang mudah untuk memenuhi kebutuhan pengaturan apa pun.
- 5) Semua pihak melihat manajemen kinerja sebagai bagian integral dari manajemen dan prosedur standar.
- 6) Strategi, penciptaan, dan pelaksanaan manajemen kinerja mencakup semua pihak yang terlibat dalam organisasi. Anggota termasuk manajemen tingkat atas, penyelia, pekerja biasa, dan perwakilan dari serikat pekerja atau kelompok karyawan.
- 7) Ada keterbukaan dan kejujuran dalam proses manajemen kinerja.
- 8) Visi, strategi, tujuan, dan nilai organisasi adalah topik umum yang harus dikerjakan oleh manajemen dan pemimpin tim untuk memastikan semua orang berada di halaman yang sama.
- 9) Dalam proses manajemen kinerja, asumsinya adalah bahwa organisasi memberikan manfaat bagi masyarakat dan menghargai kebutuhan individu.
- 10) Manajer dan pemimpin tim menggunakan proses manajemen kinerja untuk membuat orang merasa dihargai oleh organisasi.



- 11) Menetapkan tujuan kolektif dan pribadi adalah bagian penting dari proses manajemen kinerja. Orang dan organisasi didorong untuk menyuarkan tujuan dan harapan mereka dan memperhitungkan harapan tersebut.
- 12) Fokus manajemen kinerja adalah mengembangkan orang dan mempertimbangkan dukungan yang mereka butuhkan. Ada kerangka kualifikasi khusus untuk organisasi, di mana semua pemangku kepentingan terlibat secara komprehensif. Pelatihan kinerja tersedia untuk manajer, pemimpin tim, dan karyawan secara umum.
- 13) Semua pemangku kepentingan yang relevan mendapatkan informasi yang menyeluruh dan akurat tentang tujuan, proses, dan hasil manajemen kinerja. Manajemen kinerja terus-menerus dinilai kemanjurannya.
- 14) Pendapat semua stakeholder memperhitungkan pendapat semua peserta dan, jika perlu, tindakan diambil untuk meningkatkan berbagai program.<sup>28</sup>

g. Pengukuran Kinerja Pegawai Organisasi

Hasil dari suatu layanan, kemampuannya untuk disampaikan tepat waktu, dan apakah hasil yang diinginkan terwujud atau tidak adalah semua hal yang dapat dinilai dengan penilaian kinerja. Hal-hal penting dan perlu yang harus diukur. Oleh karena itu, sebelum

<sup>28</sup> Wirawan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada,2105)hal.272

menentukan ukuran, sangat penting untuk memiliki pemahaman yang kuat tentang apa yang harus diprioritaskan. Pemangku kepentingan dan konsumen memiliki suara dalam metrik apa yang dapat dikumpulkan. Metrik mengatur hubungan antara tujuan strategis dan langkah implementasi untuk strategi yang berfokus pada pelanggan. Langkah-langkah berikut dapat diambil untuk mengukur daya secara akurat:

1. Memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan pelanggan terpenuhi.
2. Mengupayakan standar kinerja untuk menciptakan tolok ukur.
3. Mengusahakan untuk mencegah orang menonton pertunjukan.
4. Menentukan pentingnya masalah kualitas dan menentukan apa yang memerlukan perhatian prioritas.
5. Menghindari konsekuensi dari kualitas yang buruk.
6. Pertimbangkan konsumsi sumber daya.
7. Kumpulkan umpan balik untuk mendorong upaya perbaikan.
8. Bersifat Komprehensif mencakup semua aspek kinerja sehingga ukuran tersedia.<sup>29</sup>

#### h. Kriteria Ukuran Kinerja Pegawai Organisasi

Karena pengukuran kinerja adalah alat penilaian, standar yang sama harus digunakan dalam semua kasus. Dengan menggunakan kriteria yang sama, diharapkan hasilnya dapat diperbandingkan secara

<sup>29</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja*, hal30

objektif dan berkeadilan. Persyaratan untuk metrik kinerja, seperti yang diusulkan oleh Armstrong dan Baron, adalah sebagai berikut:

- 1) Selaras dengan tujuan strategis, ukur apa yang penting bagi perusahaan, dan dorong hasil keuangan.
- 2) Berkaitan dengan tujuan dan tanggung jawab tim atau individu
- 3) Perhatikan apa yang bisa diukur, seperti hasil, tugas yang diselesaikan, dan bagaimana orang berperilaku.
- 4) Menentukan informasi yang dapat digunakan sebagai tolok ukur
- 5) Ini dapat divariasikan dengan mengumpulkan data yang memverifikasi seberapa banyak kemungkinan pemenuhan harapan.
- 6) Cobalah untuk sespesifik mungkin, mengingat tujuan pengukuran dan informasi yang Anda miliki.
- 7) Meletakkan dasar untuk evaluasi dan intervensi di masa depan
- 8) *All-inclusive*, di mana semua kemungkinan ukuran kinerja dapat diakses oleh rekan.<sup>30</sup>

#### i. Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja mengacu pada menilai upaya karyawan pada pekerjaan. Penilaian kinerja karyawan membahas kekhawatiran tentang pekerjaan mereka selama jangka waktu tertentu. Penilaian kinerja adalah alat untuk menilai kontribusi karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Tujuan utama dari tinjauan kinerja adalah untuk menyampaikan aspirasi, menginspirasi kerja keras, memberikan kredit

---

<sup>30</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Depok: Rajawali Pers, 2017), hal. 155

di mana kredit jatuh tempo, menunjukkan area untuk perbaikan, dan mengarahkan langkah selanjutnya dalam jalur pertumbuhan individu yang direncanakan.<sup>31</sup>

Jadi, dapat dikatakan bahwa penilaian kinerja mengevaluasi pekerjaan karyawan selama jangka waktu tertentu. Ada metode operasi standar untuk melakukan evaluasi pekerjaan. Namun, berbagai pendekatan tersebut memiliki perbedaan halus dalam penerapannya.

j. Memilih Cara Pendekatan dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi

Ada dua cara untuk mengkategorikan pekerjaan saat ini di dalam perusahaan. Manajer, kepala departemen, kepala departemen, juru tulis, pemimpin kelompok, dan pelaksana adalah contoh elemen struktural. Pekerjaan profesional, pembantu umum, teknis, pemimpin, spesialis, dan administratif berbeda dalam tujuan organisasinya. Variasi ini harus dipertimbangkan untuk memastikan bahwa penilaian pekerjaan memenuhi tujuan yang dimaksudkan di bawah kondisi spesifik bisnis atau organisasi. Hak untuk bekerja dapat dinilai dengan baik jika metode yang tepat digunakan, yang bergantung pada keadaan kerja bisnis. Ada beberapa konteks organisasi di mana pendekatan struktural atau fungsional lebih cocok, seperti saat menjalankan kantor atau merencanakan bengkel. Evaluasi diperlukan.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja*, hal.188

<sup>32</sup> Heidjrachman Ranupandojyo "*Evaluasi Pekerjaan*", (Yogyakarta: BPFEE,1985), hal.187

- k. Memilih Metode Evaluasi Pekerjaan sebagai Perkembangan Kinerja Pegawai Lebih Baik kedepan.

Metode untuk menilai kinerja karyawan Ada pro dan kontra untuk setiap teknik penilaian pekerjaan, jadi pilihlah salah satu yang paling cocok untuk Anda. Berniat untuk menyesuaikan diri dengan norma-norma organisasi yang ketat. Pendekatan terbaik adalah yang memaksimalkan manfaat di semua dimensi ini: waktu perhitungan, akurasi perhitungan, biaya, bahkan kebutuhan, dan akses ke spesialis. Memilih metrik yang akan digunakan adalah landasan dari proses. Nilai suatu posisi ditentukan oleh beberapa elemen yang disebut faktor evaluasi. Kriteria evaluasi mencakup empat bagian berikut:

- 1) Hasil pekerjaan, yaitu keberhasilan pegawai dalam bekerja (output), biasanya dapat digunakan untuk mengukur berapa banyak yang diproduksi, berapa banyak dan seberapa tinggi pertumbuhannya.
- 2) Perilaku, yaitu. aspek perilaku pegawai dalam pelaksanaan pekerjaan, pemberian pelayanan, kesopanan, perilaku baik kepada rekan kerja dan pelanggan.
- 3) Kepemimpinan, inisiatif, dan dedikasi adalah semua sifat dan kemampuan yang diinginkan yang dicari oleh pemberi kerja pada calon karyawan.

- 4) Komparatif, yaitu membandingkan hasil kinerja pegawai dengan pegawai lain pada level yang sama, misalnya dengan rekan penjualan, yang sesuai dengan jumlah omset bulanan.

Aspek terpenting dari evaluasi kinerja ini adalah faktor evaluasi itu sendiri. Prinsip-prinsip berikut digunakan dalam penilaian:

- 1) Relavance yaitu harus ada kesesuaian faktor penilaian dengan tujuan system penalain.
- 2) Acceptabiliity yaitu dapat diterima atau disepakati oleh karyawan.
- 3) Realibility yaitu faktor penilaian harus dapat diandalkan dan pegawai harus mengukurnya secara realistis.
- 4) Sensitivity yang membedakan kinerja baik dan buruk.
- 5) Practicality, yaitu mudah dipahami dan dapat diterapkan secara praktis.<sup>33</sup>

### 3. Pelayanan Publik

#### a. Pengertian Pelayanan publik

Pengertian Pelayanan Publik secara sederhana dapat dipahami sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah, sementara menurut Mulyadi pelayanan publik diartikan pelayanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan Menurut undang undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public adalah kegiatan dalam rangka bagi setiap warga

<sup>33</sup> Heidjrachman Ranupandojyo "Evaluasi Pekerjaan.hal.32

negara dan penduduk atas barang atau jasa pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Sedangkan Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara NO/KEP//25/M.PAN/2/2014 mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.<sup>34</sup>

b. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik

Pelayanan yang disediakan oleh pemerintah, baik barang maupun jasa publik, termasuk dalam lingkup instansi pemerintah di Pusat, daerah, dan badan usaha milik negara atau badan usaha daerah dan disediakan oleh organisasi tersebut.<sup>35</sup> Gibson mendefinisikan Manajemen Layanan sebagai upaya kolaboratif antara beberapa orang untuk memfasilitasi hasil yang tidak mungkin dilakukan oleh satu orang yang bekerja sendiri.<sup>36</sup> Sedangkan Menurut Gronroos, layanan

adalah "proses aktivitas tak terlihat" yang berkembang dari pertukaran antara pelanggan dan personel penyedia layanan dan terwujud dalam bentuk bantuan nyata yang ditawarkan kepada pelanggan.<sup>37</sup>

<sup>34</sup> Ida Yunari Ristiani, "Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat" Jurnal Ilmiah Manajemen , No.2, (Juli 2020)hal.2

<sup>35</sup> Ratminto, "Manajemen Pelayanan", (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2012), hal.5

<sup>36</sup> Zaenal Mukarom, Muhibbin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: CV Pustaka setia, 2020) hal, 80

<sup>37</sup> Zaenal Mukarom, Muhibbin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*. hal.5

Singkatnya, manajemen layanan dapat didefinisikan sebagai penerapan ilmu pengetahuan dan keahlian seni untuk mengelola penyampaian layanan dalam mengejar tujuan bisnis.

c. Jenis Pelayanan Publik

Jenis Jenis pelayanan Publik ada dua.yaitu Pelayanan Umum Dan Pelayanan Publik, berikut penjelasannya :

- 1) Layanan publik atau layanan umum yang disediakan oleh organisasi privat.
- 2) Layanan yang disediakan oleh atau untuk sektor publik. Layanan yang ditawarkan oleh lembaga pemerintah dapat dipecah menjadi kategori "primer" dan "luas".

Lima fitur utama membedakan ketiga penyedia layanan publik ini satu sama lain.

- 1) Adaptasi Layanan. Artinya, tingkat perubahan dalam layanan sesuai dengan permintaan perubahan yang diminta oleh pengguna.
- 2) Negosiasi. Semakin tinggi posisi negosiasi/tawar menawar pengguna/pelanggan, semakin besar peluang pengguna untuk menuntut layanan yang lebih baik.
- 3) Sifat pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyedia layanan yang ada dan hubungannya dengan pengguna/pelanggan.
- 4) kontrol lokasi. Properti ini mengklarifikasi siapa yang mengontrol transaksi, apakah itu pengguna atau penyedia layanan.



- 5) Sifat Layanan. Hal ini menandakan bahwa kepentingan pengguna dan penyedia layanan lebih diutamakan.<sup>38</sup>

d. Prinsip Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep.MENPAN No.63/2002, prinsip pelayanan public sebagai berikut :

- 1) Kebijakan dan prosedur sektor publik tidak sulit untuk dipahami atau diterapkan.
- 2) Untuk transparansi, kami menyertakan informasi berikut pada
  - a. Persyaratan teknis dan administrasi, b. Satuan kerja yang berwenang dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan dan menangani pengaduan, dan c. Informasi mengenai biaya dan cara pembayaran pelayanan publik.
- 3) Ketepatan waktu berarti bahwa layanan akan disampaikan pada tanggal tertentu.
- 4) Akurasi: Klien diberikan item layanan publik yang sah dan berfungsi dengan baik.
- 5) Keamanan: Orang-orang dapat merasa tenang mengetahui bahwa barang dan prosedur mereka mematuhi hukum.
- 6) Pemimpin penyedia layanan publik yang ditunjuk bertanggung jawab untuk mengawasi penyediaan layanan tersebut.
- 7) Infrastruktur dan fasilitas lengkap.

---

<sup>38</sup> Ratminto, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta :Pustaka Belajar, 2012) hal.32

- 8) Kemudahan akses tempat lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, dan mudah dijangkau oleh masyarakat termasuk sarana telematika.
- 9) Melayani dengan disiplin, kebaikan, dan kesopanan.
- 10) Kenyamanan membutuhkan pengaturan layanan yang bersih dan tertata dengan baik serta menyediakan fasilitas seperti toilet, tempat sholat, dan ruang tunggu yang nyaman.<sup>39</sup>

e. Standar Pelayanan publik

Penyedia dan penerima layanan publik bertanggung jawab untuk mempertimbangkan standar layanan atau tingkat layanan di mana mereka beroperasi. Penyampaian layanan kepada penyedia dan penerima, serta penanganan pengaduan, semuanya termasuk dalam lingkup standar layanan:

- 1) Penyelenggaraan pelayanan, penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 2) Waktu pemrosesan: Tetapkan waktu pemrosesan sejak pengajuan aplikasi hingga penyelesaian pengaduan di Termas Services UK.
- 3) Biaya layanan, pungutan atau harga layanan termasuk informasi yang ditentukan sehubungan dengan penyediaan layanan.
- 4) Outcome dan output dari suatu layanan yang memenuhi standar yang dipersyaratkan.

---

<sup>39</sup> Zaenal Mukarom, Muhibbin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*. hal. 84

- 5) Penyedia layanan publik harus menawarkan infrastruktur fisik dan layanan pendukung yang memadai.
- 6) Keahlian dan pelatihan personel Pengetahuan, kompetensi, kemampuan, sikap, dan perilaku profesional layanan harus dinilai secara akurat sehingga hanya individu yang paling memenuhi syarat yang dipekerjakan.<sup>40</sup>

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi perhatian utama penyelenggaraan negara yang diharapkan dapat mengembalikan citra negara di mata masyarakat, karena dengan kualitas pelayanan publik yang meningkat maka kepuasan dan kepercayaan masyarakat dapat dipulihkan.

f. Kualitas pelayanan publik

Kata "publik" berasal dari bahasa Inggris, yang didefinisikan sebagai sekelompok orang dalam frasa seperti "Layanan publik", "Hubungan publik", dan seterusnya.

Empat pilar manajemen kualitas publik adalah efisiensi pemerintah, beban peraturan, supremasi hukum, dan pengendalian korupsi.

Dalam hal ini, Supriono mengklaim bahwa pegawai negeri memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang esensial dengan lebih baik. Prinsip 3 E (Economy, Effectiveness, Efficiency) dan 3 R (Responsiveness, Representativeness, Responsibility)

---

<sup>40</sup> Zaenal Mukarom, Muhibbin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*. hal.85

diterapkan pada tahap perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan masyarakat.<sup>41</sup> Bertujuan untuk membantu atau menyiapkan segala jenis kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat dan masyarakat itulah yang kami maksud dengan memberikan pelayanan publik yang prima.

g. Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan Publik

Faktor penghambat pelayanan publik Sumber daya aparatur yang tidak kompeten, Lemahnya sistem pengawasan anggaran, Lemahnya pengawasan dan Adanya sikap apatis dari masyarakat.

Sedangkan Faktor Pendukung pelayanan public dari Sumber daya manusia serta fasilitas sarana dan prasarana dalam menunjang pelayana public.

h. Indikator Pelayanan Publik

Berikut 5 indikator Pelayanan publik :

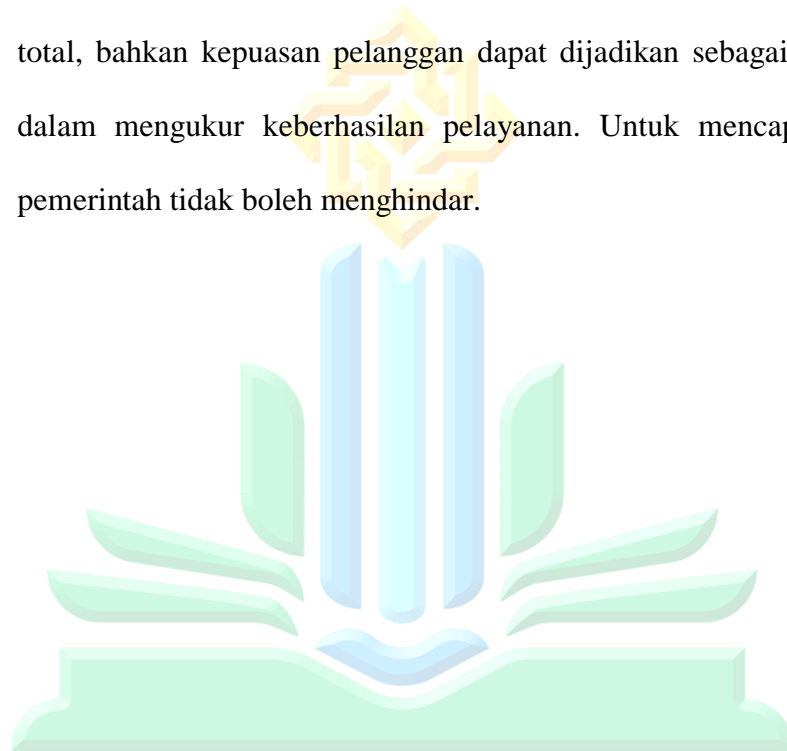
- 1) Reliability. Memberikan layanan sesuai target secara konsisten adalah ciri ketergantungan.
- 2) Tangibles. Ketersediaan sarana yang memadai
- 3) Responsiveness. Kemauan untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen
- 4) Assurance. Pertimbangan etis dan moral dalam pemberian layanan

---

<sup>41</sup> Zaenal Mukarom, Muhibbin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*. hal.106-108

5) Empati. Keinginan untuk memahami kebutuhan pelanggan <sup>42</sup>

Teori di atas pada dasarnya masih dapat digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Karena petugas pelayanan tidak memiliki alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan dapat dijadikan sebagai barometer dalam mengukur keberhasilan pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindar.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>42</sup> Zaenal Mukarom, Muhibbin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*. hal.108

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis dan pendekatan penelitian

##### 1. Jenis penelitian

Penelitian dapat dipecah menjadi dua kategori besar: kualitatif dan kuantitatif. Studi kuantitatif adalah mereka yang mengumpulkan dan menyajikan temuan mereka secara numerik. Analisis deskriptif dan mendalam mencirikan studi kualitatif.<sup>43</sup>

##### 2. Pendekatan penelitian

Metodologi penelitian ditentukan oleh satu strategi penelitian. Pertanyaan penelitian dapat dijawab dengan melihat formulasi. Penelitian mendalam tentang bagaimana Kantor Urusan Agama (KUA) di Kabupaten Binakal Bondowoso dapat mengoptimalkan kinerja pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Proses penelitian bersifat kualitatif. Untuk lebih memahami fenomena yang dialami oleh peserta penelitian, seperti perilaku, tujuan, motivasi, tindakan, dll., peneliti kualitatif menggunakan berbagai pendekatan ilmiah untuk mendeskripsikan fenomena tersebut dalam bentuk deskripsi dan bahasa dalam keadaan tertentu.

Peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan (field research) untuk penelitian ini. Penelitian lapangan (field research) adalah suatu pandangan yang mendalam tentang kehidupan sosial.

---

<sup>43</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung : Alfabeta 2019).hal.2

Prinsip utamanya adalah para ilmuwan harus meneliti fenomena di lingkungan mereka.<sup>44</sup>Peneliti memilih jenis penelitian ini karena ingin menjelaskan fenomena dengan menggunakan topik penelitian yang dipilih oleh peneliti.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lingkungan penelitian adalah lokasi fisik di mana studi dilakukan. Dalam hal ini, peneliti mengumpulkan informasi dari KUA (Kantor Urusan Agama Binakal Kabupaten) di Kabupaten Bondowoso. Pemilihan lokasi dilakukan setelah mempertimbangkan prioritas penelitian dan kajian teoritis untuk mendapatkan manfaat maksimal dari hasil penelitian ini.

## **C. Subyek Penelitian**

Subyek dalam penelitian ini adalah narasumber, partisipan, atau informan yang diharapkan mengetahui detail yang relevan tentang topik yang sedang diteliti. Memilih elemen dan tujuan tertentu adalah metode yang tepat untuk menentukan sumber informasi bagi individu yang akan ditanyai. Dalam hal ini, manusia adalah wasit terbaik dari harapan kita. Dalam studi ini, para peneliti memilih peserta atau sumber berikut:

1. Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso: Kepala KUA Kabupaten Bondowoso, Kecamatan Binakali, dipilih sebagai tokoh utama kajian tersebut karena ia menduduki posisi puncak di Kantor Urusan Agama kabupaten tersebut.

---

<sup>44</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hal.216

2. Staf Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso: Anggota staf Mata Pelajaran Agama (KUA) di Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso ini dipilih karena memang menjadi tanggung jawabnya untuk menangani permasalahan dan pengaduan warga Kecamatan Binakal.
3. Masyarakat di sekitar Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso: Topik ini dipilih karena warga di Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso merasakan manfaat dari upaya KUA setempat.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

##### **1. Observasi**

Observasi merupakan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis di lokasi penelitian. Melalui teknik observasi ini, peneliti dapat lebih memahami konteks dari semua materi dan situasi sosial yang berlaku di lokasi penelitian. Ini memberi Anda gambaran yang komprehensif.<sup>45</sup>

Dalam studi ini, peneliti menggunakan jenis observasi yang dikenal sebagai “observasi partisipatif pasif”. Peneliti ingin mendapatkan informasi berikut melalui upaya pengamatan mereka:

- a. Lokasi dan letak geografis Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.

---

<sup>45</sup> Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*” hal.313.



- b. Kepala Kantor Urusan Agama(KUA) beserta Staff Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso dalam melayani Masyarakat Kecamatan Binakal
- c. Masyarakat Kecamatan Binakal sebagai yang menerima pelayanan di Kantor Urusan Agama Binakal Kabupaten Bondowoso.

## 2. Wawancara

Selain mengamati individu secara dekat, peneliti dalam penelitian ini juga mewawancarai mereka secara ekstensif untuk memastikan mereka memberikan data yang akurat. Peneliti berharap mendapatkan informasi berikut dari wawancara ini:

- a. Wawancara dengan Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso Terkait Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.
- b. Wawancara dengan staf Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso Terkait Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.
- c. Masyarakat di sekitar Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso terkait pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.

## 3. Dokumentasi

Kejadian sejarah dicatat dalam dokumentasi. Rekaman bisa berupa teks, gambar, atau bahkan karya hidup seseorang. Kredibilitas meningkat ketika gambar, teks, dan media yang sudah ada mendukung temuan

penelitian. Berikut adalah rincian dari apa yang peneliti pelajari melalui proses pengumpulan data ini: <sup>46</sup>

- a. Letak geografis terkait Pelayanan di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso
- b. Profil terkait Pelayanan di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso
- c. Struktur kepengurusan terkait Pelayanan di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso
- d. Dokumentasi kegiatan terkait Pelayanan di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso
- e. Dokumen lain yang relevan dari berbagai sumber yang diakui validitasnya.

#### **E. Analisis Data**

Menemukan dan mengumpulkan informasi melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi adalah bagian dari analisis data, seperti halnya merumuskan temuan yang mudah dipahami oleh pembaca. Berikut metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini: <sup>47</sup>

##### **1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)**

Memadatkan data mengurangi informasi yang disertakan dalam kumpulan data melalui pemilihan, penyelarasan, penyederhanaan,

---

<sup>46</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* hal.329.

<sup>47</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 244.

abstraksi, dan/atau transformasi. Singkatnya, kami meningkatkan kepercayaan data.

Karena volume informasi yang dikumpulkan secara lokal, diperlukan ketelitian dan akurasi yang ekstrim. Saat melakukan penelitian, perlu menyaring data dalam jumlah besar hingga ke komponen yang paling relevan dan penting. Hasilnya, peneliti mendapatkan gambaran yang lebih baik berkat informasi yang disederhanakan, dan mereka lebih mudah mengumpulkan data.

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah proses mengumpulkan dan menyusun data untuk memudahkan analisis dan pengambilan keputusan. Studi data yang lebih mendalam berdasarkan wawasan tertentu hanyalah salah satu contoh bagaimana penyajian data ini dapat membuat perbedaan dan membantu Anda memahami apa yang sedang terjadi. Selama tahap ini, peneliti sering memberikan data yang dihasilkan sebelumnya. Informasi disajikan secara deskriptif sesuai dengan indikator penelitian untuk keterbacaan maksimal.

## 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/ Verification*)

Pekerjaan analisis kualitatif dimulai pada awal proses pengumpulan data ketika dia harus menentukan apa artinya ketika tidak ada pola, penjelasan, proses sebab-akibat, atau proposisi yang dapat dilihat. Peneliti yang tahu apa yang mereka lakukan akan memperlakukan temuan ini dengan skeptis dan pikiran terbuka, tapi itu tidak akan mengubah fakta bahwa mereka masih kabur, setidaknya tidak pada awalnya. Ada kemungkinan bahwa

kesimpulan "akhir" tidak akan tercapai sampai setelah semua data dikumpulkan, tergantung seberapa luas catatan lapangan. Strategi penyandian, penyimpanan, dan pengambilan data; kualifikasi peneliti; jadwal proyek.

Kesimpulan yang masuk akal memberikan solusi untuk topik penelitian yang ada.<sup>48</sup>

## F. Keabsahan Data

Dibutuhkan kerja sama menggunakan triangulasi untuk menilai kreadibilitas penelitian agar mendapatkan validitas data. Triangulasi adalah teknik inspeksi data yang membandingkan sesuatu diluar data untuk memeriksa atau memvalidasinya.<sup>49</sup> Adapun Triangulasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu :

### 1. Triangulasi Metode

Perhitungan ini digunakan untuk menguji metodologi pengumpulan data, menentukan apakah informasi yang diperoleh dari proses wawancara sama dengan yang diperoleh dari proses observasi, atau menentukan apakah hasil observasi konsisten dengan informasi yang diperoleh dari proses wawancara. Demikian pula, teknik ini digunakan untuk menentukan apakah sumber data akan menghasilkan informasi yang sama atau berbeda selama wawancara dan saat observasi. Hal ini dilakukan untuk mengetahui

---

<sup>48</sup> diakses pada 26 April 2022.  
<https://www.google.com/amp/s/desetyawan.wordpress.com/2016/12/01/kredibel-dan-prediktabilitas/amp/>

<sup>49</sup> Iskandar, *Penelitian pendidikan dan sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, (Jakarta : Gaung Persada Press, 2009), hal.230

kesamaan data dengan menggunakan berbagai pendekatan, sehingga jika berbeda peneliti harus mampu menjelaskan perbedaan tersebut.

## 2. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah teknik yang digunakan untuk memverifikasi kebenaran data dengan membandingkannya dengan informasi yang dikumpulkan dari beberapa sumber.<sup>50</sup> Triangulasi Sumber memungkinkan kita untuk mendapatkan hasil berikut:

- a. Koresponden melakukan evaluasi terhadap temuan penelitian.
- b. Perbaiki kesalahan sumber data.
- c. Memberikan rincian lebih lanjut.
- d. Sebagai langkah awal dalam analisis data, libatkan informan dalam penelitian dan berikan kesempatan bagi mereka untuk berpartisipasi.
- e. Mengevaluasi kesesuaian umum dari informasi yang dikumpulkan.<sup>51</sup>

## 3. Triangulasi Waktu

Waktu berdampak pada penelitian serta kredibilitas data. Data yang dikumpulkan menggunakan teknik wawancara di awal hari, ketika sumbernya masih segar dan ada beberapa masalah yang akan memberikan data yang valid serta meningkatkan tingkat kredibilitas.<sup>52</sup> Berikut ini adalah tugas-tugas yang dilakukan oleh triangulasi waktu:

- a. Mewawancarai sumber terlebih dahulu di pagi hari, sementara mereka masih relatif bebas masalah.

<sup>50</sup> Lexy J. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung, : Remaja Rosdakrya, 2006),hal.256

<sup>51</sup> M.Burhan Bungis, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Prenada Media Group,2015 ),hal 256

<sup>52</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung : Alfabeta,2020),hal274

- b. Verifikasi kembali data observasi dan wawancara dalam berbagai pengaturan dan di berbagai waktu.

### **G. Tahap Tahap Penelitian**

Dari studi pelingkupan hingga iterasi desain hingga pengumpulan dan analisis data serta penulisan laporan, setiap langkah dari proses penelitian dirinci di sini.<sup>53</sup> Berikut ini proses yang dilalui oleh peneliti :

#### 1. Tahapan Pra Penelitian

Tahap penelitian pendahuluan Yakni langkah awal yang dilakukan peneliti sebelum melakukan penelitian. Mulailah dengan memberi nama studi dan latar belakangnya, dan langsung memverifikasi lokasi dan konten yang dipelajari. Kemudian membuat mini proposal dan proposal penelitian yang akan didiskusikan dengan dosen.

#### 2. Tahap pelaksanaan penelitian.

Pada titik ini, peneliti mulai melakukan perjalanan ke lokasi penelitian itu sendiri untuk melakukan wawancara, mencatat, dan mengumpulkan data untuk dimasukkan dalam laporan akhir.

#### 3. Tahap Analisis Data

Manajemen informasi adalah langkah terakhir dari proses penelitian, di mana peneliti mengatur data yang telah dikumpulkannya dari berbagai sumber. Makalah ini juga mencakup ringkasan temuan tim studi.

---

<sup>53</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, (Jember, UIN KHAS Jember Press, 2021), hal.96.

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Gambaran Objek Penelitian**

##### **1. Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso**

Bagian dari tanggung jawab kantor Kementerian Agama RI di kabupaten dan kota dalam ranah urusan agama Islam yang dilaksanakan oleh Kantor Urusan Agama. Kementerian Agama dikenal dengan KUA. KUA menjalankan peran bidang Keagamaan di wilayah kecamatan yang dalam melaksanakan tugas sehari-hari dipimpin oleh kepala dan didukung oleh berbagai fasilitas kerja antara lain staf praktikum, staf pendukung (PTT) dan penyuluh agama Islam di luar PNS untuk memenuhi tugas di berbagai bidang keagamaan, seperti konseling perkawinan, keluarga, ibadah sosial, organisasi keagamaan, dan pendidikan agama dan lain-lain.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Bondowoso melayani di Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso yang terletak di daerah tapal kuda tepatnya di kabupaten Bondowoso, dengan alamat lengkap Jl. Kecamatan Binakal, Sumber Waru, Kecamatan Binakal, Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur 68251. Koordinat : -7.905743.113.749135.

Kecamatan Binakal terdiri dari 8 Desa yaitu :

- a. Gading Sari
- b. Binakal
- c. Sumber Waru

- d. Kembangan
- e. Baratan
- f. Jeruk Sosok
- g. Sumber Tengah
- h. Bendelan

Dari 8 Desa tersebut merupakan lokasi dibawah kepemimpinan kantor urusan agama di Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.

Gambar.4.1  
Tabel Desa Kecamatan Binakal

NO	DESA	NTCR				SUDAH SERTIFIKAT		PERWAKAFAN		TEMPAT IBADAH						PEMELUK AGAMA			
		NIKAH	TALIQ	CERAI	RUKHUK	BIDANG	LUAS M <sup>2</sup>	BEKAS	UMUM	BANGUNAN	LANGGAR	MUSHOLLA	JUMLAH ISLAM	PROTESTAN	KATOLIK	HINDU	BUAH	KONGKADU	JAMAH
1	GADING SARI	11	—	—	—	—	—	5	3000	1	1447	—	—	—	—	—	—	—	—
2	BINAKAL	8	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
3	SUMBER WARU	10	—	—	—	—	—	3	1439	1	476	—	—	—	—	—	—	—	—
4	KEMBANGAN	8	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
5	BARATAN	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
6	JERUK SOSOK	10	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
7	SUMBER TENGAH	10	—	—	—	—	—	3	1479	1	672	—	—	—	—	—	—	—	—
8	BENDELAN	—	—	—	—	—	—	2	992	2	500	—	—	—	—	—	—	—	—
Jumlah		57	—	—	—	—	—	15	7563	11	4762	26	1200	—	—	—	—	—	—

Secara fisik bangunan KUA Kecamatan Binakal terbilang sederhana dengan 5 ruangan yang tersedia. KUA Kecamatan Binakal dilengkapi dengan ruang lobby yang berada di bagian depan KUA, selain itu juga terdapat ruang staff administrasi, ruang penyuluh, ruang kepala KUA, ruang akad nikah, dan satu kamar mandi. Tidak terdapat dapur ataupun musholla di KUA ini karena memang faktor bangunannya yang terbilang sederhana hanya cukup untuk 5 ruangan tersebut.



Untuk letak wilayah, KUA Kecamatan Binakal bisa dibilang berada di tempat yang tidak strategis dikarenakan letaknya berada pada jalan desa yang jauh dari jalan utama kecamatan Kecamatan Binakal, dan juga posisi bangunan yang menjorok masuk berada di belakang antara Gedung polsek dan Gedung koramil kecamatan Kecamatan Binakal sehingga tidak cukup terlihat dari jalan.<sup>54</sup>

Ada beberapa perubahan kepala di lingkungan KUA Kecamatan Binakal, antara lain sebagai berikut:

- a. Mulyadi Hasan,S.Ag. : 30/11/2016 - 31/1/2021
- b. Mushafa's.Ag : 01/02/2021) – 08/12/2021
- c. Kholid ABD. Aziz, S.Ag. : 09/12/2021 - Sekarang

## **2. Visi dan Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso**

Visi merupakan suatu rangkaian yang terdapat impian,cita cita atau nilai inti dari suatu lembaga organisasi. Sedangkan misi adalah suatu proses atau tahapan dengan tujuan untuk mencapai visi tersebut.

Adapun Visi dan Misi dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso antara lain :

### **Visi :**

Terciptanya Masyarakat Binakal yang taat beragama rukun, cerdas, mandiri dan Sejahtera lahir dan Batin.

### **Misi :**

<sup>54</sup> Observasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso,08 Maret 2023

Menambah Kualitas Masyarakat Kecamatan Binakal dalam Kehidupan Beragama.<sup>55</sup>

### **3. Program Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso**

Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal sebuah lembaga pemerintah yang menangani keperluan masyarakat terkait keagamaan, berikut penjelasannya dibawah ini :

#### **a. Bidang Penghuluan ( perkawinan dan rujuk )**

- 1) Melakukan pencatatan, pemantauan dan pencatatan pelayanan akad nikah
- 2) Melaksanakan layanan rujukan pernikahan
- 3) Memberikan pelayanan legalisasi fotokopi petikan akta nikah
- 4) Menyediakan layanan penerbitan salinan penawaran akta nikah.
- 5) Mengimplementasikan serta merawat fasilitas pelayanan perkawinan
- 6) Menjalankan Konseling dan bimbingan pernikahan rujuk.

#### **b. Informasi Manajemen dan Bidang Pengelolaan Informasi Kantor**

Urusan Agama:

- 1) Melakukan survei informasi keagamaan
- 2) Administrasi statistik keagamaan
- 3) Pembuatan website Kantor Urusan Agama sebagai sarana informasi pengelolaan Kantor Urusan Agama

<sup>55</sup> Data Dokumentasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso 6 Maret 2023

- 4) Pembelian brosur layanan KUA
  - 5) Urusan administrasi dan anggaran KuA:
  - 6) Lakukan manajemen email
  - 7) Penerapan manajemen keuangan
  - 8) Aktifkan manajemen arsip
  - 9) Aktifkan manajemen laporan
- c. Bidang keluarga sakinah:
- 1) Pelaksanaan pembangunan tata usaha serta penataan pekerjaan BP4.
  - 2) Merampingkan tugas serta manfaat BP-4 di tingkat kabupaten
  - 3) Partisipasi pada pelaksanaan kursus pengantin
  - 4) Melakukan penyuluhan keluarga sakinah.
  - 5) Melaksanakan Penempatan informasi pra keluarga Sakinah, I, II, III serta Plus pada Kelurahan atau Desa
  - 6) Membuat Gugus Tugas Keluarga Sakinah dalam setiap Kelurahan atau Desa
  - 7) Membuka Binaan Keluarga Sakinah di kecamatan/desa
  - 8) Melaksanakan tata kelola keluarga Sakinah di jenjang kecamatan
- d. Bidang Kemasjidan
- 1) Melaksanakan Pembimbingan tolak ukur pembangunan masjid yang optimal
  - 2) Melakukan kalibrasi serta penentuan arah kiblat secara optimal.
  - 3) Menyelenggarakan pembimbingan penanganan jenazah bagi pengurus masjid, pemuda Masjid dan Majelis Ta'lim .

e. Bidang Pembinaan Syariah

- 1) Menjalankan layanan bimbingan syariah
- 2) Implementasi layanan Islamisasi serta pengembangan Muallaf
- 3) Pemerintahan Kecamatan Bahsul Mas'il melaksanakan kerjasama dengan lembaga/organisasi Islam.

f. Bidang wakaf

- 1) Melakukan layanan Wakaf
- 2) Penelitian serta pengolahan proposal sertifikat lahan wakaf.
- 3) Penyelenggaraan pembimbingan serta pelatihan nadzir wakaf.

g. Bidang Zakat:

- 1) Membangun kepemimpinan serta sinkronisasi di Dewan Unit Penghimpunan Zakat (UPZ).
- 2) Penghimpunan serta pengelolaan informasi ZIS, Muzakki serta Mustahiq pada kelurahan atau desa.
- 3) Melakukan pembimbingan dan penjelasan tentang zakat
- 4) Pembentukan pembina zakat pada seluruh kelurahan atau desa.

h. Bidang Ibadah Haji dan Umrah

- 1) Penyediaan layanan data tata cara pelaksanaan ibadah haji serta umroh
- 2) Menghimpun serta melaksanakan penataan informasi calon jemaah haji di wilayah Tenggara
- 3) Melakukan arahan manasik haji
- 4) Melakuakan pengembangan Majelis Ta'lim Pra-Haji

5) Bekerja sama dengan IPHI untuk memberikan pedoman pelestarian haji mabrur

i. Bidang produk halal

- 1) Penghimpunan serta pengolahan informasi produk Halal dalam ruang lingkup Kabupaten
- 2) Mencermati pengolahan produk Halal pada instansi yang bersangkutan
- 3) Menyelenggarakan pelatihan berjenjang bagi produsen dan konsumen makanan halal pada instansi yang bersangkutan.

j. Bidang ibadah sosial

- 1) Menyelenggarakan pertemuan BP4, MUI, LPTQ, DMI, IPHI, BHR, PHBI serta pimpinan lembaga Islam/Ormas lainnya.
- 2) Melaksanakan MTQ serta STQ di jenjang kecamatan dengan dinas serta lembaga terkait
- 3) Melaksanakan kerjasama dengan kyai dan pengelola LPTQ untuk mengembangkan Bacaan Al Quran Bagi Tunarungu (BTQ) di masyarakat.
- 4) Koordinasi bersama MUI dalam aspek kesejahteraan umat beragama.
- 5) Sinkronisasi serta kerjasama dengan lembaga/otoritas negara untuk meningkatkan kualitas kehidupan beragama di wilayah Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso. Selain itu, ada penyuluh Kantor Urusan Agama yang melaksanakan petunjuk atau pedoman pesan-

pesan keagamaan. Ada 8 penyuluh yang bekerja di garapan masing-masing sebagai berikut :

- a. Keluarga sakinah
- b. Pengelolaan zakat
- c. Pemberdayaan Wakaf
- d. D kerukunan beragama
- e. Buta aksara Al-Qur'an
- f. Pencegahan radikalisme dan aliran sempalan
- g. Napsa dan HIV Aids
- h. Jaminan Produk Halal
- i. Anti korupsi
- j. Perekonomian Ummat
- k. moderasi beragama
- l. Haji dan Umrah <sup>56</sup>

## **B. Penyajian Data dan Analisis Data**

Mengungkapkan informasi yang dihimpun dalam hasil penelitian ini memanfaatkan metode dan strategi penelitian yang tepat untuk mendeskripsikan masalah dan menganalisis fakta penting. Observasi, wawancara dan catatan digunakan untuk mengumpulkan bahan penelitian. Setelah pengumpulan data, analisis data hubungan yang dilakukan. Analisis data adalah teknik pengumpulan dan pencarian informasi dari hasil wawancara, catatan langsung, dan sumber lain secara terorganisasi sampai

---

<sup>56</sup> Observasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso, 08 Maret 2023

informasi tersebut dapat dipahami dan hasilnya dibagikan kepada orang lain. Analisis data memerlukan pengorganisasian data, membagi menjadi beberapa bagian, mensintesis, menyusun pola, memilih yang paling relevan dan mengeksplorasi, dan menarik kesimpulan dari temuan penelitian sehingga dapat dibagikan kepada orang lain.

Penelitian ini berfokus pada tiga rumusan umum yang dikembangkan dari tantangan sebelumnya, yaitu: Apa saja bentuk-bentuk pelayanan publik yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso, Apakah pelayanan publik Kantor Urusan Agama di Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso sudah optimal?,

Apa faktor penghambat dan pendukung dalam optimalisasi Kantor Urusan Agama di Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso?

Melalui observasi, wawancara dan pengumpulan data dokumentasi akan disediakan untuk menjelaskan temuan penelitian berikut ini:

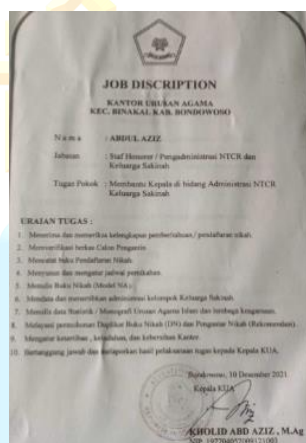
**1. Apa saja bentuk pelayanan publik yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso**

Bentuk Pelayanan adalah unit pelayanan yang berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.

Bentuk pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso melayani keperluan masyarakat terkait tentang keagamaan, antara lain: Bidang Kepenghuluan (Nikah dan Berdamai/Rujuk) , Bidang Pengolahan Data dan Informasi Manajemen

KUA, Bidang Keluarga Sakinah, Bidang Masjid, Bidang Pengembangan Syariah, Bidang Wakaf, Bidang Zakat, Bidang Ibadah Haji dan Umrah, Bidang Produk Halal, Bidang Ibadah Sosial.

Gambar 4.2  
Tugas dan Bentuk Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.



Selain itu, ada lembaga penyuluh KUA yang melaksanakan atau pedoman yang berkaitan dengan pesan-pesan keagamaan. Ada 8 penyuluh yang bekerja di bidang garapan masing-masing yaitu : Keluarga Sakinah, Pengelolaan Zakat, Pemerdayaan Wakaf, Kerukunan Umat Beragama, Buta Aksara Quran, Pencegahan Radikalisme dan aliran sempalan, Napsa dan HIV Aids, Jaminan Produk Halal, Antikorupsi, Perekonomian Ummat, Moderasi Beragama serta Haji dan Umrah. Dalam hal ini jelas bahwa bentuk fasilitas dalam Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal kabupaten Bondowoso sesuai dengan perolehan data wawancara berserta Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal kabupaten Bondowoso Kholid Abd Aziz, M.Ag.



Bentuk pelayanan dalam Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso telah sesuai dengan Peraturan Menteri Agama atau PMA Nomor 34 Tahun 2016, inilah yang dijadikan sebagai landasan pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso, untuk melayani masyarakat, KUA Binakal dilakukan oleh Staff KUA Pengadministrasi Umum, Pramubakti/Kebersihan, Pramubakti/Penjaga Malam dan 8 Penyuluh Agama Islam Non Pns yang sudah dibagi ada 12 bidang garapan<sup>57</sup>

Hal ini juga dipertegas oleh Bapak Rabbil Isah Rhomadhan selaku ketua penyuluh Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.

Adanya penyuluh ini dijadikan suatu ikhtiar untuk menolong Kantor Urusan Agama dalam menjalankan tugas Kantor Urusan Agama adapun tugas pokoknya: Penyuluh Sebagai tempat peroleh informasi berkenaan dengan kehidupan keagamaan, Penyuluh sebagai Soko guru yang mendidik ummat sejalan dengan hadist, Adfokatif yaitu penyuluh berperan serta membela ummat dari sasaran ancaman dan gangguan, penyuluh juga sebagai tempat bertanya, mengadu ummat untuk menyelesaikan masalah<sup>58</sup>

Dapat kita simpulkan bahwa fasilitas yang direalisasikan pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso sesuai peraturan PMA Nomor 34 Tahun 2016, serta pelayanan Kantor Urusan Agama pula dibantu oleh Penyuluh Agama Islam Non PNS di Kantor Urusan Agama di Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso

## **2. Apakah Sudah Optimal Pelayanan Publik Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso**

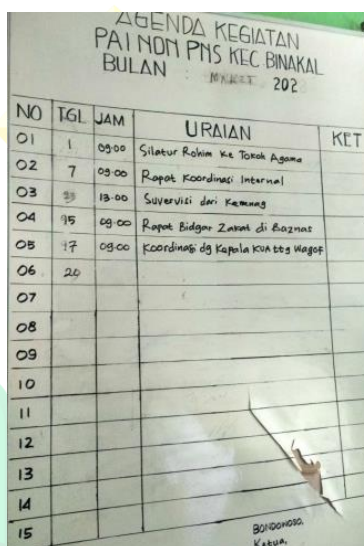
Mengenai pelayanan Kantor Urusan Agama, menurut hasil wawancara dengan Kepala Kantor Urusan Agama di Kecamatan Binakal

<sup>57</sup> Kholid Abd Aziz, wawancara. Bondowoso, 10 Maret 2023

<sup>58</sup> Rabbil Isah Rhomadhon, wawancara. Bondowoso, 13 Maret 2023

Kabupaten Bondowoso, beserta Kantor Urusan Agama di Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso, dan Masyarakat Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso masih belum optimal.

Gambar 4.3  
Agenda Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal  
Kabupaten Bondowoso



NO	TGL	JAM	URAIAN	KET
01	1	09.00	Silatur Rohim ke Tokoh Agama	
02	7	09.00	Rapat Koordinasi Internal	
03	13	13.00	Supervisi dari Kamung	
04	15	09.00	Rapat Bidgng Zonasi di Buzmas	
05	17	09.00	Koordinasi dg Kepala KUA tgs Magof	
06	20			
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Pengalaman saya bekerja di KUA Binakal baru tahun lalu, jadi masih banyak yang harus diperbaiki. Perubahan untuk hal yang baik juga membutuhkan rencana yang baik. Bahwa Kepala Kantor Urusan Agama disini membuat suatu rencana yang dapat dilaksanakan oleh staf saya untuk melayani masyarakat yaitu berdasarkan kepentingan bersama dan meningkatkan profesionalitasnya. Pelanggan sekarang mungkin percaya pada kemampuan kami berkat tindakan ini. Saat mengatur pernikahan, kita sering memulai dengan merencanakan rencana perjalanan semua orang kembali ke lokasi upacara. Hal ini dilakukan untuk menghindari instruksi

yang tidak efisien dikirim bolak-balik. Menurut papan agenda, pernikahan hari ini di lokasi ini dan itu.<sup>59</sup>

Pernyataan di atas diperkuat dengan wawancara oleh Bapak Ilham Wahyudi S,sos,I selaku pegawai yang bekerja di Kantor Urusan Agama.

Saat bertemu Kepala Kantor Urusan Agama yang baru, kami merasakan perubahan besar. Dulu kami pergi ke kantor, kami sering terlambat, sekarang malu Mas, kami pergi terlambat karena bosnya yang pertama. waktu buka kantor sebenarnya bagian administrasi dan kepengurusan, tapi disini tidak ada administrasi dan kepengurusan, jadi dia yang ngurus itu kepala KUA. Sementara itu, sebagai pekerja paruh waktu, kami juga bimbang. setelah melihat banyaknya tugas dan fungsi pengurus KuA, setidaknya kita tidak membebani beliau disini. Dan dalam merencanakan pernikahan, saya bekerja sama langsung dengan kepala KUA tentang jadwal untuk mencari tahu siapa yang akan datang, dan memang rute yang kami ambil adalah pulang pergi, bukan pulang pergi. , karena itu efisiensi pelayananan.<sup>60</sup>

Pernyataan di atas diperkuat dengan wawancara oleh Bapak ABD Aziz selaku pegawai yang bekerja di Kantor Urusan Agama.

Terkait pelayanan kami sajuh ini menurut saya sudah baik. Saya di sini sebagai staf Kantor Urusan Agama dan saya melihat semua operasional KUA berjalan dengan baik di sini. Namun, beberapa faktor, termasuk berbagai infrastruktur yang sudah usang, dapat menghambat penyampaian layanan. Perabotan yang rusak, meja yang dimakan rayap, teknologi yang sudah ketinggalan zaman, dan kurangnya ruang tunggu dan struktur yang layak hanyalah beberapa contoh. Namun, layanan yang disediakan di sini tidak dikecualikan dalam kondisi seperti itu. Ada masalah yang jarang terjadi, tetapi semuanya berjalan dengan baik sesuai dengan metode yang ditetapkan. Jika profesional dan fasilitas memadai mendukung pelaksanaannya, pelayanan akan lebih baik dan menyenangkan.<sup>61</sup>

<sup>59</sup> Kholid Abd Aziz,wawancara.Bondowoso,10 Maret 2023

<sup>60</sup> Ilham Wahyudi S,sos,I Bondowoso wawancara.15 Maret 2023

<sup>61</sup> ABD Aziz,Bondowoso.wawancara.15 Maret 2023.

Adapun pertanyaan lain dari Eksternal atau dari masyarakat yang telah pernah mendapatkan pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal

Pelayanan pernikahan sekarang sangat ruwet,pake computer/online maksudnya jadi saya kurang paham kalo masalah kayak gitu,tapi diwaktu itu saya dilayani dari awal sampe akhir sama staf KUA,jadi saya hanya menyiapkan berkas berkas yang diperlukan untuk pendaftaran pernikah mas<sup>62</sup>

Pernyataan ini juga diperkuat dengan wawancara oleh ibu Sulis selaku masyarakat Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.

Saya kemaren mengurus sertifikat halal namun saya belum bisa cara mendaftarnya gimana aja. Apalagi saya orang awam dan tidak mahir masalah teknologi, sampe sekarang saya ingin mendaftar tapi belum ada respon dari pihak KUA<sup>63</sup>

Dapat ditarik kesimpulan dari hasil wawancara diatas bahwa pelayanan di kantor urusan agama telah terlaksana degan sesuai namun masih terdapat kendala yang membuat tidak optimal seperti fasilitas tidak layak,staff masih kurang bersosialisasi,staff yang tidak bisa teknologi dan masyarakat yang kurang paham terkait pendafaran online sehingga dipasrahkan kepada Staff Kantor Urusan Agama di Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso inilah pelayanan yang tidak bisa optimal.

---

<sup>62</sup> Masyarakat,Bondowoso.wawancara.17 Maret 2023

<sup>63</sup> Sulis,Bondowoso Wawancara,17 Maret 2023

### 3. Apa Saja Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Optimalisasi Di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso

a. Faktor Pendukung Berdasarkan hasil wawancara informasi, faktor pendukung Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso, yaitu : Sumber daya Manusia, layanan sistem online dan tersedianya sistem layanan yang lengkap.

#### 1) Sumber daya Manusia

Pengertian SDM dalam konteks ini merupakan staf/karyawan yang mengabdikan pada suatu satuan pemerintahan yaitu Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso

Beberapa faktor dengan pengaruh terhadap terlaksananya tugas pelayanan merupakan para staff yang memiliki jenjang pendidikan, dikarenakan jenjang pendidikan cukup berpengaruh atas proses pelayanan. Selain itu, faktor pendukung komunikasi

organisasi pelayanan yaitu tanggung jawab pelayanan, kejelasan pelayanan, aspek keterampilan dan kompetensi petugas pelayanan, serta aspek kedisiplinan, fasilitas dan instrument terkait. Secara spesifik dalam penelitian ini,

Karyawan yang bekerja di KUA di Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso cenderung berpendidikan sarjana meskipun ada beberapa yang belum mempunyai gelar sarjana. Sesuai dengan

hasil wawancara Kholid ABD. Aziz, S.Ag sebagai Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.

Staff KUA yang ada Staff KUA Bapak Muh.Sujoyanto sebagai tata usaha mereka memilki gelar S.Pd.I,Muh. Sujianto sebagai Admisnitasi umum memilki gelar S.Pd.I,namun ada pula yang tidak punya kelar seperti Agus Faisal Amin,dan bapak Abdul Aziz.bagi 8 penyuluh non PNS mereka sudah mempunyai gelar semua<sup>64</sup>

Wawancara ini juga diperkuat oleh Bapak Ilham sebagai pegawai kantor urusan agama kecamatan binakal kabupaten bondowoso.

Staff KUA semakin hari semakin meningkatkan keterampilan apalagi semua pelayanan sekarang berbasis online, maka daritu saya sebagai staff rajin dan belajar lebih mendalam tentang pelayanan onlin<sup>65</sup>

Maka dapat kita simpulkan bahwa SDM yaitu pegawai yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten

Bondowoso sudah berusaha keras dalam melayani agar para masyarakat puas. Apalagi SDM yaitu pegawai dalam kantor urusan agama kecamatan binakal memilki skill yang sudah lumayan tinggi serta berpengetahuan luas dengan bukti berpendidikan sarjana meskipun ada beberapa yang belum mempunyai gelar sarjana.

---

<sup>64</sup>Kholid ABD. Aziz S.Ag.Bondowoso, *Wawancara*.20 Maret 2023

<sup>65</sup> Ilham Wahyudi S,sos.Wawancara. 20 maret 2023

## 2) Fasilitas dan Sarana

Sarana dan prasarana kerap diartikan sebagai suatu objek atau peralatan yang dimanfaatkan baik secara langsung maupun sebagai perantara dalam terlaksananya suatu kegiatan. Sarana di sini mengacu pada beberapa alat yang digunakan penyedia layanan untuk memfasilitasi penyampaian layanan kepada masyarakat. Sedangkan fasilitas mencakup semua alat yang mendukung pelaksanaan proses pelayanan.

instrumen dan fasilitas yang dimanfaatkan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso salah satunya pelayanan yang mengedepankan sistem dengan basis online pada KUA Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso yang memiliki pengaruh yang tinggi terhadap terlaksananya pelayanan yang responsif dan terbuka. Berikut merupakan kutipan dari wawancara peneliti berserta narasumber pertama:

KUA Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso sudah melaksanakan pelayanan berbasis IT hal itu sudah diimplementasikan dengan pendaftaran yang sudah online serta registrasi online. Sebagai contohnya para pengantin melaksanakan registrasi dan pendaftaran online dan kemudian bukti dari pendaftaran itu disampaikan ke KUA terdekat agar para pengantin memperoleh pelayanan selanjutnya yaitu peninjauan keseluruhan berkas nikah dan pelunasan biaya nikah di bank.<sup>66</sup>

Penjabaran yang selaras dijelaskan oleh narasumber kedua yang menjelaskan bahwa :

<sup>66</sup> ,Muh Sujiyanto,S.PD.i.Bondowoso. *Wawancara*. 20 Maret 2023

Kantor yang kami tempati telah memiliki layanan internet yang stabil dalam rangka menunjang adanya pelayanan online tersebut. Dengan adanya internet yang stabil maka kami dapat dengan mudah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat<sup>67</sup>

Kholid Abd Aziz, M. Ag. Kepala Urusan Agama menambahkan bahwa instrumen yang berpengaruh terhadap layanan sistem online:

Instrumen yang mendukung kami melaksanakan pelayanan online yang maksimal adalah sistem yang menggunakan SIMKAH atau sistem informasi manajemen nikah yang dapat diakses oleh para calon pengantin melalui internet. Hal ini diarahkan untuk mencapai pelayanan maksimal kepada masyarakat. Menimbang bahwa karyawan dari KUA yang terbatas dan tugas yang kian menumpuk maka kami menganggap bahwa pelayanan secara online memanfaatkan IT merupakan pelayanan yang maksimal agar masyarakat tetap terlayani secara optimal. Pelaksanaan layanan dengan basis online yang dilaksanakan oleh KUA Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso dapat dikatakan sebagai suatu sistem yang sangat berpengaruh terhadap keoptimalan pelayanan yang dilaksanakan pada KUA ini. Di sisi lain, pelayanan yang dilaksanakan secara online memberikan transparansi data dan pembiayaan dari calon pengantin dikarenakan pelaksanaan registrasi dilaksanakan di bank. Hal itu juga memberikan pengaruh positif terhadap pandangan masyarakat kepada instansi terkait dan juga menegaskan bahwa instansi terkait tidak melaksanakan praktek pungli.<sup>68</sup>

### 3) Faktor Penghambat

Faktor penghambat dari terlaksananya sistem online dijelaskan oleh narasumber sebagai berikut:

- a) Setiap organisasi pastinya menginginkan suatu sistem berjalan dengan maksimal serta pelayanan terbaik dalam

<sup>67</sup> Agus Faisal Amin. Bondowoso. *Wawancara*. 20 Maret 2023

<sup>68</sup> Kholid ABD, Aziz.. Bondowoso, *Wawancara*. 20 Maret 2023



implementasinya. Banyak jenis masalah yang sering muncul dalam komunikasi organisasi, seperti hasil wawancara dengan bapak Rabil Isah Rhomadhan sebagai kepala penyuluh di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.

Seperti proses kerja yang lambat, kesalahan, staf urusan agama Rabil Isah Rhomadhan di Kecamatan Binakal, Kabupaten Bondowoso, pekerjaan tidak selesai tepat waktu, keterlambatan, tidak mengikuti perintah dari pengawas dan banyak lagi<sup>69</sup>

Sesuai dengan wawancara bersama Kholid ABD,Aziz Salah satu faktor penghambat di kantor KUA Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso :

Dalam komunikasi organisasi, disiplin adalah ketetapan yang wajib dilaksanakan oleh pegawai layanan. Kurangnya disiplin petugas yang bertugas ditunjukkan misalnya berbagai pelanggaran aturan waktu kerja, berangkat lebih awal/pagi, penyalahgunaan wewenang, rendahnya komitmen, kesadaran dan daya tanggap terhadap tugas pelayanan, penyampaian layanan masyarakat belum optimal, dan berbagai pengingkaran terhadap aturan dan perundang-undangan yang berlaku.<sup>70</sup>

Kurangnya karyawan dalam pemanfaatan teknologi informasi di Kantor Kecamatan Binakali Kabupaten Bondowoso, masih ada beberapa pegawai atau pegawai yang belum mengetahui cara penggunaan komputer, sebagian pegawai masih belum bisa mengelola sistem pelayanan online.

<sup>69</sup> Rabil Isah Rhamadan.Bondowoso,*Wawancara*.25 Maret 2023

<sup>70</sup> Kholid ABD,Aziz..Bondowoso,*Wawancara*.20 Maret 2023

Hal itu dibenarkan oleh staf UPZ Kementerian Agama  
Admistrasi Agama Kabupaten Bondowoso :

Kurangnya pemahaman publik untuk pengenalan sistem jaringan Tujuan komunikasi organisasi adalah membuat suatu jaringan berupa pertukaran data serta arus data atau informasi dalam suatu organisasi.<sup>71</sup>

Dengan demikian komunikasi organisasi juga terlaksana dalam suatu sistem yang berbasis online dan komunikasi organisasi ini dalam pelaksanaannya dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal.

Penyebab eksternal yang menjadi penghambat sistem pelayanan dari KUA Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso adalah masyarakat dengan kemampuan komputerisasi yang dapat dikatakan minim. Masyarakat masih tidak memiliki pengetahuan terhadap sistem online yang diberikan oleh KUA sendiri bahkan mereka tidak mengetahui bahwa informasi dan data dapat dibaca melalui sistem online tersebut. Narasumber selanjutnya dalam penelitian ini menjelaskan bahwa:

Salah satu pihak eksternal yaitu masyarakat Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso berasal dari masyarakat yang tidak memiliki kemampuan dalam segi komputerisasi. Masyarakat masih tidak memiliki pengetahuan terhadap sistem

---

<sup>71</sup> Staff UPZ Kementerian Agama.Bondowoso.Wawancara.25 Maret 2023.

online yang diberikan oleh KUA sendiri bahkan mereka tidak mengetahui bahwa informasi dan data dapat dibaca melalui sistem online tersebut. Dalam dua penelitian, pelapor menemukan hal berikut:

Kesalahpahaman tentang kebijakan layanan kami dan masyarakat yang tidak mengetahui cara mengoperasikan sistem online adalah faktor penghambat KUA<sup>72</sup>

Dalam hal ini kita tidak dapat menyalahkan bahwa pada dasarnya tidak semua masyarakat mempunyai pengetahuan terhadap komputer dan internet yang baik, faktor itulah yang menjadikan pelayanan KUA terhadap masyarakat melalui sistem online menjadi terhambat.

### **C. Pembahasan Temuan**

Temuan dari analisis data yang dikumpulkan melalui observasi dan wawancara pada topik Bentuk Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso perlu digali dalam pembahasan temuan berupa pembahasan dengan teori-teori yang berkaitan dengan pembahasan ini.

#### **1. Bentuk pelayanan publik yang ada di Kantor Urusan Agama**

##### **a. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan yang disediakan oleh pemerintah, baik barang maupun jasa publik, termasuk dalam lingkup instansi pemerintah di Pusat, daerah, dan badan usaha milik negara atau badan usaha daerah dan disediakan oleh organisasi tersebut.

<sup>72</sup> Kholid ABD, Aziz..Bondowoso, *Wawancara*. 20 Maret 2023

b. Indikator Pelayanan Publik

Pelayanan Publik memiliki beberapa indikator, Fitzsimmons mengemukakan 5 Indikator pelayanan publik yaitu :

- 1) Reliability. Memberikan layanan yang tepat dan benar.
- 2) Tangibles. Ketersediaan sarana yang memadai
- 3) Responsiveness. Kemauan untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen
- 4) Assurance. Memberikan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
- 5) Empati. yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.<sup>73</sup>

Dapat kita tarik kesimpulan bentuk pelayanan publik harus ada ke 5 Indikator diatas.

Hasil temuan Bentuk pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso sebagaimana berikut:

- 1) Hasil Temuan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso Memenuhi indikator pertama yaitu Reliability : Dalam melayani masyarakat Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso memberikan layanan yang tepat dan benar sesuai dengan peraturan Menteri Agama atau PMA Nomor 34 Tahun 2016.

<sup>73</sup> Zaenal Mukarom, Muhibbin Wijaya Laksamana. Manajemen Pelayanan Publik, (Bandung: CV Pustaka Setia. 2020). hal. 103-108

- 2) Hasil Temuan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso Memenuhi indikator ke dua Tangibles :  
Dalam melayani masyarakat Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso sudah memiliki Ketersediaan sarana namun masih belum cukup atau kurang.
- 3) Hasil Temuan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso Memenuhi indikator ke tiga Responsiveness: Dalam melayani Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso sudah berusaha melakukan pelayanan yang cepat kepada konsumen namun masih lambat dikarenakan fasilitas terbatas.
- 4) Hasil Temuan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso Memenuhi indikator ke empat Assurance :  
Dalam memberikan pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso sudah memberikan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.<sup>74</sup>

## **2. Apakah Sudah Optimal Pelayanan Publik Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso**

Menurut Poerdwadar Minta Ali, optimalisasi adalah tercapainya hasil seperti yang diharapkan secara efektif dan efisien, dimana optimalisasi berarti hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan. Menurut Sedarmayanti pelayanan berarti melayani suatu pelayanan yang

---

<sup>74</sup> Observasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso, 08 Maret 2023

dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi penyelenggaraan negara.

Sedangkan menurut Sedarmayanti pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mengandung unsur :

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Hasil temuan Optimal Pelayanan Publik Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso sebagaimana berikut ini :

- 1) Hasil Temuan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso dalam melayani sudah Akuntabilitas yaitu para pegawai Kantor Urusan Agama bertanggung jawab sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Hasil Temuan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso dalam melayani sudah bersifat kondisional namun tidak semua pelayanan bersifat kondisional.
- 3) Hasil Temuan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso Kesamaan Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 4) Hasil Temuan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso dalam melayani memperhatikan Keseimbangan hak dan kewajiban.

**3. Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Optimalisasi Di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso**

Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan Publik dalam Optimalisasi Di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso. Menurut Zaenal Mukarom, Muhibbin Wijaya Laksana :

- a. Faktor penghambat pelayanan publik :
- 1) Sumber daya aparatur yang tidak kompeten,
  - 2) Lemahnya sistem pengawasan anggaran,
  - 3) Lemahnya pengawasan
  - 4) Adanya sikap apatis dari masyarakat.
- b. Faktor Pendukung pelayanan public dari :
- 1) Sumber daya manusia
  - 2) fasilitas sarana dan prasarana dalam menunjang pelayana public.

Hasil temuan faktor penghambat dan pendukung pelayanan publik dalam optimalisasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso. sebagaimana berikut ini :

- 1) Hasil temuan faktor penghambat pelayanan public Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso:

- a) Hasil Temuan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso Sumber daya aparatur yang tidak kompeten.

- b) Hasil Temuan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso Lemahnya sistem pengawasan anggaran,

- c) Hasil Temuan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso Lemahnya pengawasan

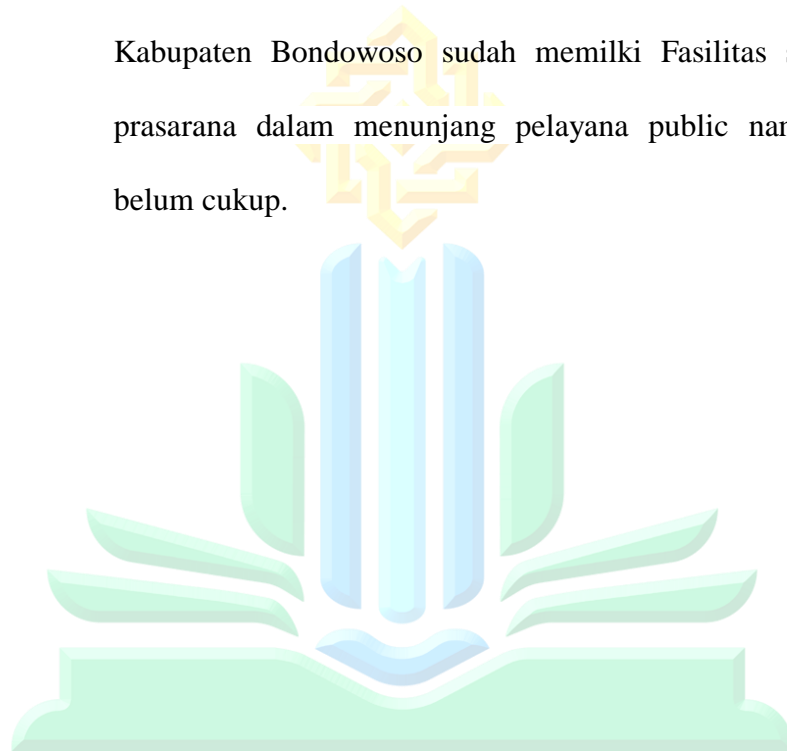
- d) Hasil Temuan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso Adanya sikap apatis dari masyarakat.



2) Hasil temuan faktor pendukung pelayanan public Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso:

a) Hasil Temuan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso sudah memiliki Sumber daya manusia

b) Hasil Temuan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso sudah memiliki Fasilitas sarana dan prasarana dalam menunjang pelayana public namun masih belum cukup.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Menurut temuan dalam penelitian,berikut ini dapat ditarik kesimpulan :

1. Apa saja bentuk pelayanan publik yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso

Adapun Hasil Temuan dari lima indikator pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso hanya ada 4 yaitu :

- a. Reliability : Dalam melayani masyarakat Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso memberikan layanan yang tepat dan benar sesuai dengan peraturan Menteri Agama atau PMA Nomor 34 Tahun 2016.
- b. Tangibles : Dalam melayani masyarakat Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso sudah memiliki Ketersediaan sarana namun masih belum cukup atau kurang.
- c. Responsiveness: Dalam melayani Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso sudah berusaha melakukan pelayanan yang cepat kepada konsumen namun masih lambat dikarenakan fasilitas terbatas.
- d. Assurance : Dalam memberikan pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso sudah memberikan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

2. \Apakah Sudah Optimal Pelayanan Publik Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso

Hasil temuan hanya ada 4. Unsur. Inilah yang membuat tidak optimalnya Pelayanan Publik Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso sebagaimana berikut ini :

- a. Akuntabilitas yaitu para pegawai Kantor Urusan Agama bertanggung jawab sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Kondisional : Namun tidak semua pelayanan bersifat kondisional.
- c. Kesamaan Hak : Pelayanan di Kantor urusan agama tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban. : Pelayanan di Kantor urusan agama sudah seimbang antara hak dan kewajiban dalam menjalankan pelayanan publiknya.

3. Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Optimalisasi Di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.

Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan Publik dalam Optimalisasi Di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.

- a. Faktor Penghambatnya berupa :
  - 1) Sumber daya aparatur yang tidak kompeten.
  - 2) Lemahnya sistem pengawasan anggaran,
  - 3) Lemahnya pengawasan

4) Adanya sikap apatis dari masyarakat.

b. Faktor Pendukungnya berupa :

- 1) Sudah memiliki Sumber daya manusia atau Pegawai
- 2) Sudah memiliki Fasilitas sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan public namun masih belum cukup dan memadai.

## **B. Saran**

Terdapat pula saran dari peneliti, antara lain:

1. Bagi UIN KHAS Jember Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Kami berharap dapat melengkapi koleksi perpustakaan kampus sehingga dapat menambah wawasan dan fakta tentang dunia pengembangan serta dapat menjadi referensi bagi peneliti lainnya
2. KUA Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso dapat lebih ditingkatkan lagi untuk melayani masyarakat di Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso.
3. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan untuk melaksanakan penelitian lebih mendalam. Hal ini agar mereka dapat melakukan penelitian lebih lanjut untuk memperjelas dan memahami peran KUA dalam melayani masyarakat di Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso. Kekurangan ditunjukkan oleh peneliti dan dapat diperbaiki oleh peneliti selanjutnya

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011.
- Alif, Sabroni. “*Manajemen Pelayanan Nikah Pada Masa Pandemi Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Candipuro Kabupaten Lampung Selatan*”. SKRIPSI UIN Raden Intan Lampung, 2021.
- Budi Utomo, “*Optimalisasi Layanan Pernikahan KUA di Kecamatan Kasui Kabupaten Way Kanan, Lampung*”: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2015.
- Ernawati “*Tata Kelola Kantor Urusan Agama Dalam Pelayanan Keagamaan Kepada Masyarakat Di Bakongan Timur Aceh Selatan*” SKRIPSI, UIN Ar Rainy Darussalam Banda Aceh, 2017.
- Fitria, D. A, “*Manajemen Pelayanan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung*” SKRIPSI, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2022.
- Ismail, “*Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*”, Jakarta: Kencana, 2013.
- Indah, Ayu Lestari. “*Pengaruh Pemekaran Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*” (Studi Desa Watuagung Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah). SKRIPSI, Uin Raden Intan Lampung, 2021.
- Lijan, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*,” Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017.
- Lawasi, Eva Silvani; Triatmanto, Boge. “*Pengaruh komunikasi, motivasi dan kerjasama tim terhadap peningkatan kinerja Pegawai*”. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, no.2 (2017), 45-57.
- Mansyur, Ahmad, “*Teori-Teori Mutakhir Administrasi Publik*”, Yogyakarta: Rangkang Education, 2010.
- Moeheriono, “*Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*”, Depok : PT Raja Grafindo Persada, 2012.
- Moenir, “*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*”, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Nur Rohmah, “*Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat Di KUA Kalirejo Lampung Tengah, Lampung*”: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2018.

Prof. Dr. Lijan dkk, *“Reformasi Pelayanan Publik(teori,kebijakan dan implementasi”*,Jakarta:PT. Bumi Aksara,2011 Ratminto dan Winarsih Atik Septi,

Manajemen Pelayanan , Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.

Rohmah, Nur. *“Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat di KUA Kalirejo Lampung Tengah”*. SKRIPSI. UIN Raden Intan Lampung, 2018.

Riduan, Akhmad. *"Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah."* *Al'iidara Balad* 3.1 (2021): 1-16.

Syamsir Torang, *Organisasi dan Manajemen*(Perilaku,Struktur,Budaya & Perubahan Organisasi), Bandung: Alfabeta, 2014.

Sugiyono. *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”*. Bandung: Alfabeta, 2019.

Sunarti, Suria. *“Strategi Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pelaksanaan proses pernikahan dimasa pandemi Covid-19 di Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Soreang Kota Parepare”*. SKRIPSI, IAIN Parepare, 2022.

Tim Penyusun. *“Pedoman Penulisan Karya Ilmiah”*. Jember: IAIN Jember Press, 2020.

Wardhana, D. (2019). Optimalisasi Kinerja Satuan Relawan Kebakaran (Satwankar) Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## **Pedoman Penelitian**

### **A. Pedoman Observasi1.**

1. Sejarah/Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso
2. Visi dan Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso
3. Tujuan Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso
4. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso
5. Program Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso

### **B. Pedoman Wawancara.**

1. Apa saja bentuk pelayanan publik yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso ?
2. Apakah Sudah Optimal Pelayanan Publik Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso ?
3. Apa Saja Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Optimalisasi Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso ?

### **C. Pedoman Dokumentasi**

1. Kegiatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso
2. Foto-Foto Kegiatan Wawancara

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Cahya Agung Maulana  
NIM : D20194040  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah  
Institut : UIN Kiai haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Optimalisasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso**” adalah hasil penelitian/karya sendiri, kecuali pada bagian bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian pernyataan keaslian skripsi ini dibuat dengan sebenar benarnya.

Jember, 15 Juni 2023

Saya menyatakan:

UNIVERSITAS ISLAM Negeri  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



Cahya Agung Maulana  
NIM. D20194040





**KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI  
PROGRAM S.1  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KHAS JEMBER**

Nama : Lanya Agung Maulana  
 No. Induk Mahasiswa : 020194040  
 Prodi : Manajemen Dawuuh  
 Fakultas : Dawuuh  
 Judul Skripsi : Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Binawati Kabupaten Bondowoso  
 Pembimbing : Dr. Imam Turmudi, M.M  
 Tanggal Persetujuan : Tanggal \_\_\_\_\_ s/d \_\_\_\_\_

NO.	KONSULTASI PADA TANGGAL	PEMBAHASAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	11 Januari 2023	Konsultasi Judul	
2.	18 Januari 2023	Bimbingan - Bab I, II, III	
3.	30 Januari 2023	Bimbingan Persiapan Sempro	
4.	9 Februari 2023	Sempro	
5.	21 Februari 2023	Revisi Sempro	
6.	02 Mei 2023	Wawancara bagian pustaka	
7.	08 Mei 2023	& Pustaka	
8.	11 Mei 2023	Revisi Bab 1	
9.	15 Mei 2023	Revisi Bab 2	
10.	18 Mei 2023	Revisi Bab 3	
11.	22 Mei 2023	Revisi Bab 4.	
12.	30 Mei 2023	Revisi Bab 5.	
13.			
14.			
15.			

a.n. Dekan  
Ketua Program Studi

.....  
 Catatan : Kartu Konsultasi Ini Harap Dibawa Pada Saat Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing Skripsi

## JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kulaitas Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso”

Lokasi : Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso

**JURNAL KEGIATAN PENELITIAN**


Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kulaitas Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso”

Lokasi : Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso

NO	Tanggal	Kegiatan yang Dilakukan	TTD
1.	06 Maret 2023	Konfirmasi tentang tempat penelitian skripsi	<i>Abz</i>
2.	07 Maret 2023	Penyerahan Surat Tempat Penelitian Skripsi	<i>Abz</i>
3.	08 Maret 2023	Meminta data terkait tentang kantor urusan agama di Kecamatan Binakal	<i>Abz</i>
4.	10 Maret 2023	Wawancara dengan kepala kantor urusan agama kee Binakal.	<i>Abz</i>
5.	13 Maret 2023	Wawancara bersama Kepala Penyuluh kantor urusan agama kee Binakal (Rabbil Isah Rhomadhon)	<i>Abz</i>
6.	14 Maret 2023	Wawancara bersama Kepala kantor urusan agama kee Binakal (Kholid Abd Aziz)	<i>Abz</i>
7.	15 Maret 2023	Wawancara bersama staff pegawai kantor urusan agama kee Binakal, Ilham Wahyudi S.sos,	<i>Abz</i>
8.	15 Maret 2023	Wawancara bersama staff pegawai kantor urusan agama kee Binakal. (ABD Aziz)	<i>Abz</i>
9.	17 Maret 2023	Wawancara bersama masnyrakata kee Binakal.	<i>Abz</i>
10.	20 Maret 2023	Mengikuti kegiatan Pra Nikah yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal.	<i>Abz</i>

11	20 Maret 2023	Wawancara bersama staff pegawai kantor urusan agama kee Binakal (Muh Sujiyanto,S.PD)	<i>Abz</i>
12	21 Maret 2023	Observasi Pengambilan data	<i>Abz</i>
13	23 Maret 2023	Observasi Pengambilan data	<i>Abz</i>
14.	25 Maret – 4 April 2023	Observasi Pengambilan data	<i>Abz</i>
15.	6 April 2023	Penyerahan Surat Selesai Penelitian	<i>Abz</i>

Bondowoso.06 April 2023



Khalid Abd.Aziz. S.Ag.

## Matriks

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	RUMUSAN MASALAH
Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso	Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	1. Optimalisasi 2. Kinerja Pegawai 3. Kualitas Pelayanan Publik	Pengertian Optimalisasi atau Kerangka Optimalisasi  1. Pengertian Kinerja Pegawai 2. Prinsip dasar Kinerja Pegawai 3. Faktor Faktor Kinerja Pegawai 4. Kriteria Keberhasilan 5. Kinerja Pegawai 6. Ukuran Kinerja Pegawai 7. Penilaian Kinerja Pegawai 8. Metode Pendekatan 9. Evaluasi Kinerja Pegawai  1. Pengertian Pelayanan Publik 3. Pelayanan Publik 4. Pelayanan Publik Privat 6. Produk Pelayanan publik 7. Standart Pelayanan publik 8. Bentuk Pelayanan publik 9. Kualitas Pelayanan Publik	1. Kepala KUA 2. Karyawan / Staf KUA 3. Dokumentai 4. Kepustakaan 5. Observasi	1. Metode yang digunakan di skripsi ini ialah metode kualitatif. 2. Penelitian kualitatif ini menggunakan pendekatan pemelitian lapangan atau <i>Field research</i> . Dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi, dan juga menggunakan triangulasi data dalam uji keabsahan data yang diperoleh.	1. Apa Saja bentuk bentuk Pelayanan Publik yang ada pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso ? 2. Apakah Sudah Optimal Pelayanan Publik Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso ? 3. Apa Saja Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Optimalisasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso?



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
FAKULTAS DAKWAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
Jl. Matarom No. 1 Mengli, Jember, Kode Pos 68136  
Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail: fakultasdakwah@uinikhas.ac.id  
Website: www.uinikhas.ac.id



Nomor : B880./Un.22/6.a/PP.00.9/03/2023  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

1 Maret 2023

Yth.

Kholid Abd Aziz, M . Ag

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :

Nama : Cahya Agung Maulana  
NIM : D20194040  
Fakultas : Dakwah  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Semester : VIII (delapan)

Dalam rangka penyelesaian / penyusunan skripsi, yang bersangkutan mohon dengan hormat agar diberi ijin mengadakan penelitian / riset selama  $\pm$  30 hari di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Penelitian yang akan dilakukan berjudul "Optimalisasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso "

Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb.**



An. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik

Siti Raudhatul Jannah





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BONDOWOSO  
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BINAKAL  
Jalan Raya Sumberwaru No. 08 Binakal  
Bondowoso 68251 Telepon - Email : -

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

Nomor: B-110 /Kua.13.06.04/Pw.01/6/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kholid Abd. Aziz, S.Ag,M.Ag  
Jabatan : Kepala KUA Kecamatan Binakal

Menerangkan bahwa:

Nama : Cahya Agung Maulana  
NIM : D20194040  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Asal Instansi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah selesai melakukan penelitian di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso dengan judul skripsi: **"Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso"** yang dilaksanakan pada tanggal; 06 Maret – 06 April 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Binakal, 05 Juni 2023

Kepala  
  
Kholid Abd. Aziz.







**AGENDA KEGIATAN  
PAI NON PNS KEC BINAKAL  
BULAN : MARET 2021**

NO	TGL	JAM	URAIAN	KET
01	1	09-00	Silatur Rohim Ke Tokoh Agama	
02	7	09-00	Rapat Koordinasi Internal	
03	23	13-00	Suervisi dari Kemnas	
04	25	09-00	Rapat Bidgar Zakat di Baznas	
05	27	09-00	Koordinasi dg Kepala KUA tbs Wagot	
06	20			
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

BONDOWOSO,  
Ketua.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

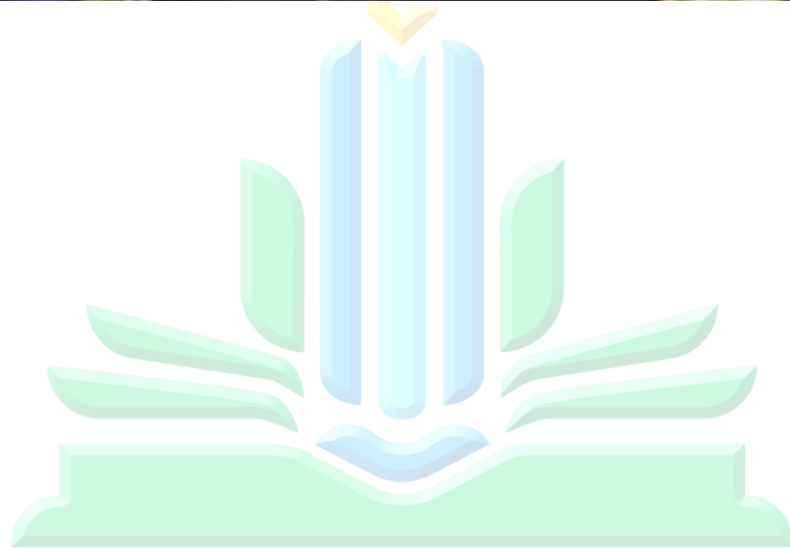












UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BIODATA PENULIS



### A. BIODATA DIRI

1. Nama : Cahya Agung Maulana
2. NIM : D20194040
3. Tempat/ Tanggal Lahir : Bondowoso, DSN Dumas Barat, RT/RW 026/008, Desa Sumber Salam, Kecamatan Tenggarang/20 Juni 2000
4. Fakultas/ Prodi : Dakwah/Manajemen Dakwah
5. No. Telepon : 083892233870
6. Alamat Email : [famin595@gmail.com](mailto:famin595@gmail.com)

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK Pertiwi Pertiwi Kec. Tenggarang Koncer Kiduk Kab. Bondowoso Kecamatan Tenggarang (2005-2007)
2. SDN Tamansari 01 Bondowoso (2007-2012)
3. SMPN 04 Bondowoso (2013-2016)
4. SMAN 01 Tenggarag Bondowoso (2016-2019)
5. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (2019-2023)