

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Konsep Manajemen

2.1.1. Pengertian Manajemen

Manajemen menurut bahasa berasal dari bahasa Inggris, yaitu “*to manage*” yang berarti mengatur, mengolah, menangani, atau mengurus. Dari kata *manage* tergabung kata *manager* yang berarti pemimpin atau pengelola. Sedangkan secara istilah manajemen menurut Terry dalam Ruslan (2017) diartikan sebagai suatu proses yang terdiri dari tahapan-tahapan seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai tujuan-tujuan yang sudah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya

Dengan demikian, maksud dari manajemen ialah proses untuk mendorong seseorang dalam melaksanakan aktivitas organisasi yang efektif agar bisa tercapainya suatu tujuan. Dapat dilakukannya secara efektif apabila diantara suatu dengan yang lainnya dapat berkontribusi, baik antara bawahan dengan pimpinan maupun sebaliknya, sehingga terjalin komunikasi pada suatu organisasi baik secara horizontal maupun vertikal.

2.1.2. Fungsi-fungsi Manajemen

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan keseluruhan proses pemikiran penentuan semua aktivitas yang akan dilakukan pada masa yang akan datang dalam rangka mencapai tujuan (Prabowo & Nurmaliyah, 2010). Untuk itu

diperlukan kemampuan untuk mengadakan visualisasi dan melihat kedepan guna merumuskan suatu pola tindakan untuk masa mendatang.

Adanya perencanaan merupakan hal yang harus ada dalam setiap kegiatan, tidak hanya dalam susunan manajemen. Allah menegaskan dalam Al-Qur'an Q.S. Al-Hasyr (59) 18 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَيْرِهِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ

خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ١٨

Terjemah: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk esok (akhirat) dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan (Q.S. Al-Hasyr, 59;18)

Surah Al-Hasyr ayat 18 berisi penjelasan tentang perintah takwa yang ditunjukkan kepada orang-orang yang beriman serta perintah mengintrospeksi diri dengan memperhatikan amalan-amalan yang telah dikerjakan untuk kebaikan dimasa yang akan datang. Perintah bertakwa disebutkan sebanyak 2 kali pada ayat ini untuk menegaskan bahwa seharusnya seorang muslim untuk bertakwa karena Allah selalu mengawasi setiap perbuatan manusia didunia.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan suatu proses dalam mengefektifkan pelaksanaan kegiatan dengan memberikan bagian tugas dan wewenangnya agar lebih terstruktur dan terarah guna mencapai tujuan bersama.

c. Penggerakan/pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan ialah suatu usaha untuk mendorong dan mempengaruhi seseorang dalam menyelesaikan persoalan yang ada dalam organisasi guna mencapai hasil yang maksimal. Pelaksanaan ditujukan untuk mempengaruhi anggota-anggota kelompok dalam melaksanakan aktivitas dengan penuh semangat dan antusias demi terwujudnya tujuan organisasi.

Dalam pelaksanaan (*actuating*) juga memiliki tujuan agar pelaksanaan tersebut dapat tercapai, tujuan dari *actuating* ini antara lain: (Sukmadi 2017;90-93).

1. Dapat menumbuhkan kerjasama yang berdaya guna
2. Mengembangkan kemampuan serta keterampilan dari para karyawan.
3. Menumbuhkan rasa menyukai pekerjaannya,
4. Meningkatkan motivasi serta prestasi kerja karyawan dalam mengoptimalkan kondisi pada lingkungan kerjanya.
5. Menumbuhkan organisasi untuk berkembang lebih dinamis.

Menurut Terry dalam Sukmadi (2017) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi dari pelaksanaan dalam fungsi manajemen ialah sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung dari Fungsi Pelaksanaan (*Actuating*)
 - a. *Leadership* (Kepemimpinan)

Kepemimpinan merupakan suatu kegiatan dalam mempengaruhi seseorang agar berupaya lebih baik untuk memperoleh hasil yang maksimal. Seseorang pemimpin tidak akan bisa mengajak bawahannya untuk bekerja apabila tidak memiliki kemampuan dalam memimpin. Sehingga pemimpin yang demikian akan mengalami kegagalan pada setiap usahanya. Dengan demikian *leader* diharapkan mampu mempunyai keahlian maupun kecerdasan supaya bisa mengelola suatu usaha agar usahanya dapat berjalan secara maksimal.

b. *Attitude and Morale* (Sikap dan Moril)

Sikap dan Moril merupakan suatu cara pandang hidup, berfikir maupun bertindak seseorang dalam mengatur pola kehidupannya.

c. *Communication* (Tatahubungan)

Dalam melakukan komunikasi pasti akan memerlukan tahap dari proses manajemen yang efektif.

1. Komunikasi Internal

Merupakan komunikasi yang dilakukan dalam organisasi baik itu diantara pemimpin sesama anggotanya maupun sebaliknya.

2. Komunikasi Eksternal

Ialah melakukan interaksi diluar dari organisasi

3. Komunikasi Horizontal

Merupakan komunikasi internal dan eksternal antara kedudukan yang seimbang dalam organisasi maupun lembaga.

4. Komunikasi Vertikal

Merupakan komunikasi internal organisasi antara pemimpin dengan anggota maupun sebaliknya dalam situasi formal yang sering digunakan.

d. *Incentive* (Perangsang)

Insentif merupakan sesuatu yang menimbulkan maupun menyebabkan seseorang untuk melakukan tindakan

e. *Supervision* (Supervisi)

Menurut George R. Terry, mengartikan bahwa supervise merupakan suatu kegiatan pengurusan dalam tahapan organisasi yang para anggota maupun non anggota dapat saling berkomunikasi secara spontan tanpa harus adanya batasan. Oleh karena itu, supervisor memiliki tugas cukup berat karena ia harus menemukan permasalahan-permasalahan serta itu baru memperbaiki permasalahan itu dan memberikan saran-saran kepada para anggotanya yang mengalami kemunduran.

f. *Discipline* (Disiplin)

Disiplin merupakan ketaatan dalam tingkah laku seseorang agar teratur dalam melakukan suatu pekerjaan maupun mengatur

pola kehidupan seseorang dalam menjalani aktifitas kesehariannya (Sukmadi 2017;95).

2. Faktor Penghambat dari Fungsi Pelaksanaan (*actuating*)

Faktor penghambat yang terjadi dalam proses pelaksanaan (*actuating*) dalam manajemen disebabkan akibat dari kegagalan manejer atau pemimpin dalam menumbuhkan semangat dan memotivasi para anggotanya. Hal ini bisa saja terjadi karena kurangnya pimpinan dalam memahami hakikat perilaku, kebutuhan para anggota maupun kurangnya hubungan komunikasi antara pemimpin dengan anggotanya, sehingga dapat mempengaruhi etos kerja dari para staf yang ada di dalamnya.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan suatu fungsi manajerial yang menerapkan kriteria dari hasil yang di dapat dan diraih dalam organisasi pada setiap aktivitas yang dilakukan. Pengawasan dalam organisasi yang efektif juga dapat mendorong tercapainya sebuah tujuan (Ritonga, 2015;4-7).

Sebagaimana Al-Qur'an surah Al-Infitar ayat 10-12 menjelaskan mengenai pengawasan, yaitu:

وَأَنَّ عَلَيْكُمْ لَحَافِظِينَ ۙ ۱۰ كِرَامًا كَاتِبِينَ ۙ ۱۱ يَعْلَمُونَ مَا تَفْعَلُونَ ۙ ۱۲

Terjemah: Dan sesungguhnya bagi kamu ada (malaikat-malaikat) yang mengawasi (pekerjaanmu) (10). Yang mulia (di sisi Allah) dan yang mencatat (perbuatanmu) (11). Mereka mengetahui apa yang kamu kerjakan (12) (Q.S. Al-Infitar,82;10-12).

Allah SWT menjelaskan dalam ayat ini bahwa ada malaikat-malaikat yang diberi tugas mengawasi dan mencatat semua perbuatan manusia. Perbuatan baik maupun buruk, dan yang dilakukan dengan terang-terangan atau sembunyi-sembunyi. Termasuk dalam hal ini adalah aktivitas hati dan anggota badan. Selayaknya kalian memuliakan dan menghormati mereka.

2.1.3. Prinsip Manajemen dalam Al-Qur'an

Dalam Al-Qur'an sering kali kita menemukan perintah Allah yang merupakan falsafah hidup yang harus kita jalani. Falsafah tersebut merupakan prinsip yang harus kita gunakan dalam kehidupan sehari-hari. Yang pada dasarnya prinsip-prinsip ini tidak jauh berbeda dengan prinsip-prinsip manajemen pada umumnya. Sebagaimana telah dipaparkan oleh Samsilinda dalam Skripsi Abdurrahman (2019) menyebutkan beberapa prinsip manajemen yang ada dalam Al-Qur'an.

a. Efektif

Efektif merupakan ada efeknya baik dari segi akibat dan pengaruh yang ditimbulkan oleh suatu hal yang diperbuat. Maka seorang pemimpin dituntut agar mendatangkan pengaruh yang baik untuk organisasi demi memperoleh efek yang diharapkan oleh seorang *leader* dan setiap bagian yang berkecimpung didalam organisasi.

Firman Allah dalam Q.S. Asy-Syarah (94) : 7

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۝٧

Terjemah: Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. (Q.S. Al-Insyirah, 94;7).

Ajaran islam menurut ummatnya untuk melakukan sesuatu hal itu diharuskan efektif dan sungguh-sungguh dalam arti kata tidaklah setengah-setengah. Apalagi seseorang telah menyelesaikan pekerjaan, amaka ia baru memfokuskan konsentrasinya kepada hal yang lain.

b. Efisien

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2002;284), efisien adalah tepat atau sesuai untuk mengerjakan (menghasilkan) sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga, dan biaya. Oleh karena itu untuk mencapai tujuan utama sebuah organisasi seseorang leader dituntut untuk memanfaatkan waktu seefisien mungkin.

Allah SWT berfirman didalam Q.S. Al-Ashr (103) 1-3 menjelaskan tentang sebuah keistimewaan mengenai pentingnya waktu. Hal tersebut terlihat dari setiap ayat yang memberikan peringatan tentang waktu dan keselamatan manusia.

وَالْعَصْرِ ١ إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ ٢ إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا

الصَّالِحَاتِ وَتَوَّاصُوا بِالْحَقِّ ٥ وَتَوَّاصُوا بِالصَّبْرِ ٣

Terjemah: (1) Demi Masa. (2) Sesungguhnya manusia itu benar-benar berada dalam kerugian. (3) Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh, dan nasehat menasehati supaya menaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetap kesabaran (Q.S. Al-Ashr, 103:1-3).

Allah SWT bersumpah demi waktu dikarenakan banyaknya hamba tidak lihai dalam memanfaatkan waktu sehingga apa yang mereka usahakan tidaklah mencapai hasil yang maksimal. Dan disebutkan perbuatan saling menasehati dalam kebenaran, padahal itu termasuk amal shalih, sebagai penyebutan hal yang khusus setelah hal yang umum agar menjadi perhatian. Maka bagian dari hal yang diperintahkan adalah memberi petunjuk kepada orang lain menuju kebenaran, termasuk mengerjakan hal-hal yang berkenaan dengan hidayah. Dan yang dimaksud dengan sabar adalah menahan diri dari hal yang diinginkan hawa nafsu dan ini merupakan bagian dari akhlak yang paling mulia.

2.1.4. Unsur-unsur Manajemen

Untuk mencapai tujuan telah ditetapkan, seorang manajer membutuhkan sarana manajemen yang disebut dengan unsur manajemen. Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Manullang sebagaimana dikutip oleh Mastin (2013;87) tentang unsur manajemen terdiri atas manusia, material, mesin, metode, money, dan markets. Setiap unsur-unsur tersebut memiliki penjelasan dan peranan bagi suatu manajemen untuk mengetahui bahwa manajemen memiliki unsur-unsur perlu dimanfaatkan unsur-unsur manajemen tersebut untuk mengetahui hal tersebut dapat dijelaskan unsur-unsur manajemen seperti dibawah ini:

a. Manusia (*Man*)

Sarana penting atau sarana utama setiap manajer untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh individu-individu tersendiri atau

manusianya. Berbagai kegiatan-kegiatan yang dapat dibuat dalam mencapai tujuan seperti yang ditinjau dari sudut pandang proses, perencanaan, pengorganisasian, staffing, pengarahan dan pengawasan atau dapat pula kita tinjau dari sudut bidang seperti penjualan, produksi, keuangan dan personalia. *Man* atau manusia ataupun juga sering diistilahkan dengan sumber daya manusia dalam dunia manajemen merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan. Manusia yang merancang tujuan, menetapkan tujuan dan manusia jugalah yang nantinya akan menjalankan proses dalam mencapai tujuan yang ditetapkan tersebut. Sudah jelas, tanpa adanya manusia maka kita tidak akan pernah ada proses kerja karena manusia pada dasarnya adalah makhluk kerja.

b. Material (*Material*)

Dalam proses pelaksanaan kegiatan, manusia menggunakan material atau bahan-bahan. Oleh karena itu, material dianggap pula sebagai alat atau sarana manajemen untuk mencapai tujuan.

c. Mesin (*Machine*)

Dalam kemajuan teknologi, manusia bukan lain sebagai pembantu mesin seperti pada masa lalu sebelum Revolusi terjadi. Bahkan, sebaliknya mesin telah berubah kedudukannya menjadi pembantu manusia.

d. Metode (*Method*)

Untuk melakukan kegiatan secara guna dan berhasil guna, manusia dihadapkan kepada berbagai alternatif metode cara menjalankan pekerjaan tersebut sehingga cara yang dilakukan dapat menjadi sarana atau alat manajemen untuk mencapai tujuan.

e. Uang (*Money*)

Uang sebagai sarana manajemen haru digunakan sedemikian rupa agar tujuan yang diinginkan tercapai. Kegiatan atau ketidاكلancaran proses manajemen sedikit banyak dipengaruhi oleh pengelolaan keuangan.

f. Pasar (*Markets*)

Salah satu dari berbagai sistem, institusi, prosedur, hubungan sosial dan infrastruktur tempat usaha menjual barang, jasa dan tenaga kerja untuk orang-orang dengan imbalan uang (Dwiyana, 2018;680).Faktor manusia dalam manajemen merupakan unsur terpenting sehingga berhasil atau gagalnya suatu manajemen tergantung pada kemampuan kerja manajer untuk mendorong dan menggerakkan orang-orang kearah tujuan yang akan dicapai. Karena begitu pentingnya unsur manusia dalam manajemen, melebihi unsur lainnya, maka boleh dikatakan bahwa manajemen itu merupakan proses sosial yang mengatasi segala-galanya.

2.1.5. Tujuan Manajemen

Tujuan manajemen yaitu segala upaya yang akan direalisasikan, dalam melukiskan segala hal untuk mencangkupan tertentu dan memberi tahu

kepada atasan pengarahan usaha manajer tersebut. Dari penjelasan tersebut bahwa terdapat elemen pokok yang terdapat didalam tujuan-tujuan yaitu: sesuatu yang ingin direalisasikan (*goa*), cukupan (*scope*), ketetapan (*definiteness*), dan pengarahan (*direction*) (Siswanto, 2005;11).

2.2. Pelayanan

2.2.1. Pengertian Pelayanan

Dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang) (KBBI, 2002;415). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan mulai aktifitas orang lain. Menurut R.A Supriyanto dalam Hasibuan (2005) adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang di tawarkan.

Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau servis adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilihan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Selanjutnya Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayan (Munir, 2006;275).

Dari uraian pengertian pelayanan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

2.2.2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya bisa terlepas dari masyarakat, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan, meskipun pelayanan publik tidak bisa terlepas pada administrasi yang diatur oleh Negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Rahmayanty, 2013;8).

Menurut B. Linois, dalam buku etika publik definisi pelayanan publik adalah semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan juga diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan

perkembangan kesalingan-ketergantungan sosial, dan pada hakikatnya perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah (Haryatmoko, 2011;13).

Manajemen baru administrasi publik, membuat batas-batas antara instansi pemerintah, swasta, dan sektor-sektor non profil yang semakin kabur, sehingga pelayanan publik, memiliki makna yang lebih luas. Dengan beragamnya sektor penyedia pelayanan publik, mobilitas, dan perubahan pada penyediaan jasa / kerja menimbulkan perubahan besar di dalam pelayanan publik. Sehingga pengertian baru pelayanan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur dibawah ini:

- a. Menurut B. Libois didalam buku etika publik, pelayanan publik merupakan pengabdian tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan, atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan.
- b. Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik di dalam maupun diluar sektor publik. Ada pula berbentuk perusahaan swasta (BUMN) asosiasi-asosiasi yang berasal dari inisiatif pribadi atas swasta di akui memiliki fungsi pelayanan publik (organisasi, keagamaan, dan asosiasi nirlaba).
- c. J.S Bowman mendefinisikan pelayanan publik merupakan lembaga rakyat yang memberikan pelayanan kepada warga Negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk memberhasil.

d. Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespon kebutuhan publik sebagai konsumen, kebutuhan dasar yang tidak selalu bisa dipenuhi oleh pihak swasta, asosiasi, atau orang perseorangan (Rahmayanty, 10).

Oleh karena itu pelayanan publik dapat di artikan sebagai, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah di tetapkan. Selanjutnya menurut Kapmenpan NO.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala pelayanan publik, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Sinambela, 2010;5). Dalam pelayanan publik kepada masyarakat mempunyai prinsip-prinsip pelayanan publik di antaranya sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah di pahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
 1. persyaratan teknis dan administratif pelayanan baik
 2. unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 3. rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan.

- d. Keamanana proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- e. Tanggung jawab
- f. Kelengkapan sarana dan perasarana
- g. Kemudahan akses
- h. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.
- i. Kenyamanan.

2.2.3. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent servise*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. (Muharom Zaenal & Wijaya Laksana, 2018).

Pelayanan prima ialah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan prosedur pelayanan (Suwithi, 1999;4)

Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent servise*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan layanan prima tidak lepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatan. Konsep pelayanan prima menurut Barata, yaitu :

a. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berfikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

b. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

c. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

2.2.4. Kualitas Pelayanan Dalam Persektif Islam

Pelayanan merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam pandangan Islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai Islami yang harus ditetapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu (Kartajaya & Sula, 2006;132).:

a. Professional (*Fathanah*)

Professional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan.

b. Kesopanan dan keramahan (*Tabligh*)

Tabligh artinya komunikatif dan argumentatif. Orang memiliki sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat.

c. Jujur (*Sidik*)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberikan, serta bentuk substansi.

d. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban.

2.2.5. Etika Dalam Pelayanan

Etika dalam Islam memiliki dua pengertian yaitu pertama etika sebagaimana moralitas, berisikan nilai dan norma-norma yang konkrit yang

menjadi pedoman dan pegangan hidup manusia dan seluruh kehidupan. Etika/ethis berasal dari kata Yunani yaitu *ethos* artinya, ia membicarakan tentang kebiasaan (perbuatan) tetapi bukan berarti menurut arti adat, melainkan tata adab, yaitu berdasarkan inti dari atau sifat dasar manusia mengenai baik dan buruknya. Jadi dengan demikian etika adalah teori tentang perbuatan manusia ditimbang menurut baik dan buruknya (Mudiar, 2005;1).

Etika juga dapat diartikan serangkaian tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar dan salah. Sebagai penjual jasa masyarakat membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukkan hati mereka melalui sikap ramah dan sopan para karyawan. Sedangkan etika berarti kesatuan yaitu sikap lahir dan batin, prinsip hidup, pandangan moral serta bisikan hati nurani.

Adapun ketentuan yang diatur dalam etika secara umum antara lain sikap dan perilaku, penampilan cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik, cara bertanya, dll. Adapun sikap dan perilaku terpuji (*mahmudah*), antara lain berperilaku jujur (*al-amanah*), memelihara diri (*l-iffah*), perilaku baik (*ihsan*), kebenaran (*adl*), keberanian (*syaja'ah*) dan malu (*haya*). Ketentuan yang diatur dalam etika secara umum adalah sebagai berikut (Kasmir, 2008; 81-83). :

1. Sikap dan perilaku
2. Penampilan
3. Cara berpakaian
4. Cara berbicara dan gerak-gerik

2.3. Kantor Urusan Agama (KUA)

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan unit kerja terdepan Departemen Agama yang melaksanakan sebagian tugas dari pemerintah di bidang agama islam, di wilayah Kecamatan (KMA No. 517 dan PMA No. 11/2007). Dikatakan sebagai unit kerja terdepan, karena KUA secara langsung berhadapan dengan masyarakat. Oleh karenanya wajar bila keberadaan KUA dinilai sangat urgen seiring keberadaan Departemen Agama. Fakta sejarah juga merupakan kelahiran Kantor Urusan Agama hanya berselang sepuluh bulan dari kelahiran Departemen Agama, tepatnya tanggal 21 November 1946 (Sunarso, 2019;19).

Kantor Urusan Agama adalah kantor yang dilaksanakan sebagian tugas kantor Kementerian Agama Indonesia di Kabupaten dan Kota dibidang Urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan. Maju mundurnya Kementerian Agama Republik Indonesia ditentukan oleh maju mundurnya Kantor Urusan Agama diwilayah Kecamatan. (Sunarso, 2019;20).

Kantor Urusan Agama Kecamatan yang selanjutnya disebut KUA adalah unit pelaksana teknis Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dalam wilayah Kecamatan (Kementerian Agama RI, *Modul TOT Kursus Pra Nikah*, Peraturan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor Dj. II/491 Tahun 2009 tentang Kursus Calon Pengantin: 201). Sedangkan tugas dari KUA Kecamatan dijelaskan dalam peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomer 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan, pada pasal 2 yaitu melaksanakan layanan dan bimbingan

masyarakat islam diwilayah kerjanya. Selanjutnya dalam pasal 3 menjelaskan fungsi KUA:

- a. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk.
- b. Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam;
- c. Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan;
- d. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah
- e. Pelayanan bimbingan kemasjidan
- f. Pelayanan bimbingan hisab ruyat dan pembinaan syariah
- g. Pelayanan bimbingan dan penerangan agama islam
- h. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf
- i. Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan.

Selain melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), KUA Kecamatan dapat melaksanakan fungsi layanan bimbingan manasik haji bagi jemaah Haji Reguler (Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan; 4).

Kantor Urusan Agama Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok kantor Kementerian Agama di wilayah Kecamatan berdasarkan kebijakan kantor Kementerian Agama dan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Sunarso, 2019;21). Adapun tugas-tugasnya meliputi:

- 1) Melaksanakan sebagian tugas Kantor Urusan Agama Kementerian Agama Kabupaten dibidang urusan agama dalam wilayah Kecamatan.
- 2) Membantu pelaksanaan tugas pemerintah ditingkat Kecamatan dalam bidang keagamaan.
- 3) Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan.
- 4) Melaksanakan tugas koordinasi pemilik agama islam, penyuluh agama islam dan koordinasi/kerjasama dengan instansi lain yang erat hubungannya dengan pelaksanaan tugas KUA Kecamatan (Departemen Agama RI, 2004;25)

2.4. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan kajian. Hasil-hasil penelitian dijadikan referensi untuk menunjang dan memperlancar penelitian, penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

a. Kesi Wijayati (2021)

Penelitian yang berjudul “Manajemen Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Penawar Aji Kabupaten Tulang Bawang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen pelayanan maka persoalan-persoalan dalam proses pembuatan buku nikah dan akta ikrar wakaf dan nilai-nilai akan membutuhkan waktu yang pasti dan ketepatan waktu sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan oleh KUA Penawar Aji. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah manajemen

pelayanan publik sudah sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen pelayanan publik, dalam pelayanan masyarakat sangat nyaman menggunakan pelayanan yang ada di KUA Penawar Aji. Manajemen pelayanan KUA yang diberikan oleh Penawar Aji berguna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Penawar Aji dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Penawar Aji, serta sebagai bentuk tertib administrasi bagi masyarakat Penawar Aji.

b. Ayu Puspita Sari Harahap (2022)

Penelitian yang berjudul “Manajemen Pelayanan Perkawinan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung”. Hasil dari penelitian bahwa Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung sudah menggunakan fungsi manajemen mulai dari menggunakan fungsi manajemen dari *planning*, *organizing*, *actuating*, maupun *controlling* dan sudah berjalan sesuai aturan yang berlaku dan berusaha memberikan kualitas layanan yang terbaik dengan memberikan layanan melebihi dari harapan SUSCATIN (Kursus Calon Pengantin) dengan indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, Kantor Urusan Agama Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung, sudah memberikan layanan yang berkualitas kepada SUSCATIN (Kursus Calon Pengantin), dan juga calon pengantin merasa pelayanannya terpenuhi dan merasa nyaman terhadap pelayanan sehingga terciptanya loyalitas dari calon pengantin terhadap Kantor Urusan Agama Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung.

c. Muhammad Irfan Febriyanto (2021)

Penelitian yang berjudul “Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen pelayanan di KUA Kecamatan Wanaraya menjadi kewajiban bagi pihak KUA, pelayanan pernikahan akan diberikan secara prima, untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan, cepat, handal, dan dapat dipercaya. Inovasi yang diberikan dalam pelayanan pernikahan di KUA memanfaatkan media sosial sebagai tempat untuk memberikan layanan informasi dengan cepat serta efektif dan efisien.

d. Tesya Ayu Andila (2020)

Penelitian yang berjudul “Efektivitas Penerapan Pelayanan Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Masyarakat”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa alur pelayanan nikah yang dijalankan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dengan menggunakan *planning, organizing, actuating, dan controlling* (POAC) dan efektivitas penerapan layanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus, yaitu ditemukannya faktor pendukung dan faktor penghambat; faktor pendukungnya yaitu pembagian kerja yang jelas, tanggungjawab, mengutamakan kepentingan masyarakat, adanya kordinasi yang jelas, dan komunikasi yang baik. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu, tidak efesiensinya waktu pelayanan, sarana dan prasarana, metode

pelaksanaan kerja, dan kurang kesadarannya masyarakat untuk mengikuti program kerja yang telah dibuat.

Penelitian-penelitian, Wijayanti (2021), Harahap (2022), Febriyanto (2021) dan Andila (2020). Menunjukkan bahwa dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen pelayanan maka manajemen pelayanan publik berjalan dengan nyaman dan sesuai aturan yang berlaku, manajemen pelayanan juga menjadi kewajiban bagi pihak KUA untuk terus memberikan pelayanan yang nyaman bagi masyarakat. Hubungan dengan penelitian ini dengan keempat penelitian diatas salah satunya yaitu teori manajemen yang digunakan dalam menjalankan aktivitas dan sama-sama membahas tentang pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan. Namun terdapat perbedaan dari keempat penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian ini akan menjelaskan bagaimana dengan Sumber Daya Manusia yang kurang terpenuhi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Konda dapat mewujudkan pelayanan yang prima.