

PELAKSANAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN
TANJUNG KEMUNING



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Dalam Bidang Manajemen Dakwah

Oleh:

Yosa Liana
NIM:1911330012

PRGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH FAKULTAS USHULUDDIN ADAB
DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SOEKARNO BENGKULU
2023 M / 1444 H

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh: Yosa Liana, NIM: 1911330012 yang berjudul: **“Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning”** Program Studi, Manajemen Dakwah (MD), Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Skripsi ini telah diperiksa dan diperbaiki sesuai saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu sudah layak untuk diuji dalam sidang munaqasyah/skripsi Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 2022

Tim Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Japarudin, M.Si

Rodyah, MA, Hum

NIP.198001232005011008

NIP.198110142007012010

Mengetahui

A.n Dekan FUAD

Ketua Jurusan Dakwah

Wira Nadikusuma, MSI

NIP.198001012014011012

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
 Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu
 Telp. (0736) 51171-51276, 51276 fax. (0736) 51472
 Web: www.uinbengkulu.ac.id

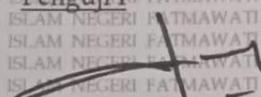
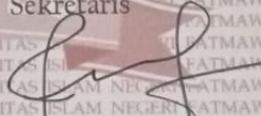
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas nama **Yosa Liana, NIM. 1911330012** yang berjudul:
"Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kantor Urusan Agama
Kecamatan Tanjung Kemuning" telah diuji dan dipertahankan di depan
 Tim Sidang Munaqosyah Jurusan Dakwah, Fakultas Ushuluddin, Adab, dan
 Dakwah pada:
 Hari **Rabu**
 Tanggal **25 Januari 2023**
 Dinyatakan **LULUS**, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat
 guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam Program Studi
 Manajemen Dakwah.

Bengkulu, 25 Januari 2023
 Dekan,

Dr. Aay Supian, M.Ag
 NIP. 196906151997031003

Tim Sidang Munaqosyah

<p style="text-align: center;">Ketua</p>  Dr. Murkilim, M.Ag NIP. 1959091719930310002 <p style="text-align: center;">Penguji I</p>  Sa'adah Mardiyati, MA NIP. 197305221999032001	<p style="text-align: center;">Sekretaris</p>  Rodiyah, MA, Hum NIP. 198110142007012010 <p style="text-align: center;">Penguji II</p>  Indah masrurroh, MA NIP. 199112082020122008
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

MOTO

"Setiap orang suci punya masa lalu, setiap pendosa punya masa depan"

- Oscar Wilde,

(Novelis dan Penyair Irlandia)



PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang selalu memberikan nikmat sehat, nikmat iman dan selalu memberikan kemudahan serta senantiasa membekali dengan ilmu pengetahuan. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Untuk tugas akhir ini penulis persembahkan untuk Allah SWT dan orang-orang yang penulis cintai dan hormati.

1. Teruntuk yang tersayang dan tercinta kedua orang tuaku yang telah merawatku, membantuku dan membesarkanku teruntuk Ayah Nizarman dan Ibu Nutin Liana yang selalu memberikan do'a, berjuang dengan kerja keras yang tiada lelah untuk kesuksesanku menyelesaikan pendidikan perkuliahan ini.
2. Teruntuk Kakak dan Adik kesayanganku Rinto Alpino, Zulhajat, Bina, Alen Kasih Putri, Muhammad Dazal Bintang Terimakasih telah memberikan semangat dan do'a kalian semoga kita semua menjadi anak yang membanggakan kedua orang tua.
3. Skripsi ini juga aku persembahkan untuk kakak Iparku Irna Wati farange dan Nurul Terimakasih selalu memberiku semangat dan do'a yang tulus walaupun kalian berada jauh disana.
4. Teruntuk kakek dan nenek yang selalu mendo'akanku
5. Menyelesaikan skripsi ini jelas bukanlah momen mudah yang harus saya jalani sebagai mahasiswi. Terima kasih saya ucapkan kepada Bapak Dosen Pembimbing I Dr. Japarudin, M.Si dan Ibu Dosen Pembimbing II Rodiyah, MA.Hum

karena telah rela meluangkan waktu untuk membimbing saya menyelesaikan semuanya.

6. Terima kasih saya ucapkan kepada Bapak Dosen Pembimbing Akademik **Dr. M. Ridho Syabibi, M.Ag** yang sudah memberikan arahan mulai dari awal saya masuk perguruan tinggi hingga dinyatakan lulus sebagai sarjana strata-1.
7. Terima kasih saya ucapkan untuk semua pimpinan dan staf Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning yang sudah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di PTSPnya dan memberikan saya ilmu mengenai PTSP.
8. Teruntuk trio buntu **Verdi Chandra Rama** dan **Ilisa okpayani** terimakasih banyak sudah menemani suka dan duka ku banyak sekali yang sudah kita lalui yang tidak dapat ku ceritakan dan ku ungkapkan dengan kata-kata
9. Skripsi ini saya persembahkan untuk sahabat yang selalu ada disisi saya **Amelia Syafitri, Sentia Ardila, Kiki Ulandari, Saprina, Wilsy Daini, Andri Wijaya Kusuma, Ahmad Fuady, Iman, Aldho.** Saya bahkan tidak bisa menjelaskan betapa bersyukurnya saya memiliki kalian dalam hidup saya.
10. Teruntuk keluarga besar Manajemen Dakwah Angkatan 2019. Terimakasih sudah semangat menyelesaikan jenjang strata-1 ini dengan baik, kalian adalah orang-orang hebat yang pantang menyerah. Semoga jenjang pendidikan ini menjadi jalan kita semua menuju kesuksesan.
11. Teruntuk Almamater kebangganku Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
12. Untuk kalian semua yang tidak sempat saya sebut satu-persatu, percayalah kalian sudah mempunyai tempat masing-

masing dalam perjalanan hidup saya, terima kasih saya ucapkan

13. Setiap perkara ada gantinya. Setiap perlakuan ada ganjarannya. Setiap kejadian ada hikmahnya. Skripsi ini saya persembahkan untuk sang pemberi luka tanpa merasa bersalah.



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan ini menyatakan

1. Skripsi dengan judul "Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning" adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UINFAS Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan tercantum sebagai acuan didalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 2022

ya yang menyatakan



YOSA LIANA
NIM: 1911330012

ABSTRAK

Permasalahan yang dikaji dalam skripsi ini yaitu: “Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, jenis penelitian ini kualitatif adalah penelitian lapangan dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Mengingat Kecamatan Tanjung Kemuning memiliki penduduk yang ramai memang harus dilaksanakan pelayanan secara cepat kepada masyarakat. Ada dua persoalan yang dikaji dalam skripsi ini yaitu: (1) Mengapa Kantor Urusan Agama Tanjung kemuning Membuka Pelayanan Terpadu Satu Pintu. (2) Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di KUA Kecamatan Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa dibukanya ptsp di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning, masyarakat dapat memperoleh akses yang lebih luas dalam pelayanan publik serta mempercepat waktu layanan kepada masyarakat. Adanya pelayanan terpadu satu pintu di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning saat ini juga terlihat bahwa pelayan yang ada lebih tertata rapi serta kemudahan dalam mengkoordinasi pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: KUA, fungsi manajemen, PTSP

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Yang Mahakuasa atas segala limpahan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan yang alhamdulillah tepat pada waktunya yang berjudul “PELAKSANAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN TANJUNG KEMUNING KABUPATEN KAUR”. Shalawat beriring salam semoga tetap turunkan kepada nabi besar Muhammad Saw, keluarga dan para pengikut-pengikutnya sampai akhir zaman nanti.

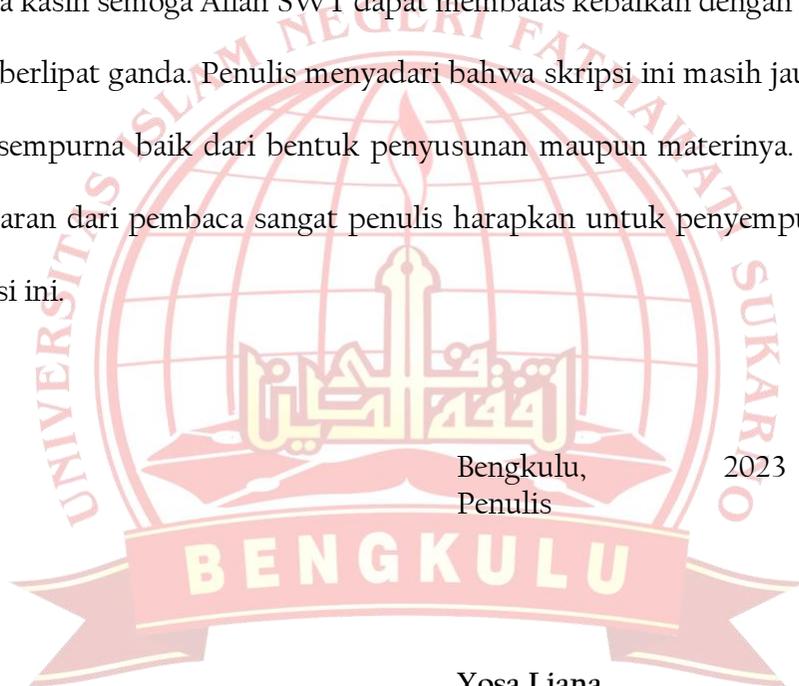
Penyusun skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Oleh karena itu dalam penyusunan skripsi ini penulis tidak lupa berterima kasih atas dukungan, bimbingan dan arahan serta doa yang diberikan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M.Pd selaku Rektor UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.

2. Dr. Aan Supian, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Bapak Wira Hadikusuma, MSI selaku ketua Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Bapak Ihsan Rahmat, MPA selaku Koordinator Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
5. Dr. Japarudi, M.Si selaku pembimbing satu yang sabar, ikhlas dan kesungguhannya membimbing penulis.
6. Ibu rodiyah ,MA .Hum selaku pembimbing dua yang sabar, ikhlas dan kesungguhannya membimbing penulis.
7. Dr. M. Ridho Syabibi, M.Ag selaku pembimbing akademik yang ikhlas dan kesungguhannya membimbing penulis selama kuliah.
8. Ibu Putri Rezeki Rahayu,Lc.M,Ag selaku verivikator prodi yang selalu sedia memberikan informasi.
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah UINFAS Bengkulu yang telah mengajarkan serta memberikan ilmunya dengan penuh keikhlasan.

10. Kedua orang tua yang tiada henti mendo'akan kesuksesan penulisan skripsi ini.
11. Informan penelitian yang telah memberikan waktu dan informasinya secara terbuka.

Atas segala bantuan yang tiada ternilai harganya, saya ucapkan terima kasih semoga Allah SWT dapat membalas kebaikan dengan pahala yang berlipat ganda. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna baik dari bentuk penyusunan maupun materinya. Kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan skripsi ini.



Bengkulu, 2023
Penulis

Yosa Liana
NIM:1911330012

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.	iv
PERSEMBAHAN.	v
SURAT PERNYATAAN.....	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Batasan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Kajian Terdahulu.....	12
G. Sistematika Penulisan.....	18
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan tentang organisasi.....	20
1. Pengertian organisasi.....	20
2. Manfaat Organisasi.....	22
3. Ciri-ciri Organisasi.....	23
B. Tinjauan Tentang Manajemen.....	23
1. Proses Manajemen.....	24
2. Manajemen Sumberdaya Manusia (Msdm).....	28
3. Fungsi Manajemen Sumberdaya Manusia.....	30
C. Tinjauan Tentang Pelayanan.....	31
1. Pengertian pelayanan.....	31
2. Bentuk-bentuk pelayanan.....	32
3. Dasar-dasar pelayanan.....	33
4. Etika dalam pelayanan.....	35
5. Pelayanan dalam islam.....	37
D. Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP).....	38
1. Pengertian pelayanan terpadu satu pintu(PTSP).....	38
2. Jenis perizinan dan non perizinan yang dilayani di PTSP.....	39
3. Dasar hukum pelayanan terpadu satu pintu.....	39

4. Tingkatan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) daerah.....	40
--------------------------------------------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Jenis Penelitian	44
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	45
C. Penjelasan Judul	45
D. Sumber Data Penelitian	46
E. Informasi Penelitian	47
F. Teknik Pengumpulan Data.....	50
G. Teknik Keabsahan Data	52
H. Analisis Data	54

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning	56
1. Sejarah Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning	56
2. Visi Dan Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning.....	58
3. Lokasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning.....	59
4. Letak Geografis Kantor urusan Agama	59
5. Struktur Organisasi.....	60
1. Tugas Pokok dan Fungsi kantor Urusan Agama	62
2. Program Kerja	62
B. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning	67

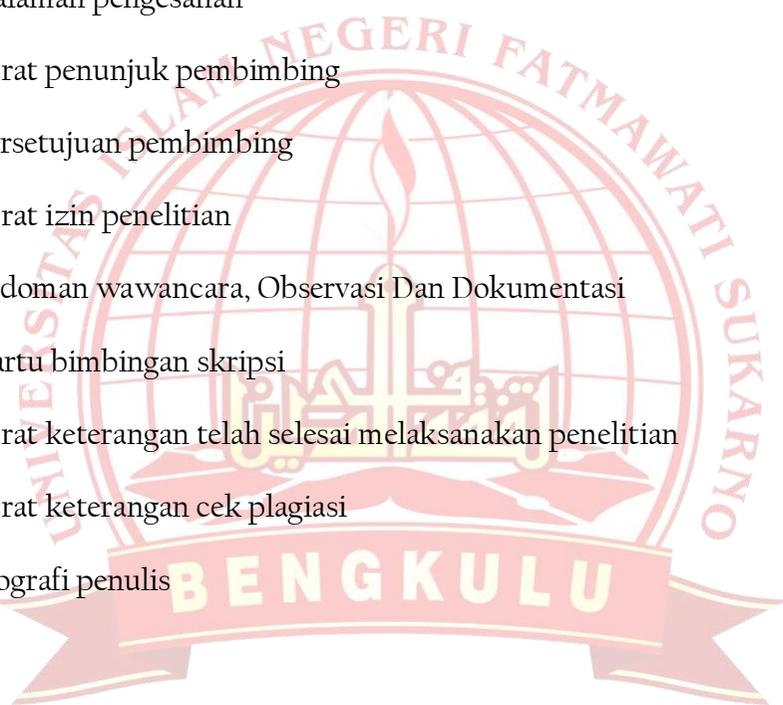
BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	87
B. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

- ✓ Dokumentasi penelitian
- ✓ Lembar pengajuan judul
- ✓ Bukti kehadiran sminar proposal
- ✓ Daftar hadir seminar proposal
- ✓ Halaman pengesahan
- ✓ Surat penunjuk pembimbing
- ✓ Persetujuan pembimbing
- ✓ Surat izin penelitian
- ✓ Pedoman wawancara, Observasi Dan Dokumentasi
- ✓ Kartu bimbingan skripsi
- ✓ Surat keterangan telah selesai melaksanakan penelitian
- ✓ Surat keterangan cek plagiasi
- ✓ Biografi penulis



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perubahan paradigma pemerintahan merupakan bentuk upaya agar pemerintahan menjadi yang lebih baik lagi terutama dalam melayani masyarakat. Pemerintahan yang kaku dan sentralistik kini telah berubah menjadi pemerintah yang terdesentralisasi dan memiliki semangat entrepreneur perubahan orientasi pelayanan sebagai wujud perbaikan kualitas pelayanan, untuk itu diperlukan perbaikan kualitas pelayanan secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Perbaikan kualitas pelayanan publik dilakukan secara menyeluruh dan terintegrasi, baik secara internal maupun eksternal perlu dilakukan pembenahan membutuhkan manajemen yang tepat. Dalam perbaikan kualitas pelayanan publik pemerintah menggunakan manajemen publik. Manajemen publik fokus pada internal organisasi sektor publik yaitu bagaimana mengatur organisasi sektor publik bekerja dengan optimal untuk mencapai tujuan.¹

¹ Leny Ismayanti, "Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang", *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4, No. 2, 2015, 4, hlm.290-291. Di Akses: <https://media.neliti.com/media/publications/42426-ID-efektivitas-penyelenggaraan-pelayanan-terpadu-satu-pintu-di-kabupaten-malang.pdf> 02 Agustus 2022

Saat pemimpin memberikan motivasi pegawainya, arahan kegiatan, memecahkan konflik antar pegawai, maka pemimpin tersebut melaksanakan fungsi kepemimpinan. Fungsi pengendalian merupakan fungsi yang terakhir. Setelah tujuan-tujuan ditentukan, rencana-rencana dirumuskan, pengaturan struktur digambarkan, dan orang-orang dipekerjakan, dilatih, dan dimotivasi, masih ada kemungkinan terjadi kekeliruan. Pemimpin memiliki tugas memastikan pekerjaan pegawai telah berjalan sesuai aturan. Selain itu pemimpin juga memiliki tugas manajemen kinerja organisasi agar tetap berjalan sesuai tujuan organisasi tersebut.²

Organisasi memiliki beberapa komponen, diantaranya seperti adanya pemimpin dan pegawai sebagai SDM. Pegawai merupakan salah satu komponen terpenting yang dimiliki oleh organisasi dalam upaya menjaga kelangsungan hidup, pengembangan, kemampuan bersaing dan mendapatkan keuntungan. Peran sumber daya manusia sebagai pelaku utama dalam sebuah organisasi, maka seorang pemimpin harus mampu mengatur pegawai sebagai SDM organisasi dengan baik, karena pegawai

²Tik Tatik, *Hubungan Organisasi Dengan Manajemen*, diakses:https://www.academia.edu/33552858/Hubungan_Organisasi_dengan_Manajemen 04 agustus 2022

merupakan tenaga produktif utama dalam organisasi sehingga kinerja pegawai harus dipelihara dan ditingkatkan.³

Keberadaan manusia sebagai sumber daya manusia didalam organisasi sangat penting karena karena sumber daya manusia menunjang organisasi melalui karya, bakat, kreativitas, dorongan dan peran nyata seperti yang dapat dilihat dalam setiap organisasi.

Setiap organisasi dituntut dapat menjaga pegawainya, memelihara pegawai agar pegawai mampu menampilkan kinerja dan mendedikasikan diri yang baik kepada organisasi. Karena sumber daya manusia yang baik akan membantu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan.⁴

Hubungan timbal balik antara manajemen dan organisasi sangat erat karena manajemen adalah suatu proses pencapaian tujuan organisasi melalui kerja sama antara dua orang atau lebih, organisasi sebagai wadah yang dibentuk untuk mencapai tujuan dari sekumpulan manusia dalam satu visi misi yang sama. Organisasi memerlukan manajemen yang baik, efisien dan efektif. Begitu juga dengan manajemen membutuhkan

³ Vanne Donito, Sri Trisnaningih, "Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja auditor internal perusahaan", *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*,4, Number 9, 2022, hlm.4081-4085. Di Akses: <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue02> Agustus 2022

⁴ Syaiyi Datul Munauwaroh, Pengaruh Lingkungan Organisasi, Stress Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Kerja Terhadap Turnover Intention. [Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta].

suatu organisasi untuk wadah atau tempat di mana orang-orang berkumpul.

Keberadaan manusia sebagai sumber daya manusia adalah sangat penting dalam organisasi karena sumber daya manusia menunjang organisasi melalui karya, bakat, kreativitas, dorongan dan peran nyata seperti yang dapat dilihat dalam setiap organisasi. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor sentral dalam suatu organisasi, serta memegang peranan yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan dan tujuan dari suatu organisasi. Adanya manusia dalam suatu organisasi tidak akan mungkin organisasi tersebut dapat berkembang dan maju sesuai dengan yang diharapkan, keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi sangat ditentukan oleh kinerja pegawainya.

Kantor Urusan Agama merupakan etalase terdepan Kementerian Agama. Baik buruknya instansi ini dipengaruhi oleh kinerja KUA yang keberadaannya di setiap kecamatan, KUA garda terdepan dalam membangun citra atau image Kemenag. KUA langsung memberi pelayanan terhadap masyarakat. Permasalahan yang di hadapi semakin kompleks, maka komitmen bersama bahwa tahun 2015 harus menjadi momentum pelayanan terbaik kepada masyarakat, mengingat KUA sebagai ujung tombak pelayanan di tingkat kecamatan dipandang masyarakat sebagai cermin kualitas pelayanan Kementerian Agama,

sehingga wajar jika KUA dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.⁵

Pola pikir yang masih ada di masyarakat tidak ingin direpotkan oleh pengurusan persyaratan-persyaratan seperti yang diungkapkan di atas. Karakter masyarakat kita yang serba ingin praktis lebih cenderung memilih yang serba instant, atau “tau beres” dengan berbagai alasan entah karena sibuk pekerjaan ataupun alasan lainnya. Sebagian masyarakat memiliki budaya ingin dilayani dalam segala hal termasuk pengurusan persyaratan pendaftaran nikah yang berimplikasi kepada keluarnya biaya jasa pengurusan surat-surat untuk mendaftarkan pernikahan.⁶ Tantangan yang dihadapi KUA saat ini adalah bagaimana upaya meningkatkan pelayanan secara baik dan optimal. Peningkatan pelayanan dalam pencatatan dan konsultasi serta pengembangan kepenghuluan akan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan apabila didukung oleh kinerja ASN KUA yang profesional.

Mengingat KUA mempunyai tugas, fungsi dan peran strategis dalam pelayanan publik. Otoritatif peran KUA dalam pelaksanaan hukum Islam di Indonesia tidak terbatas pada pelayanan pencatatan nikah, akan tetapi

⁵Humas01, *KUA harus maksimalkan peran dan fungsinya*, 6 mei 2017.<https://jateng.ke-menag.go.id/2017/05/kua-harus-maksimalkan-peran-dan-fungsinya/04> agustus 2022

⁶ Safrudin, *Rapat Koordinasi Kepala KUA Kecamatan*, Kamis (20/08/2015). <https://jateng.kemenag.go.id/2017/05/kua-harus-maksimalkan-peran-dan-fungsinya/29> januari 2023

memiliki cakupan peran lebih luas dalam bidang-bidang lainnya seperti perwakafan, penyelesaian masalah kewarisan, pengelolaan zakat, penyelenggaraan haji, sosialisasi produk halal, pembinaan keluarga sakinah, dan lain-lain. Permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat sebagai pengguna layanan dalam memperbaiki berbagai kelemahan dan mengantisipasi kekurangan terhadap kualitas layanan publik, KUA khususnya wilayah Kecamatan Tanjung kemuning membentuk atau menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang bertujuan untuk memperbaiki serta meningkatkan kualitas layanan publik, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

Wilayah Kabupaten Kaur memiliki 15 KUA yang mengemban misi dan tugas di wilayah kecamatan masing-masing, berdasarkan data yang di dapat bahwasannya di Kabupaten Kaur ada dua KUA yang telah menerapkam Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu KUA Kecamatan Kaur Selatan dan KUA Kecamatan Tanjung Kemuning, dan ada tiga belas KUA Yang Belum Menerapkan PTSP Yaitu KUA Kecamatan Tetap, Kecamatan Maje, Kecamatan Nasal, Kecamatan Kaur Tengah, Kecamatan Luas, Kecamatan Muara Sahung, Kecamatan Semidang Gumay, Kecamatan

Kinal, Kecamatan Kelam Tengah, Kecamatan Kaur Utara, Kecamatan Padang Guci Hulu, Kecamatan Padang Hilir, Kecamatan Lungkang Kule.⁷

Berdasarkan survei awal yang penulis lakukan di Kementerian Agama Kabupaten Kaur melalui wawancara pribadi dengan salah satu staf Kementerian Agama Kabupaten Kaur diperoleh informasi bahwa KUA Tanjung Kemuning telah melaksanakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dalam mewujudkan hal tersebut kepala KUA Kecamatan Tanjung Kemuning berusaha untuk menjalankan Pelayanan Terpadu Satu Pintu semaksimal mungkin sehingga tujuan dari pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu tersebut dapat tercapai.⁸

Dari hasil wawancara dengan kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning, terlihat bahwa pihak KUA telah menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), untuk itu petugas yang melayani PTSP yang ada di KUA Tanjung Kemuning harus membekali diri dengan kemampuan di bidang pelayanan publik, tidak hanya pemahaman keagamaan yang mendalam.⁹ Keberhasilan pembentukan pelayanan terpadu satu pintu tersebut tidak lepas dari peran sumber daya manusia yang ada di kantor urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning itu sendiri, di mana dalam hal ini dijalankan

⁷Wawancara Pribadi, Kamis 21 juli 2021

⁸Wawancara pribadi, Kamis 21 Juli 2022

⁹Wawancara pribadi, Selasa 10 Mei 2022

berdasarkan fungsinya dan mengikuti satu tahap-tahap tertentu dalam pelaksanaannya. Untuk itu apabila pelayanan terpadu satu pintu ini terlaksana dengan baik maka kegiatan tersebut dapat berlangsung secara efektif.

Berdasarkan wawancara pribadi dengan kepala KUA Kecamatan Padang Guci Hulu perbandingan KUA yang menerapkan PTSP dan yang belum menerapkan PTSP yaitu di Kabupaten Kaur ada 4 KUA rata-rata yang daftar nikah perbulannya 8-9 pendaftar nikah yaitu KUA Kecamatan Kaur Selatan, KUA Kecamatan Tanjung Kemuning, Kecamatan Maje, dan Kecamatan Nasal, untuk 11 KUA lainnya rata-rata yang daftar nikah perbulannya 3-5 penfaptar nikah yaitu KUA Kecamatan Tetap, Kecamatan Kaur Tengah, Kecamatan Luas, Kecamatan Muara Sahung, Kecamatan Semidang Gumay, Kecamatan Kinal, Kecamatan Kelayam Tengah, Kecamatan Kaur Utara, Kecamatan Padang Guci Hulu, Kecamatan Padang Hilir, dan Kecamatan Lungkang Kule, sedangkan yang telah menerapkan PTSP baru ada dua KUA yaitu KUA Kecamatan Kaur Selatan dan KUA Kecamatan Tanjung Kemuning.

Perbandingannya juga dapat terlihat bahwa yang telah menerapkan PTSP seperti KUA Kecamatan Kaur Selatan dan KUA Kecamatan Tanjung Kemuning waktu pelayanannya cukup satu hari setengah juga pelayanan lebih tertata dan prima sedangkan seperti KUA

Kecamatan Tetap, Kecamatan Kaur Tengah, Kecamatan Luas, Kecamatan Muara Sahung, Kecamatan Semidang Gumay, Kecamatan Kinal, Kecamatan Kelam Tengah, Kecamatan Kaur Utara, Kecamatan Padang Guci Hulu, Kecamatan Padang Hilir, dan Kecamatan Lungkang Kule, belum menerapkan PTSP memakan waktu empat hari samapai satu minggu.¹⁰

Keberhasilan suatu lembaga akan terlihat ketika lembaga dapat berperan secara maksimal, antar satu pegawai dengan yang lain sesuai tugas fungsi dan perannya masing-masing. Pelayanan pegawai dalam sebuah organisasi menjadi penting selain ditunjang oleh peningkatan kompetensi keilmuan, keahlian, sarana dan prasarana juga perlu dibuat sistem pelayanan yang baik, yang mampu memberikan pelayanan secara terpadu sehingga masyarakat dimudahkan menerima pelayanan. Keperluan yang dibutuhkan salah satu organisasi pemerintah yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat adalah kantor urusan agama.

Sejak tahun 2021 KUA Kecamatan Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur telah beroperasi dengan sistem PTSP. Tahun 2022 rata-rata 8-9 orang telah dilayani dengan baik dengan sistem PTSP. Maka tahun 2022 rata-rata 108 masyarakat yang telah merasakan pelayanan dari KUA tersebut.

¹⁰ Data berdasarkan keterangan Ka. KUA Tanjung Kemuning dan Ka KUA Kecamatan Padang Guci Hulu

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Mengapa Kantor Urusan Agama Tanjung kemuning Membuka Pelayanan Terpadu Satu Pintu?
2. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di KUA Kecamatan Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur?

C. Batasan Masalah

Supaya penelitian ini tidak meluas dan terarah maka penulis membatasi masalah penelitian dengan menentukan fokus penelitian sebagai beriku: *pertama*, pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu dibatasi pada kajian tentang perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan. *Kedua* Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah rujuk.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui mengapa KUA Tanjung kemuning Membuka Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

2. Untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di KUA Kecamatan Tanjung Kemuning.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dapat berguna baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Kegunaan Teoritis

- a. Penelitian ini dapat menambah khasanah keilmuan yang berkaitan dengan Manajemen Dakwah yang ada di Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah universitas Islam negeri Fatmawati Soekarno Bengkulu.
- b. Penelitian ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar S.Sos dalam bidang Manajemen Dakwah.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Kantor Urusan Agama, hasil penelitian ini dalam rangka bisa dimanfaatkan sebagai masukan terkait dengan pelayanan terpadu satu pintu yang baik dalam pelaksanaan kegiatan di Kantor Urusan Agama.

- b. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi untuk menambah wawasan dan pengetahuan.
- c. Bagi peneliti lainnya, penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan terpadu satu pintu serta berkaitan dengan lingkungan internal di lembaga dakwah, khususnya kantor urusan Agama.

F. KajianTerdahulu

Agar tidak terjadi persamaan tujuan dan substansi kajian penelitian ini dengan penelitian lainnya, maka peneliti melakukan kajian terhadap penelitian terdahulu.

Pertama, penelitian yang diambil dari jurnal ilmu sosial dan ilmu politik, Leni Ismayanti 2015 Program Magister Ilmu Administrasi Publik, universitas Brawijaya. Jl . MT. Haryono Malang, dengan judul "*Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang*". Dalam jurnal tersebut peneliti bertujuan menganalisa dan menggambarkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang serta menggambarkan faktor pendukung dan penghambat

efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang.¹¹

Penelitian yang diambil dari jurnal ilmu sosial dan ilmu politik yang dilakukan oleh Leni Ismayanti 2015 Program Magister Ilmu Administrasi Publik, universitas Brawijaya yang berjudul "Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang", memiliki perbedaan dengan apa yang penulis teliti, perbedaannya yaitu: pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian yang digunakan, dan lokasi penelitian yang berbeda.

Kedua, penelitian yang diambil dari Administrative Law & Governance jurnal, Soehartoyo 2019 Fakultas hukum, universitas di Ponorogo, dengan judul "*Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi fungsi pelayanan publik dalam pelayanan terpadu satu pintu. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris yang menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

¹¹Leny Ismayanti, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu" *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 4, No. 2 (2015), hlm 293. di Akses: file:///C:/Users/DELL-FC/Downloads/109-141-1-PB%20(3).pdf 02 Agustus 2022

kebijakan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat saja sebagai alternatif perbaikan dari sistem pelayanan satu atap.¹²

Perbedaan dengan penelitian yang akan diteliti, peneliti lebih mengarah pada pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di kecamatan tanjung kemuning kabupaten kaur selain itu juga lokasi penelitian yang berbeda. Sedangkan persamaan jurnal di atas dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti adalah sama-sama membahas tentang pelayanan publik.

Ketiga, penelitian yang diambil dari jurnal pengembangan teknologi informasi dan ilmu komputer, Dwi Rahmawati, Retno Indah Rokhmawati, Andi Reza Perdanakusuma 2017 program studi informasi fakultas ilmu komputer, universitas Brawijaya, dengan judul "*Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis Bidang Pelayanan Perizinan Menggunakan Business Process Model And Notation (BPMN) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang)*". Penelitian ini memberikan solusi terhadap masalah yang ada dengan melakukan pemodelan proses bisnis. Pemodelan proses bisnis diperlukan dalam sebuah organisasi karena dengan adanya pemodelan proses bisnis organisasi tersebut dapat

¹²Soehartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)", *Administrative Law & Governance jurnal*, Volume 2 Issue 1, March 2019, hlm 143. di Akses: <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/viewFile/5074/268802> Agustus 2022

memahami alur proses dalam melakukan suatu proses bisnis, dapat mengidentifikasi permasalahan dan menemukan kelemahan proses bisnis yang ada sehingga dapat dikelola dengan baik.¹³

Perbedaan dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti terletak pada kualitas dan pelaksanaan, dimana jurnal pengembangan teknologi informasi dan ilmu komputer lebih mengarah pada pemodelan proses bisnis sedangkan peneliti dalam hal ini lebih terfokus pada pelaksanaan pelayanan publik yaitu pelayanan terpadu satu pintu dan perbedaan kedua terletak pada lokasi yang berbeda. Dan persamaannya di salah satu variabel membahas tentang pelayanan public.

Keempat, penelitian yang diambil dari jurnal *Law & Governance* 2015, Dr. Nuria Siswi Enggrani S.H.M.Hum. fakultas hukum universitas Muhammadiyah Surakarta, dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perizinan Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali". Dalam jurnal tersebut peneliti bertujuan mengetahui konsep perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di kantor BPMP2T Kabupaten Boyolali. Jenis penelitian yang dilakukan adalah

¹³Dwi Rahmawati, Retno Indah Rokhmawati, Andi Reza Perdanakusuma, "Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis Bidang Pelayanan Perizinan Menggunakan Business Process Modelling and Notation (BPMN) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang)", *jurnal pengembangan teknologi informasi dan ilmu komputer*, Vol. 1, No. 11, November 2017, hlm 1338.

penelitian hukum normatif- empiris dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Dengan menggunakan pendekatan tersebut peneliti akan mendapat informasi dari berbagai aspek mengenai isu hukum yang sedang diteliti, yang dicoba untuk dicari jawabannya.¹⁴

Perbedaan dari jurnal di atas dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti adalah perbedaan lokasi, dimana lokasi dari , Dr. Nuria Siswi Enggrani S.H.M.Hum Kabupaten Boyolali, sedangkan skripsi dari peneliti sendiri di kabupaten kaur dengan lebih terfokus pada perancangan pelayanan terpadu satu pintu dan untuk persamaannya sama-sama membahas tentang pelayanan publik.

Kelima, Kelima penelitian yang di ambil dari Jurnal Administrasi Publik 2021, fuji Puspita Rahayu, Enos Paselle, dan Tahlita Rifda Khaerani. Mahasiswa Program SI Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman, dengan judul "*Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu (DPMPTSP) Kota Samarinda*". Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan pelaksanaan

¹⁴ Dr. Nuria Siswi Enggarani S.H. M.Hum, "*Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali*", Jurnal Law and Jus Vol. 1 No. 1 Oktober 2016,hlm 17.

pelayanan perizinan berusaha online single submission (OSS) di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) kota Samarinda serta untuk mengidentifikasi hambatanya.¹⁵

Perbedaan dengan penelitian yang akan diteliti, peneliti lebih mengarah pada pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di KUA kecamatan tanjung kemuning kabupaten kaur sedangkan untuk Jurnal di atas bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha online single submission selain itu juga lokasi penelitian yang berbeda. Sedangkan persamaan jurnal di atas dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti adalah sama-sama membahas tentang pelayanan publik.

Dari penelitian yang sudah dipaparkan di atas, dapat dilihat perbedaan antara penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian tersebut. perbedaan tersebut di antara lain menyangkut judul penelitian, substansi masalah penelitian, batas masalah penelitian, tujuan penelitian, tempat penelitian, dan informasi penelitian. Penulis di sini lebih fokus pada lingkungan internal yang berperan dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu yang dikelola oleh sumber daya manusia di Kantor

¹⁵ Fuji Puspita Rahayu, Enos Paselle, Thalita Rifda Khaerani. "Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (Oss) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Samarinda" *Jurnal Law and Jus* 201, hal 519.

Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur mulai dari lingkungan organisasi, pelayanan, pelayanan terpadu satu pintu, serta apa faktor lingkungan internal dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu tersebut.

G. Sistematika Penulisan

BAB I BAB ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kajian terdahulu, sistematika penulisan.

BAB II Merupakan BAB landasan teori, yang meliputi tinjauan tentang organisasi, pengertian organisasi, manfaat organisasi, ciri-ciri organisasi. Tinjauan tentang manajemen, proses manajemen manajemen sumber daya manusia, fungsi manajemen sumber daya manusia, tinjauan tentang pelayanan, pengertian pelayanan, bentuk-bentuk pelayanan, dasar-dasar pelayanan, etika dalam pelayanan, pelayanan dalam Islam, Pelayanan terpadu satu pintu, pengertian pelayanan terpadu satu pintu, jenis perizinan dan non perizinan yang dilayani di pelayanan terpadu satu pintu, dasar hukum pelayanan terpadu satu pintu dan tingkatan pelayanan terpadu satu pintu.

BAB III Merupakan BAB metode penelitian, yang meliputi pendekatan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, penjelasan judul, sumber data penelitian, informasi penelitian, teknik pengumpulan data, teknik keabsahan data, analisis data..

BAB IV Merupakan BAB penelitian dan pembahasan, yang meliputi Sejarah Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning, Visi Dan Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning, Lokasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning, Letak Geografis Kantor Urusan Agama, Struktur Organisasi, pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur, pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di KUA Kecamatan Tanjung Kemuning, Analisis Data Penelitian.

BAB V Merupakan BAB penutup, yang meliputi kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Tentang Organisasi

1. Pengertian Organisasi

Organisasi merupakan elemen yang amat diperlukan di dalam kehidupan manusia apalagi dalam kehidupan modern. Organisasi membantu kita melaksanakan hal-hal atau kegiatan-kegiatan yang tidak dapat dilaksanakan dengan baik sebagai individu titik di samping itu, dapat dikatakan lagi bahwa organisasi-organisasi membantu masyarakat; membantu kelangsungan pengetahuan dan ilmu pengetahuan titik ia pun merupakan sumber penting aneka macam karir dalam masyarakat.¹⁶

2. Teori Organisasi

Berikut ini peneliti akan kemukakan beberapa pengertian organisasi menurut para ahli:

¹⁶Winardi, S.E.,2006, *Buku Teori organisasi dan pengorganisasian*, Jakarta

a. Teori Menurut Robbins

Organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.¹⁷

b. Teori Hasibuan

Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu.¹⁸

Berdasarkan teori organisasi di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa organisasi merupakan suatu wadah atau tempat bagi sekelompok orang dalam melakukan kerjasama dan mau terikat dengan peraturan yang telah disepakati, dipimpin dan terkendali dalam mencapai keberhasilan dan tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

¹⁷ Robbins , “Teori organisasi” (1994) Hal: 4

¹⁸ Teori Hasibuan, “Teori Organisasi” (2011) Hal: 120

3. Manfaat Organisasi

Organisasi adalah suatu kesatuan atau susunan yang terdiri atas orang-orang dalam perkumpulan untuk mencapai tujuan bersama. Adapun beberapa manfaat organisasi sebagai berikut:

- a. Organisasi melayani masyarakat.
- b. Organisasi mencapai tujuan.
- c. Organisasi memberi karier pada organisasi yang sudah mapan, organisasi bisa melayani kebutuhan anggotanya.
- d. Organisasi memelihara ilmu pengetahuan organisasi, seperti universitas, museum, bahkan perusahaan, memelihara dan menjaga ilmu pengetahuan yang sudah pernah ada. Kemampuan memelihara ilmu pengetahuan tersebut sangat penting untuk kehidupan manusia dan kemampuan tersebut membedakan manusia dari binatang. Binatang tidak mempunyai kemampuan menjaga ilmu pengetahuan yang mereka peroleh. Akibatnya, tidak ada akumulasi ilmu pengetahuan untuk binatang. Sebaliknya, manusia mempunyai akumulasi yang dapat dilacak sampai zaman Yunani kuno yang terkenal dengan filsufnya, seperti Plato dan Aristoteles.¹⁹

¹⁹ Mamduh Hanafi, *Konsep Dasar dan Perkembangan Teori Manajemen, Modul 1*, hal 1-5. website: <http://repository.ut.ac.id/4533/1/EKMA4116-M1.pdf>

4. Ciri-Ciri Organisasi

Ciri-ciri organisasi memiliki anggota atau sekelompok orang di dalamnya yang berjumlah 2 orang atau lebih untuk bisa menjalankan organisasi sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Berikut adalah Ciri-ciri Organisasi :

- a. Adanya suatu kelompok orang yang dapat dikenal,
- b. Adanya kegiatan yang berbeda-beda tetapi satu sama lain saling berkaitan (*interdependent part*) yang merupakan kesatuan usaha/kegiatan,
- c. Tiap-tiap anggota memberikan sumbangan usahanya/tenaganya,
- d. Adanya kewenangan, koordinasi dan pengawasan,
- e. Adanya suatu tujuan.²⁰

B. Tinjauan Tentang Manajemen

Manajemen adalah proses pengorganisasian, pengaturan, pengelolaan SDM, sampai dengan pengendalian agar bisa mencapai tujuan dari suatu kegiatan.

²⁰ Sahadi, Neti Sunarti, Endah Puspitasari, "Pengembangan Organisasi (Tinjauan Umum Pada Semua Organisasi)", *Jurnal MODERAT*, Volume 8, Nomor 2. hal 403. Website: <https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrato4agustus2022>

1. Proses Manajemen

Proses manajemen mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Kata proses ditambahkan untuk mengartikan kegiatan yang dilakukan dengan cara sistematis dan kegiatan tersebut dilakukan oleh manajer pada semua tingkat.²¹

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan berarti kegiatan menetapkan tujuan organisasi dan memilih cara yang terbaik untuk mencapai tujuan tersebut. Pengambilan keputusan merupakan bagian dari perencanaan yang berarti menentukan atau memilih alternatif pencapaian tujuan dari beberapa alternatif yang ada. Perencanaan diperlukan untuk mengarahkan kegiatan organisasi. Langkah pertama, rencana ditetapkan untuk organisasi secara keseluruhan. Kemudian, rencana yang lebih detail untuk masing-masing bagian atau divisi ditetapkan. Dengan cara semacam itu, organisasi mempunyai perencanaan yang konsisten secara keseluruhan.

1. Ciri-Ciri Perencanaan yang Baik

a. Sempel, sederhana dan mudah dimengerti.

²¹Mamduh Hanafi, *Konsep Dasar dan Perkembangan Teori Manajemen, Modul 1*, hal 1-5. website:<http://repository.ut.ac.id/4533/1/EKMA4116-M1.pdf>04agustus2022

b. Fleksibel. Rencana yang baik haruslah dapat menyesuaikan diri dengan keadaan yang selalu berubah-ubah.

c. Stabil yaitu tidak perlu selalu mengalami perombakan dan perubahan.

d. Faktual. Dibuat berdasarkan fakta-fakta yang ada dan diselaraskan pula dengan kejadian-kejadian yang akan timbul dalam tindakan pelaksanaannya.

e. Rasional yaitu dibuat atas dasar pemikiran yang sehat, ilmiah dan dapat dipertanggung-jawabkan.

f. Kontinyu yakni dipersiapkan untuk tanda-tanda yang terus-menerus dan berkelanjutan.

g. Dinamis. Salah satu ciri perencanaan yang baik, apabila sifatnya dinamis. Perencanaan dibuat dan dipersiapkan untuk memikirkan peningkatan perbaikan dan pembaharuan dalam mencapai kemajuan dan kesempurnaan pada masa yang akan datang.

h. Praktis dan pragmatis artinya planning mampu dilakukan dan dicapai serta dapat mendukung program organisasi.

i. Akurat artinya di buat secara terperinci dan mendetail dan dirumuskan segala aspek organisasi, tata kerja, metode kerja,

penggunaan tenaga kerja, pembiayaan, jadwal waktu, target hasil dari sistem pengawasan.

j. Sistematis artinya suatu perencanaan itu dipandang baik apakah susunannya teratur baik.²²

2. Empat Tahap Dasar Perencanaan

a. Menetapkan tujuan atau serangkaian tujuan.

b. Merumuskan keadaan saat ini.

c. Mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan.

d. Mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan untuk pencapaian tujuan.²³

e. Pengorganisasian (*Organizing*)

Tahap berikutnya adalah pengorganisasian.

Pengorganisasian dapat diartikan sebagai kegiatan mengoordinasi sumber daya, tugas, dan otoritas di antara anggota organisasi agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan cara yang efisien dan efektif. Sebagai contoh, kegiatan perusahaan kebanyakan diorganisasi berdasarkan fungsi pokok perusahaan, seperti pemasaran, keuangan, produksi, administrasi, dan personalia.

1. Berikut ini langkah-langkah prosedur perorganisasian:

²² Dedet Zelth, "Artikel dan Makalah Pemerintahan, Sosial dan Politik". 2 March 2013. <http://dedetzelth.blogspot.com/2013/03/ciri-ciri-perencanaan-yang-baik.html?m=1>

²³ T. Hani Handoko, "manajemen". Juli 2017. Hal:79

- a. Pembagian seluruh pekerjaan yang harus dikerjakan guna mencapai tujuan organisasi.
 - b. Pembagian beban pekerjaan menjadi aktivitas secara logis dapat dikerjakan oleh individual.
 - c. Pengembangan suatu metode untuk mengkoordinasikan pekerjaan para anggota organisasi menjadi kesatuan yang terpadu dan harmonis.²⁴
- f. Pergerakan (*Actuating*)

Pergerakan juga didefinisikan sebagai keseluruhan usaha, cara, teknik, dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau ikhlas bekerja dengan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien efektif, dan ekonomis.

Pergerakan yang baik dapat di lihat dari fungsi *actuating* dapat dilakukan dengan cara memberikan bimbingan, konsultasi terkait tugas dan tanggung jawab, dan memberikan motivasi. Jadi, secara garis besar fungsi *actuating* adalah suatu kegiatan memberikan instruksi, perintah, dan petunjuk kepada setiap individu maupun kelompok.

²⁴ Ganis Aliefiani Mulya Putri, "Literature View Pengorganisasian: Sdm, Tujuan Organisasi Dan Struktur Organisasi", *Jurnal ekonomi manajemen sistem informasi*, Volume 3, Issue 3, Januari 2022. hal:295

g. Pengendalian (*Controlling*)

Elemen terakhir proses manajemen adalah pengendalian. Pengendalian bertujuan melihat apakah kegiatan organisasi sesuai dengan rencana. Manajer harus selalu memonitor kemajuan organisasi. Fungsi pengendalian meliputi empat kegiatan: (1) menentukan standar prestasi, (2) mengukur prestasi yang telah dicapai selama ini, (3) membandingkan prestasi yang telah dicapai dengan standar prestasi, dan (4) melakukan perbaikan jika ada penyimpangan dari standar prestasi yang telah ditentukan. Kemudian, kembali lagi ke fungsi perencanaan untuk periode berikutnya.²⁵

1. Langkah-Langkah Melakukan Pengawasan

- a. Menetapkan Standar.
- b. Pengukuran Kegiatan.
- c. Membandingkan kegiatan dengan standar.
- d. Melakukan tindakan koreksi.

2. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

SDM merupakan salah satu unsur penting dalam pengelolaan suatu perusahaan, SDM di dalam suatu perusahaan

²⁵Paruhuman Tampubolon, M. Th, "Pengorganisasian Dan Kepemimpinan Kajian Terhadap Fungsi-Fungsi Manajemen Organisasi Dalam Upaya Untuk Mencapai Tujuan Organisasi", *JURNAL STINDO PROFESIONAL*, Volume IV | Nomor 3 | Mei 2018, hal:28-33

menjadi unsur penggerak bagi unsur sumber daya lainnya, tanpa adanya SDM di dalam suatu perusahaan maka unsur sumber daya lainnya tidak akan dapat dikelola sebaliknya jika di dalam suatu perusahaan hanya ada SDM tanpa ada unsur sumber daya lainnya maka SDM pun tidak akan memberikan manfaat bagi perusahaan tersebut.²⁶

3. Teori Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

a. Teori Menurut Arif Yusuf Hamali

Menyatakan bahwa Manajemen SDM merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan, dan manajemen pengorganisasian sumber daya.²⁷

b. Teori Menurut Hariandja

Berpendapat bahwa sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang paling utama pada suatu perusahaan dilihat dari faktor-faktor lainnya selain modal usaha.

Berdasarkan manajemen sumber daya manusia menurut beberapa ahli di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Manajemen sumber daya manusia adalah upaya perusahaan untuk mengelola sumber daya manusia yang

²⁶ Aris Ariyanto, "membangun SDM tangguh di tengah gelombang". Hal:84

²⁷ Arif Yusuf Hamali, "teori msdm" (2018) Hal: 2

dimiliki, dalam rangka mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Target perusahaan, jadi tujuan utama semua pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan.

4. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumberdaya Manusia merupakan suatu proses dalam memperoleh, melatih, menilai, dan memberi kompensasi pada karyawan serta menjaga hubungan antar karyawan, keselamatan, kesehatan, dan perhatian yang sewajarnya.

5. Teori Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

a. Sedangkan Hasibuan

Menjelaskan bahwa fungsi MSDM terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, disiplin, dan pemberhentian.²⁸

Berdasarkan pengertian ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa fungsi SDM adalah termasuk perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan

²⁸ Hasibuan, "Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia" (2014) Hal:21-23

kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian.

C. Tinjauan Tentang Pelayanan

1. Pengertian pelayanan

Menurut Moenir dalam bukunya tentang manajemen pelayanan

umum di Indonesia, mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung.²⁹

Dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada dasarnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan

²⁹ Loren Goa, "Pelayanan Pastoral Bagi Sesama Yang Membutuhkan" Hal:122

tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksi dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.³⁰

2. Bentuk-bentuk pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya titik pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang

³⁰Madinatul Munawwarah Ridwan, Ismaya, Syahda, Andi MuhammadAminullah, Nurlaeli Jamaluddin, Elihami Elihami, musdalifah,"Analisis Penerapan Komunikasi Interpersonal DalamMelayani Pemustaka Di Perpustakaan UIN AlauddinMakassar" *jurnal of education psychology and counseling*, Volume 3 Nomor 1 (2021). Ha 197-198.
Di Akses: 02 Agustus 2022 <https://ummaspul.ejournal.id/Edupsycouns/article/download/1099/506>

dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun proses penyelesaiannya, (pengetikannya, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Layanan dengan perbuatan

dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.³¹

3. Dasar-Dasar pelayanan

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seseorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu:

- a. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
- b. Percaya diri, sikap akrab dengan penuh senyum.

³¹Madinatul Munawwarah Ridwan, Ismaya, Syahda, Andi MuhammadAminullah, Nurlaeli Jamaluddin, Elihami Elihami, musdalifah, "Analisis Penerapan Komunikasi Interpersonal DalamMelayani Pemustaka Di Perpustakaan UIN AlauddinMakassar", *jurnal of education psychologi and counseling*, Volume 3 Nomor 1 (2021). hal 197-98. Di Akses: <https://ummaspule-journal.id/Edupsycouns/article/download/1099/506>

- c. Titik menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
- f. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik di mata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal.

Adapun pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.
- b. Tersedianya karyawan yang baik kenyamanan konsumen tergantung dari petugasnya yang melayaninya. Petugas harus Rama, sopan, dan menarik, di samping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.

- c. Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.³²

4. Etika dalam pelayanan

Etika dalam Islam memiliki dua pengertian yaitu pertama etika sebagai moralitas berisikan nilai dan norma-norma yang konkrit yang menjadi pedoman dan pegangan hidup manusia dan seluruh kehidupan. Etika atau etis berasal dari kata Yunani yaitu ethos artinya kebiasaan. Membicarakan tentang kebiasaan atau perbuatan tetapi bukan menurut arti adat, melainkan tata adab, yaitu berdasarkan intisari atau sifat dasar manusia mengenai baik dan buruk jadi dengan demikian etika adalah teori tentang perbuatan manusia ditimbang menurut baik dan buruk titik 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

³²Tri Yuniningsih, "Dasar-Dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima: Suatu Telaah Teoritis", Vol.1, No.1, Januari 2004 : 117-130, hal 120
Askses: <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/download/575/456>

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, dan lain-lain. Adapun sikap dan perilaku terpuji antara lain berlaku jujur, memelihara diri, perlakuan baik, kebenaran, keberanian, dan malu.

Adapun konsep-konsep Alquran tentang etika dan bisnis berporos pada nilai-nilai tauhid yang diyakini secara prinsip ia telah menjadikan empat pilar berikut ini:

- a) Tauhid Sistem etika Islam yang meliputi kehidupan manusia di bumi secara keseluruhan, selalu tercermin dalam konsep tauhid yang berhubungan dengan Tuhan.
- b) keseimbangan (adil) pandangan Islam mengenai kehidupan berasal dari suatu persepsi Ilahi mengenai keharmonisan Islam keseimbangan atau keharmonisan melainkan suatu sifat yang dinamis yang mengarahkan kekuatan hebat menentang segenap ketidakadilan
- c) Kehendak bebas ialah suatu kontribusi Islam yang paling orisinal dalam filsafat sosial adalah konsep mengenai manusia, bebas Hanya Tuhanlah yang mutlak bebas prinsip kebebasan

ini pun mengalir dalam ekonomi Islam, prinsip transaksi ekonomi yang menyatakan asas hukum ekonomi adalah halal

d) Pertanggungjawaban selanjutnya Nabi Muhammad SAW mewariskan pula pilar tanggung jawab dalam rangka dasar etika bisnisnya. Kebebasan harus diimbangi dengan pertanggungjawaban dengan manusia, setelah menentukan data pilih antara yang baik dengan yang buruk.

5. Pelayanan dalam Islam

pelayanan adalah keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah. Islam menekankan kesalahan suatu pelayanan yang mempunyai niat yang baik. Adapun pelayanan yang mempunyai niat yang baik menurut Islam yaitu:

1. Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan merasakan kepuasan secara maksimum.
2. Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi Konsumen tidak mengetahuinya.
3. Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayana.³³

³³Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah", *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol.2, No.2, Hal 143. Akses: <https://ejournal.uin-suka.ac.id/febi/ekbis/article/download/1100/662>

D. Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)

1. pengertian pelayanan terpadu satu pintu(PTSP)

Bukanlah sebuah kebijakan yang baru pada pada manajemen birokrasi. Pembentukan PTSP pada suatu wilayah merupakan suatu rangka pendekatan dan peningkatan mutu pelayanan terhadap masyarakat dan memperpendek proses pelayanan supaya bisa mewujudkan pelayanan yang cepat, praktis, murah, transparan, kepastian, dan terjangkau. Menggunakan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), pemohon perizinan tak perlu lagi mengurus aneka macam surat dan dokumen di dinas yg tidak selaras dengan lokasi tempat kerja yang berbeda pula.

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) bertujuan untuk mempermudah proses perizinan dalam mendirikan suatu usaha yang selama ini banyak dikeluhkan para pelaku bisnis yang mendapatkan pelayanan perizinan. warga ataupun investor beranggapan bahwa dalam proses pengurusan dimulai dari tahap permohonan sampai menggunakan termin terbitnya dokumen perizinan tadi terlalu usang pada proses pengelolaan perizinan maupun non perizinan tadi.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan upaya pemerintah untuk memperbaiki iklim investasiguna mendorong

pertumbuhan ekonomi dan memberikan perhatian padaperan usaha mikro, kecil dan menengah.³⁴

2. Teori pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)

a. Teori Suhartoyo

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan ijin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas front office saja.³⁵

3. Dasar Hukum Pelayanan Satu Pintu

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) merupakan sebuah kebijakan reformasi terhadap pelayanan publik, khususnya dalam hal pelayanan perizinan yang di atur melalui peraturan perundangan secara nasional. Kebijakan PTSP secara nasional di atur melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006

³⁴Leny Ismayanti, "Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang", *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 4, No. 2 (2015).
Akses: <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/download/109/144>

³⁵ Suhartoyo, "Implementasi fungsi pelayanan publik dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)" (2019):149

tentang Pedoman Penyelenggaraan PTSP merupakan payung hukum nasional mengatur tentang sistem pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan di daerah, baik provinsi maupun kabupaten/kota. Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 menjadi dasar hukum penyelenggaraan PTSP di seluruh provinsi dan kabupaten/kota seluruh Indonesia. Selanjutnya kebijakan mengenai kelembagaan PTSP secara khusus diatur melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Kelembagaan PTSP di daerah. Bentuk kelembagaan berdasarkan Permendagri Nomor 20 Tahun 2008 ditetapkan hanya boleh berbentuk Badan atau Kantor atau lembaga teknis daerah.³⁶

4. Tingkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Daerah

Secara garis besar pelayanan di daerah memiliki empat level tingkat pelayanan yang diselenggarakan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini, yaitu:

- a. Badan PTSP (BPTSP), berada menggunakan taraf Provinsi yg statusnya dibawah Gubernur. BPTSP bertugas sebagai monitoring, training, penilaian, serta pengendalian terhadap penyelenggaraan pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yg

³⁶Yusriadi, Misnawati, "Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu)", *jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, Volume 7 Nomor 2 Juli - Desember 2017. Hal 101. Akses: Homepage: <http://ojs.unm.ac.id/index.php/iap/index>

dilakukan di tempat kerja PTSP, Satlak Kecamatan serta Satlak Kelurahan, juga melakukan pelayanan dan Penandatanganan Perizinaan dan Non-Perizinan.

b. Kantor PTSP (PTSP), tempat kerja PTSP berada dengan tingkat Kota dan Kabupaten. KPTSP mempunyai tugas mirip melakukan pengendalian terhadap Satlak Kecamatan, serta melakukan pelayanan serta penandatanganan perizinan serta non perizinan, serta dokumen-dokumen yang sebagai kewenangannya.

c. Satuan Pelaksana (Satlak) PTSP taraf Kecamatan Tugas asal Satlak Kecamatan yaitu melakukan pelayanan dan penandatanganan terhadap perizinan juga non-perizinan serta kepengurusan dokumen-dokumen lainnya di tingkat Kecamatan sesuai menggunakan kewenangannya.

d. Satuan Pelaksana (Satlak) PTSP taraf Kelurahan, Tugas Satlak Kelurahan yaitu melakukan pelayanan serta penandatanganan terhadap perizinan serta non-perizinan serta pengurusan dokumen lainnya tetapi hanya pada tingkat Desa/Kelurahan sesuai menggunakan kewenangannya.

5. Hubungan PTSP Dan Manajemen Dakwah

Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan upaya pemerintah untuk memperbaiki iklim investasiguna mendorong pertumbuhan ekonomi dan memberikan perhatian padaperan usaha mikro, kecil danmenengah.³⁷

Manajemen dakwah merupakan proses perencanaan tugas, mengelompokkan tugas, menghimpun dan menempatkan tugas dan kemudian menggerakkan ke arah pencapaian tujuan dakwah, yaitu kebahagiaan dunia akhirat.³⁸

KUA merupakan salah satu lokus manajemen dakwah, sedangkan fokus manajemen dakwah terletak pada Manajemen SDM dan Manajemen Keorganisasian. Manajemen dakwah merupakan proses perencanaan tugas, mengelompokkan tugas, menghimpun dan menempatkan tugas dan kemudian menggerakkan ke arah pencapaian tujuan dakwah, yaitu kebahagiaan dunia akhirat, sedangkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian wewenang dari instansi yang memiliki kewenangan

³⁷ Leny Ismayanti, "Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang" *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 4, No. 2 (2015).

³⁸ Ahmad Atabik, "Managemen Dakwah Perspektif Al-Qur'an", *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 1, No. 1, Juni 2016. Hal:145

yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Adapun Tujuan manajemen dakwah tidak lain digunakan sebagai kerangka kegiatan dakwah sehingga akan memudahkan da'i dalam berdakwah sesuai dengan kerangka sehingga tujuan dakwah akan lebih mudah tercapai dengan permasalahan yang minimal. pengawasan. Secara umum manajemen dakwah merupakan sarana pembantu dalam kegiatan dakwah sedangkan Tujuan dari Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah meningkatkan kualitas layanan publik, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik serta memudahkan dalam mengkoordinasikan pelayanan kepada masyarakat. Meningkatkan standar kerja dan kinerja. Mempercepat waktu layanan..

Dapat disimpulkan hubungan PTSP dan manajemen dakwah yaitu sama-sama untuk memudahkan dalam menyampaikan suatu kebutuhan masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, di mana pendekatan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati dengan menggunakan logika ilmiah.³⁹ Kemudian jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian.⁴⁰

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkapkan gejala secara menyeluruh dan sesuai dengan konteks apa adanya melalui pengumpulan data dari latar alami sebagai sumber lapangan dengan instrumen kunci peneliti itu sendiri. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alami dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu.⁴¹

Metode penelitian merupakan hal yang penting dalam melakukan penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode

³⁹ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), Hal.5.

⁴⁰ Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung Remaja Rosdakarya, 2002), Hal.6.

⁴¹ Sugiono, *Metode penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009), Hal.2.

deskriptif analisis kualitatif. Peneliti menggambarkan dan menganalisis bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Urusan Agama Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur.

B. Lokasi dan waktu penelitian

Lokasi penelitian dalam riset ini adalah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur Provinsi Bengkulu. Adapun waktu penelitian mulai dari riset sampai penyusunan laporan secara umum di mulai pada bulan desember awal sampai desember akhir atau sampai tugas ini dikumpulkan.

C. Penjelasan Judul

Untuk menghindari kesalah pahaman dalam memahami judul proposal skripsi ini maka penulis memberikan pengertian dari berbagai istilah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan adalah usaha-usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijakan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan melengkapi segala kebutuhan alat-alat yang diperlukan, siapa yang akan melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya dan kapan waktu dimulainya Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan upaya pemerintah untuk memperbaiki iklim investasi guna mendorong

pertumbuhan ekonomi dan memberikan perhatian pada peran usaha mikro, kecil dan menengah.⁴²

2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian wewenang dari instansi yang memiliki kewenangan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.
3. Kantor Urusan Agama adalah instansi terkecil Kementerian Agama yang ada di tingkat Kecamatan. KUA bertugas membantu melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten di bidang urusan agama Islam di wilayah kecamatan.

D. Sumber Data Penelitian

Menurut Loflan, sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selbihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungannya dengan

⁴² Leny Ismayanti, "Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang", *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 4, No. 2 (2015), Hal 290. di akses:file:///C:/Users/DELL-FC/Downloads/109-141-1-PB.pdf

objek yang diteliti.⁴³ Pada dasarnya penelitian lapangan berisi 2 bagian yaitu pertama, bagian deskriptif berisi gambaran tentang latar pengamatan, orang, tindakan, dan pembicaraanya. kedua, bagian reflektif yang berisi kerangka berpikir dan pendapat peneliti, gagasan dan kepedulian yang berdasarkan dari penelitian yang penulis buat, maka yang termasuk data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil observasi dan hasil interview berupa wawancara dari pihak-pihak yang terkait yang dilakukan dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu oleh KUA Kecamatan Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur.

2. Sumber Data Skunder

Sumber data sekunder merupakan data yang telah terlebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi di luar dari penelitian sendiri memuat informasi atau data tersebut. Data sekunder diperoleh dari jurnal, e-book, buku cetak, hasil wawancara. Tidak langsung diperoleh peneliti dari subjek penelitian. sekunder juga bisa diartikan sebagai hasil pengumpulan oleh orang lain dengan maksud tersendiri dan mempunyai kategorisasi klarifikasi menurut keperluan mereka.⁴⁴

E. Subyek Penelitian

⁴³ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), Hal. 79.

⁴⁴ Habib, Syafaat, 1982, *buku pedoman dakwah*, jakarta, wijaya

Dalam penelitian kualitatif posisi sumber data yang berupa manusia (narasumber) sangat penting peranannya sebagai individu yang memiliki informasinya. Peneliti dan narasumber di sini memiliki posisi yang sama, oleh karena itu narasumber bukan sekedar memberikan tanggapan pada yang diminta peneliti, tetapi ia dapat lebih memilih arah dan selera dalam menyajikan informasi yang ia miliki. Karena posisi inilah sumber data yang berupa manusia di dalam penelitian kualitatif disebut sebagai informan.⁴⁵ Informan dalam penelitian adalah orang atau pelaku yang benar-benar tahu dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah penelitian. Sebelum menentukan atau memperoleh subjek penelitian, maka peneliti tentukan terlebih dahulu individu atau kelompok individu yang menurut peneliti bisa memenuhi topik dan tujuan penelitian dengan teknik Snow ball sampling yaitu teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar dan peneliti Meminta izin subjek penelitian terlebih dahulu dengan cara menghubungi mereka, Setelah mendapatkan izin dari subjek penelitian peneliti memperoleh data-data yang dapat di jadikan iforman dalam penelitian ini adalah:

⁴⁵ Ibid., hlm. 57-58.

1. Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning
2. Ketua penyuluh Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning
3. Ketatausahaan dan ke rumah tanggaan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning
4. Staf Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning

Tabel 4.4

Informan penelitian

No	Nama	Pekerjaan	Alamat
1	Iwanto, M.H.I	Kepala KUA	Bengkulu selatan
2	Hadi Yudiantara S,Sos.i	Penyuluh	Pd Leban
3	Suparti,S,Sos.i	Penyuluh	Tj.Kemuning
4	Tahmid, S.Sy	Ketata Usahaan Dan Kerumah Tanggaun	Kelam tengah

5	Triana Oktoviani S,Sos.i	Penyuluh	Selika II
6	Ita Uspini,SH,i	Penyuluh	Pj Bulan

F. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan baik secara langsung atau tidak langsung, di mana peneliti mencatat informasi yang penulis lihat secara langsung di lapangan. Dalam penelitian ini observasi dilakukan untuk memperoleh data tentang pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di Kantor Urusan Agama Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur.

Maka dari itu, peneliti langsung terjun ke lapangan melalui metode observasi, untuk melihat keadaan lingkungan Kantor Urusan Agama, fasilitas, sarana, prasarana dan struktur organisasi keadaan petugas KUA dan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu yang diterapkan di KUA Kecamatan Tanjung kemuning Kabupaten Kaur.

2. Interview (wawancara)

Wawancara adalah pelaksanaan dengan maksud tertentu. percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang diberikan jawaban atas pertanyaan itu.⁴⁶ Dalam penelitian ini wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur adalah seorang pewawancara atau peneliti telah menentukan format masalah yang akan diwawancarai, yang berdasarkan masalah yang akan diteliti.⁴⁷

Adapun teknik menentukan dalam wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara bebas terpimpin, yakni melaksanakan wawancara bersifat santai dan luwes dengan tujuan agar wawancara tidak terlalu tegang dan kaku tanpa bermaksud mengesampingkan keseriusan dan formalitas dalam penelitian. Wawancara terstruktur digunakan untuk memperoleh data mengenai job description mereka dalam pelaksanaan

⁴⁶ Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2006), Hal 186

⁴⁷ Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial: Kuantitatif* (Jakarta: Gaung Persada Press, 2008), Hal. 217.

pelayanan terpadu satu pintu dan memperoleh informasi yang dibutuhkan dari pihak-pihak yang bersangkutan.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah mencari data mengenai suatu hal, variabel, atau sumber-sumber yang banyak dipakai dalam penelitian. Berupa sejumlah dokumen, catatan, website, buku, transkrip, surat kabar, majalah, makalah, foto-foto dan lain-lain.⁴⁸

G. Teknik Keabsahan Data

Setelah data dianalisis dan diambil kesimpulan, maka data tersebut perlu diuji keabsahannya dengan melakukan pemeriksaan ulang terhadap data yang telah terkumpul. Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan yang didasarkan pada empat kriteria yaitu derajat kepercayaan (kredibilitas), keteralihan, ketergantungan dan kepastian.⁴⁹ Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Ketekunan pengamatan, yaitu menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut

⁴⁸Romli samsul, *jurnalistik dakwah*, Bandung: Rosda, karya, 2003

⁴⁹ Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), Hal.324

secara rinci. Ketekunan ini dilakukan untuk memahami dan mendapatkan data secara mendalam. Adapun ketekunan pengamatan yang dilakukan peneliti, yaitu mengetahui mengenai pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di Kantor Urusan Agama kecamatan Tanjung kemuning kabupaten kaur.

- b. Triangulasi, yaitu teknik analisis keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau digunakan sebagai pembanding terhadap data tersebut. Triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Adapun untuk mencapai kepercayaan itu, maka ditempuh langkah sebagai berikut:
 - c. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
 - d. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
 - e. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.

H. Teknik Analisis Data

Untuk mempermudah menganalisis data dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis *deskriptif* kualitatif dengan menggambarkan hasil penelitian berdasarkan data di lapangan titik penelitian *deskriptif* adalah penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan informasi mengenai suatu gejala yang ada menurut apa yang ada saat penelitian.⁵⁰

1. Pengelolaan Data

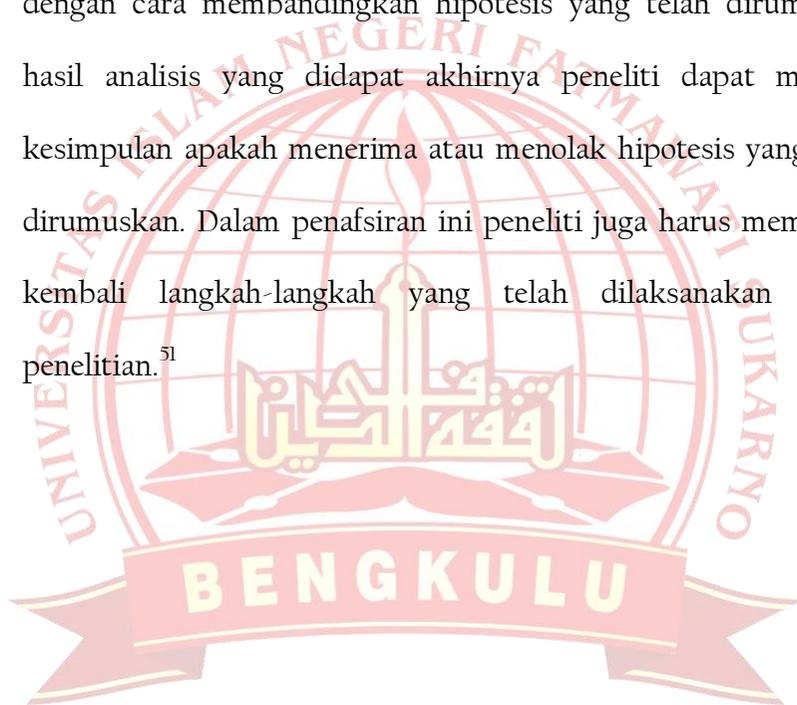
Data yang telah terkumpul dalam tahap pengumpulan data, perlu diolah terlebih dahulu. Pengolahan data tersebut bertujuan untuk lebih menyederhanakan semua data yang terkumpul dan menyajikannya Dalam susunan yang baik dan rapi kemudian dianalisis. **Penganalisisan Data**

Proses selanjutnya adalah analisis data tujuan dari analisis data ini adalah untuk menyederhanakan dan memudahkan data untuk ditafsirkan. Apabila datanya telah terkumpul, maka diklasifikasikan dalam dua kelompok yaitu data kuantitatif yang berbentuk angka angka dan data kualitatif yang dinyatakan dalam bentuk kata atau simbol.

⁵⁰ Sudarwan Danim, *Menjadi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2002), Hal.324

2. Penafsiran Hasil Analisis

Setelah data selesai dianalisis, kegiatan yang harus dilakukan setelah menafsirkan hasil analisis tersebut. Penafsiran hasil analisis ini bertujuan untuk menarik kesimpulan penelitian yang telah dilaksanakan. Penarikan kesimpulan ini dilakukan dengan cara membandingkan hipotesis yang telah dirumuskan hasil analisis yang didapat akhirnya peneliti dapat menarik kesimpulan apakah menerima atau menolak hipotesis yang telah dirumuskan. Dalam penafsiran ini peneliti juga harus memeriksa kembali langkah-langkah yang telah dilaksanakan dalam penelitian.⁵¹



⁵¹ Internet Pages, *Plagiarism Checking Result For Your Document*, 2020.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning

1. Sejarah Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning

Kementerian Agama sebagai lembaga pemerintah yang bertugas sebagai pengawal moral bangsa dan menata kehidupan umat beragama dalam sistem kehidupan nasional, bertanggung jawab untuk melakukan penataan dan pembinaan secara berkesinambungan, demi terwujudnya kehidupan masyarakat yang damai, dinamis berdasarkan Pancasila. Kementerian Agama Kabupaten Kaur merupakan salah satu satuan kerja dari Kementerian Agama yang berada di Kabupaten Kaur. Seiring berdirinya Kabupaten Kaur maka tahun itu pun berdiri Kementerian Agama Kabupaten Kaur, dalam Kementerian Agama Kabupaten Kaur itu terdiri dari 15 Kantor Urusan Agama, salah satu Kantor Urusan Agama yang menjadi pokok pembahasan dalam penelitian ini adalah Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning berdiri pada 01 Mei 2002, pemekaran dari Kaur Utara semenjak berdiri dan sampai saat ini Kantor Urusan Agama Kecamatan

Tanjung Kemuning sudah mengalami beberapa kali penggantian kepala kantor, Ardoni adalah Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning pertama . Kemudian Beliau diganti Oleh Sulpan susanto.⁵² Sepanjang sejarahnya Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung kemuning sejak awal berdiri hingga sekarang telah mengalami tujuh kali penggantian kepala kantor. Untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.1, sebagai berikut.

Daftar Nama Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning

No	Nama	Dari Tahun	Sampai Tahun
1	Ardoni	2002	2003
2	Supan susanto	2004	2006
3	Djasman, S.Ag	2007	2009
4	Zainal, S.Ag	2010	2013
5	Maaruf Asnawi, S.Ag	2014	2017
6	Iwanto, M.H.I	2016	2017
7	Raflisman, M.H.I	2017	2020
8	Iwanto, M.H.I	2022	Sekarang

⁵² Data berdasarkan keterangan ka. KUA Tanjung Kemuning

⁵³ Data berdasarkan keterangan ka. KUA Tanjung Kemuning

2. Visi Dan Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning

a. Visi : Terwujudnya masyarakat Kecamatan Tanjung Kemuning taat beragama, rukun, cerdas, mandiri dan sejahtera lahir batin.

b. Misi

1. Meningkatkan pelayanan bidang organisasi dan ketatalaksanaan.
2. Meningkatkan pelayanan teknis dan administrasi nikah dan rujuk berbasis IT.
3. Meningkatkan pelayanan teknis dan administrasi kependudukan dan keluarga sakinah, kemitraan umat dan peroduk halal.
4. Meningkatkan pelayanan teknis dan administrasi ke masjid.
5. Meningkatkan pelayanan teknis dan administrasi ZIS dan wakaf.
6. Meningkatkan pelayanan informasi tentang haji dan umroh.

7. Meningkatkan kerjasama lintas sektoral.⁵⁴

3. Lokasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning

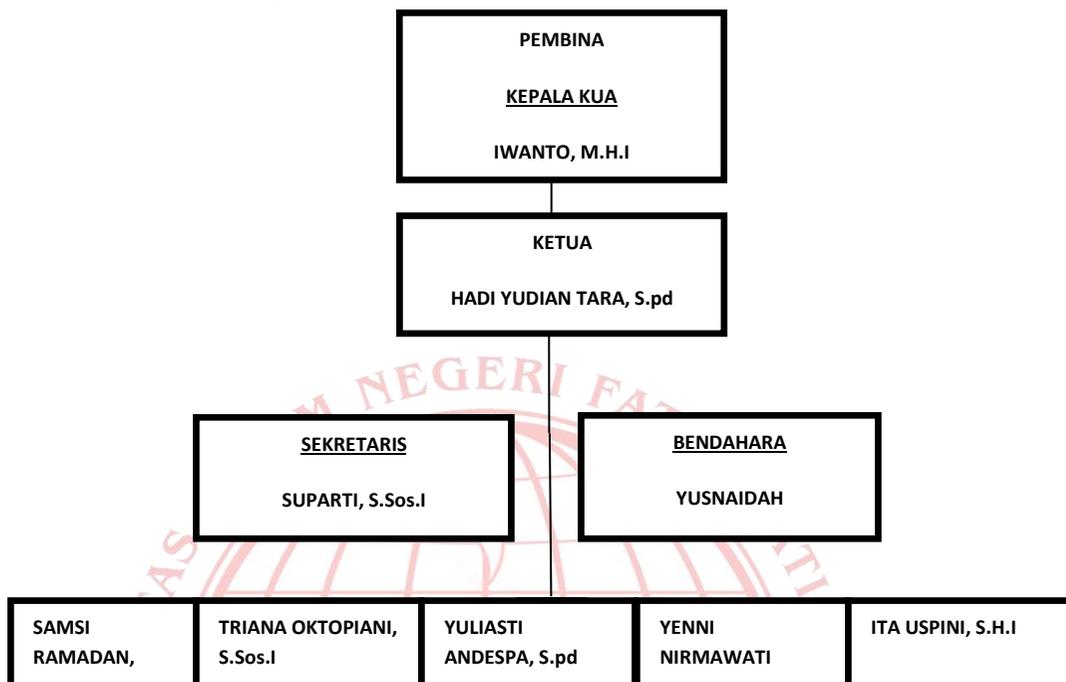
Kantor Urusan Agama Tanjung Kemuning berlokasi di Desa Padang Leban. Jalan Lintas Sumatra. Letak Kantor dari jalan Raya berjarak kurang Lebih 7 meter. Posisi kantor bersebelahan dengan MTS N 4 kaur, jalan tersebut dapat dilalui oleh seluruh kendaraan.

4. Letak Geografis Kantor urusan Agama

Kecamatan Tanjung Kemuning merupakan Pintu gerbang memasuki Kabupaten Kaur dari arah Kota Bengkulu yang berbatasan dengan Kabupaten Bengkulu Selatan tepatnya di Desa Sulauwangi. Wilayah lain yang berbatasan dengan Kecamatan Tanjung Kemuning adalah Kecamatan Padang Guci Hilir, Kecamatan Kelam Tengah, Kecamatan Semidang Gumay dan sebelah Selatan berbatasan langsung dengan laut lepas Samudera Hindia.⁵⁵

⁵⁵ Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung kemuning

5. Struktur Organisasi



Struktur organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung

kemuning disesuaikan dengan bidang garapan Kantor Urusan Agama dengan mempertimbangkan jumlah tenaga pengelola dan sarana yang ada pada Kantor Urusan Agama, dengan tanpa mengabaikan ketentuan-ketentuan yang ada khususnya yang menyangkut struktur organisasi dan tata kerja kementerian Agama yang diatur dalam keputusan menteri Agama No.375 Tahun 2002.⁵⁶

Secara garis besarnya garapan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung kemuning meliputi urusan kepenghuluan,

⁵⁶Data berdasarkan keterangan ka. KUA Tanjung Kemuning

bimbingan perkawinan dan keluarga sakinah, kemitraan umat Islam dan produk halal serta bidang lainnya yang bersifat lintas sektoral. Dalam rangka mempermudah pelayanan kepada masyarakat di bidang nikah dan rujuk maka diangkat membantu penghulu di beberapa desa yang jauh dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning.

Pembantu penghulu ini bertugas melayani masyarakat dalam bidang pernikahan. Akhirnya dilaporkan kepada Kantor Urusan Agama untuk diterbitkan buku kutipan akta nikah sekaligus pencatatannya. Pembantu penghulu tersebut bertanggung jawab kepada kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan. Adapun daftar nama-nama pegawai dan penyuluh Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung kemuning sebagai berikut:

Tabel 4.3
Daftar nama-nama pegawai KUA Kecamatan Tanjung Kemuning

No	Nama	Golongan	Jabatan
1	Iwanto		Kepala KUA
2	Tahmid, S.Sy		Tata Usaha
3	Hadi Yudiantara		Ketua penyuluh
4	Suparti		Penyuluh
5	Yenni Nirmawati		Penyuluh
6	Yulianti Andespa		Penyuluh
7	Ita Uspini		Penyuluh

8	Yusnaidah		penyuluh
9	Triana Oktoviana		Penyuluh
10	Sams Ramadhan		Penyuluh

⁵⁷

a. Tugas Pokok dan Fungsi kantor Urusan Agama

1. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah rujuk.
2. Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat islam.
3. Pengelolaan dokumentasi atas sistem informasi manajemen KUA Kecamatan.
4. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah.
5. Pelayanan bimbingan kemasjidan.
6. Pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syariah.
7. Pelayanan bimbingan dan penerangan agama islam.
8. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf.
9. Pelaksanaan ketata usahaan dan kerumah tanggan KUA Kecamatan.
10. Layanan bimbingan manasik haji bagi jemaah haji reguler.⁵⁸

b. Program Kerja

⁵⁷ Data berdasarkan keterangan ka. KUA Tanjung Kemuning

⁵⁸ Data berdasarkan keterangan ka. KUA Tanjung Kemuning

Adapun program kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan
Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur Tahun 2022
adalah:

1. Bidang Kepenghuluan (Nikah dan Rujuk):

- a. Melaksanakan Pelayanan Pendaftaran, Pengawasan dan Pencatatan Nikah Rujuk.
- b. Melaksanakan Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Nikah.
- c. Melaksanakan Pelayanan Legalisasi Foto Copy Kutipan Akta Nikah.
- d. Melaksanakan Pelayanan Penerbitan Duplikat Kutipan Akta Nikah.
- e. Melaksanakan Pengadaan dan Pemeliharaan Sarana Pelayanan Nikah Rujuk.
- f. Melaksanakan Penyuluhan dan Bimbingan Nikah Rujuk

2. Bidang Pengelola Data dan Informasi Manajemen KUA:

- a. Melaksanakan Sensus Data Keagamaan.
- b. Mengelola Data Statistik Keagamaan.
- c. Pengadaan Website KUA Sebagai Media Informasi Manajemen KUA.

d. Pengadaan Brosur Layanan KUA.

3. Bidang Tata Usaha dan Rumah Tangga KUA:

a. Melaksanakan Tata Kelola Persuratan.

b. Melaksanakan Tata Kelola Keuangan.

c. Melaksanakan Tata Kelola Kerasipan.

d. Melaksanakan Tata Kelola Laporan.

e. Melaksanakan Pengadaan dan Pemeliharaan Sarana Prasarana Kantor.

4. Bidang Keluarga Sakinah:

a. Melakukan pembinaan administrasi dan tata kerja BP-4.

b. Mengefektifkan peran dan fungsi BP-4 ditingkat Kecamatan.

c. Melakukan kerjasama dalam penyelenggaraan Kursus Calon Pengantin.

d. Mengadakan, konseling Keluarga Sakinah.

e. Melakukan pemetaan data pra keluarga sakinah, Sakinah I,II,III dan Plus di desa.

f. Membentuk POKJA Keluarga Sakinah di masing-masing Kelurahan/Desa.

- g. Membentuk Binaan Gerakan Keluarga Sakinah di satu Kelurahan/Desa.
- h. Menyelenggarakan Pembinaan Keluarga Sakinah Teladan Tingkat Kecamatan.

5. Bidang Kemasjidan:

- a. Melaksanakan Pembinaan Standarisasi Masjid Ideal.
- b. Melaksanakan Pelayanan Pengukuran dan Kalibrasi Arah Kiblat.
- c. Mengadakan Pelatihan Pengurusan Jenazah kepada Pengurus Masjid, Remaja Masjid dan Majelis Ta'lim.

6. Bidang Pembinaan Syariah:

- a. Melaksanakan Pelayanan Konsultasi Syariah.
- b. Melaksanakan Pelayanan Pengislaman dan Pembinaan Muallaf.
- c. Mengadakan Bahsul Mas'il tingkat Kecamatan bekerjasama dengan Lembaga / Ormas Islam.

7. Bidang Wakaf:

- a. Melaksanakan Pelayanan Wakaf.
- b. Meneliti dan memproses usulan sertifikasi tanah wakaf.

- c. Mengadakan sosialisasi dan pembinaan nadzir wakaf.

8. Bidang Zakat:

- a. Melaksanakan Pembinaan dan Koordinasi pada Pengurus Unit Pengumpul Zakat (UPZ).
- b. Mengumpulkan dan Mengelola data ZIS, Muzakki dan Mustahiq di Desa.
- c. Mengadakan Penyuluhan/Sosialisasi Zakat.
- d. Membentuk Konsultan Zakat di setiap Desa.

9. Bidang Ibadah Haji dan Umrah:

- a. Memberikan pelayanan informasi tentang prosedur penyelenggaraan Ibadah haji dan umrah.
- b. Mengumpulkan dan Mengelola data calon jamaah haji se wilayah Kecamatan Tenggarang.
- c. Mengadakan bimbingan manasik haji.
- d. Melaksanakan Pembinaan Majelis Ta'lim Pra Haji.
- e. Bekerjasama dengan IPHI Mengadakan bimbingan pelestarian haji mabrur.

10. Bidang Produk Halal:

- a. Melakukan pengumpulan dan pengelolaan data produk halal di wilayah Kecamatan.

- b. Melaksanakan observasi pengelolaan produk halal dengan dinas / lembaga terkait.
- c. Mengadakan pembinaan bertahap terhadap produsen dan konsumen pangan halal bersama dinas/lembaga terkait.⁵⁹

B. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan izin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas front office.⁶⁰

KUA Kecamatan Tanjung Kemuning telah menganalisis proses pelaksanaan PTSP melalui dengan beberapa konsep diantaranya, tujuan pelaksanaan PTSP, waktu pelaksanaan PTSP, prosedur standar, dan anggaran pelaksanaan PTSP.

⁵⁹ Data berdasarkan keterangan ka. KUA Tanjung Kemuning

⁶⁰ Suhartoyo, "Implementasi fungsi pelayanan publik dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)" (2019):149

1. Tujuan Pelaksanaan PTSP.

Berdasarkan hasil wawancara, tujuan yang ingin dicapai secara umum dari pelaksanaan PTSP tersebut yakni agar dengan diadakannya PTSP mempermudah memberikan akses yang ada. wawancara dengan beberapa informan penelitian, salah seorang informan, Iwanto mengatakan bahwa:

Tujuannya dari dilaksanakan PTSP itu yang pertama terjadinya pelayanan pada masyarakat yang kredibel yang kedua itu pelayanannya cepat tepat dan bermanfaat yang ketiga itu yang paling penting adalah masyarakat tidak tidak mencari ketika mereka sampai ke kantor mereka langsung menuju ke ptsp dan segala jenis layanan yang ada di kantor ini ada, apa yang seluruh layanan yang ada pada kantor ini bisa dilayani pada satu meja saja jadi itu merupakan tujuan bersama nah tujuan yang terakhir adalah dengan titiknya satu pintu bahwa segala jenis urusan yang memang memang digratiskan oleh negara itu kita yang pasti kita 0 rupiahkan yang memang berbayar berdasarkan aturan negara berdasarkan undang-undang nomor itu maka kita suruh untuk masyarakat untuk membayar sesuai dengan aturan itu.⁶¹

Tahmid menguatkan pertanyaan informan sebelumnya dengan mengatakan bahwa:

Tujuan melakukan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu tersebut ialah supaya masyarakat

⁶¹ Wawancara dengan Iwanto (Kepala KUA Kecamatan Tanjung Kemuning).
Jumat. 21 Oktober 2022

mendapatkan pelayanan yang tidak memakan waktu sehari-hari.⁶²

Dalam waktu yang berbeda dengan pertanyaan yang serupa peneliti melakukan wawancara kepada Hadi Yudiantara mengatakan bahwa:

Tujuan dari pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu ini ialah untuk mempermudah masyarakat dalam hal urusan mengurus terutama dalam bidang pernikahan karena apapun yang diperlukan masyarakat sudah disiapkan. Agar saat masyarakat menghadap berkas-berkas yang diperlukan sudah lengkap.⁶³

Sesuai dengan penelitian di atas, maka penelitian PTSP sesuai dengan kajian yang ditulis oleh Madinatul Munawwarah Ridwan dalam jurnalnya bahwa pelayanan masyarakat dilaksanakan dengan menggunakan keahlian dan keterampilan pegawai dengan perbuatan atau pekerjaan yang efektif.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu tersebut supaya masyarakat memperoleh akses yang lebih luas dalam pelayanan publik serta mempercepat waktu layanan kepada

⁶² Wawancara dengan Tahmid (Staf Ketata Usahaan Dan Kerumah Tanggaan).
Jumat. 21 Oktober 2022

⁶³ Wawancara dengan Hadi Yudiantara (Penyuluh). senin. 24 Oktober 2022

masyarakat, oleh karena itu faktor dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

2. Waktu Pelaksanaan PTSP

Waktu pelaksanaan PTSP sangat menentukan kelancaran dari pelaksanaan PTSP agar tujuan dari pelaksanaan PTSP tersebut dapat tercapai. Hasil observasi penelitian dikuatkan dengan wawancara dengan Iwanto dan Suparti menyampaikan hal yang sama mengenai waktu pelaksanaan PTSP, seperti yang disampaikan oleh Iwanto mengatakan bahwa:

Waktu pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu ialah dari awal bulan Desember hingga loncengnya PTSP di Kantor Urusan Agama Tanjung kemuning dan untuk waktu pelayanan yaitu pada jam 08.00 hingga jam 15:00 sore.⁶⁴

Hal senada juga disampaikan oleh Suparti mengatakan bahwa:

Waktu yang ditetapkan dalam pelayanan terpadu satu pintu setiap minggunya yaitu dari hari Senin sampai hari Jumat waktu dari jam 08.00 pagi sampai jam 15.00 sore.⁶⁵

Jadi dapat disimpulkan bahwa jangka waktu yang disediakan untuk pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu

⁶⁴ Wawancara dengan Iwanto (Kepala KUA Kecamatan Tanjung Kemuning).
Jumat. 21 Oktober 2022

⁶⁵ Wawancara dengan Suparti (Penyuluh). Jumat. 21 Oktober 2022

adalah Setiap hari Senin sampai hari Jumat dengan waktu yang telah ditetapkan. Mereka bisa datang untuk melakukan pelayanan yang diinginkan dengan catatan berlaku selama jam kerja.

3. Prosedur Standar PTSP

Berdasarkan hasil wawancara dengan Iwanto, Hadi Yudiantara, dan Suparti menyampaikan hal yang sama mengenai prosedur standar dalam pelaksanaan PTSP. Mereka mengungkapkan bahwa pelaksanaan PTSP tersebut telah ditetapkan prosedur standarnya atau SOP, seperti yang disampaikan oleh Iwanto sebagai berikut:

Di dalam pelaksanaan PTSP ini sudah ada prosedur SOP agar kegiatan yang dilakukan nanti yang dilakukan atas apa yang telah menjadi ketetapan saja agar tidak melenceng.⁶⁶

Hal senada juga disampaikan oleh Hadi Yudiantara dengan mengatakan bahwa:

Untuk prosedur standar dalam pelaksanaan PTSP ini sudah ada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan operasional prosedur ini sudah diketahui oleh kementerian Agama kabupaten kaur.⁶⁷

⁶⁶ Wawancara dengan Iwanto (Kepala KUA Kecamatan Tanjung Kemuning).
Jumat. 21 Oktober 2022

⁶⁷ Wawancara dengan Hadi Yudiantara (Penyuluh). senin. 24 Oktober 2022

Untuk memperkuat jawaban atas wawancara tersebut dengan pertanyaan yang senada di waktu yang berbeda penulis melakukan wawancara kepada Suparti mengatakan bahwa:

Pelaksanaan PTSP di kecamatan Tanjung kemuning ini sudah dibuatkan prosedur kerjanya agar kegiatan yang dilakukan itu hanya mengacu pada prosedur kerja yaitu SOP saja sehingga kegiatan yang dilakukan itu tidak melenceng".⁶⁸

Berdasarkan observasi dan pengamatan yang peneliti lakukan dapat dilihat bahwa SOP yang ada alhamdulillah bisa dikatakan baik karena bisa dilihat dari persiapan waktu, persyaratan-persyaratan serta output yang benar-benar telah disiapkan oleh petugas KUA.⁶⁹

⁶⁸ Wawancara dengan Suparti (Penyuluh). selasa. 25 Oktober 2022

⁶⁹ Hasil wawancara 25 Oktober 2022

 KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KARIR KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN TANJUNG KEMUNING		Nomor SOP: B. 186/Kua.07.7.4/06/2022 Tanggal Pembuatan: 01 Juni 2022 Tanggal Revisi: - Tanggal Efektif: 01 Desember 2021 Dibuat Oleh: Iwanto, S.H., M.H. NIP. 196301101101015																																																																			
		SOP PELAYANAN TERPADU SATU PINTU																																																																			
		Dasar Hukum 1. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tanggal 29 Desember 2016 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Agama	Kualifikasi Pelaksana 1. Memahami peraturan perundang-undangan yang terkait dengan PTSP 2. Memahami proses pelaksanaan layanan PTSP 3. Memiliki Kemampuan teknis computer/Laptop																																																																		
		Keterangan 1. SOP Pelayanan Haji 2. SOP Pelayanan Pernikahan 3. SOP Pelayanan Wakaf 4. SOP Pengukuran arah Kiblat	Peralatan Dan Perlengkapan 1. ATK 2. Perangkat Computer dan Perengkapannya 3. Pedoman dan Juknis																																																																		
Peringatan 1. Persyaratan pelayanan permohonan harus lengkap, apabila belum lengkap maka permohonan tidak dapat diproses	Pencatatan dan Pendaftar 1. Aplikasi Haji Sehat 2. Standar Pelayanan 3. SOP Pelayanan																																																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No</th> <th rowspan="2">Aktivitas</th> <th colspan="2">Pelaksanaan</th> <th rowspan="2">Kepala Kantor</th> <th colspan="2">Mutu Baku</th> </tr> <tr> <th>Permohonan</th> <th>PTSP</th> <th>Persyaratan / Kelengkapan</th> <th>Waktu</th> <th>Output</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Menanyakan Pelayanan</td> <td>→</td> <td>↓</td> <td></td> <td>Dokumen Layanan</td> <td>15 Menit</td> <td>Dokumen Permohonan</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Memplakan jenis dan Standar Layanan</td> <td>→</td> <td>↓</td> <td></td> <td>Dokumen Permohonan</td> <td>15 Menit</td> <td>Berkas Permohonan</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Menyerahkan Berkas Permohonan Layanan</td> <td>→</td> <td>↓</td> <td></td> <td>Berkas Permohonan</td> <td>15 Menit</td> <td>Berkas Permohonan</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Memeriksa kelengkapan berkas, jika lengkap diserahkan kepada Pimpinan namun jika tidak lengkap berkas dikembalikan untuk dilengkapi</td> <td>→</td> <td>↓</td> <td></td> <td>Berkas Permohonan</td> <td></td> <td>Berkas Permohonan</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Memproses Layanan dan menyerahkan kepada Pimpinan untuk diberi paraf dan tanda tangan serta mendokumentasikan</td> <td>→</td> <td>↓</td> <td></td> <td>Draft Berkas</td> <td>1 Hari</td> <td>Hasil Berkas</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Menerima produk layanan yang telah dibayar untuk diserahkan kepada pemohon</td> <td>→</td> <td>↓</td> <td></td> <td>Hasil Berkas</td> <td>15 Menit</td> <td>Berkas Sudah di tanda tangani</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Menerima Berkas Layanan Yang telah diproses</td> <td>→</td> <td>↓</td> <td></td> <td>Berkas Layanan</td> <td>10 Menit</td> <td>Berkas Layanan</td> </tr> </tbody> </table>	No	Aktivitas	Pelaksanaan		Kepala Kantor	Mutu Baku		Permohonan	PTSP	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	1	Menanyakan Pelayanan	→	↓		Dokumen Layanan	15 Menit	Dokumen Permohonan	2	Memplakan jenis dan Standar Layanan	→	↓		Dokumen Permohonan	15 Menit	Berkas Permohonan	3	Menyerahkan Berkas Permohonan Layanan	→	↓		Berkas Permohonan	15 Menit	Berkas Permohonan	4	Memeriksa kelengkapan berkas, jika lengkap diserahkan kepada Pimpinan namun jika tidak lengkap berkas dikembalikan untuk dilengkapi	→	↓		Berkas Permohonan		Berkas Permohonan	5	Memproses Layanan dan menyerahkan kepada Pimpinan untuk diberi paraf dan tanda tangan serta mendokumentasikan	→	↓		Draft Berkas	1 Hari	Hasil Berkas	6	Menerima produk layanan yang telah dibayar untuk diserahkan kepada pemohon	→	↓		Hasil Berkas	15 Menit	Berkas Sudah di tanda tangani	7	Menerima Berkas Layanan Yang telah diproses	→	↓		Berkas Layanan	10 Menit	Berkas Layanan	
No			Aktivitas	Pelaksanaan		Kepala Kantor	Mutu Baku																																																														
	Permohonan	PTSP		Persyaratan / Kelengkapan	Waktu		Output																																																														
1	Menanyakan Pelayanan	→	↓		Dokumen Layanan	15 Menit	Dokumen Permohonan																																																														
2	Memplakan jenis dan Standar Layanan	→	↓		Dokumen Permohonan	15 Menit	Berkas Permohonan																																																														
3	Menyerahkan Berkas Permohonan Layanan	→	↓		Berkas Permohonan	15 Menit	Berkas Permohonan																																																														
4	Memeriksa kelengkapan berkas, jika lengkap diserahkan kepada Pimpinan namun jika tidak lengkap berkas dikembalikan untuk dilengkapi	→	↓		Berkas Permohonan		Berkas Permohonan																																																														
5	Memproses Layanan dan menyerahkan kepada Pimpinan untuk diberi paraf dan tanda tangan serta mendokumentasikan	→	↓		Draft Berkas	1 Hari	Hasil Berkas																																																														
6	Menerima produk layanan yang telah dibayar untuk diserahkan kepada pemohon	→	↓		Hasil Berkas	15 Menit	Berkas Sudah di tanda tangani																																																														
7	Menerima Berkas Layanan Yang telah diproses	→	↓		Berkas Layanan	10 Menit	Berkas Layanan																																																														

Jadi hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa prosedur standar yang digunakan dalam pelaksanaan PTSP tersebut sudah ada SOP.

4. Anggaran Pelaksanaan PTSP

Untuk memperoleh informasi mengenai perencanaan anggaran biaya pelaksanaan PTSP penulis dalam melakukan wawancara kepada informan penelitian. Berikut hasil wawancara dengan Iwanto, yang mengatakan bahwa:

Untuk memperkuat jawaban atas wawancara tersebut dengan pertanyaan yang senada di waktu yang berbeda penulis melakukan wawancara kepada Suparti mengatakan bahwa:

Mengenai anggaran kita memang sudah dianggarkan oleh pemerintah dalam pelaksanaan PTSP kita tidak memungut biaya apapun.⁷⁰

Hal senada juga disampaikan oleh Triana Oktoviani dengan mengatakan bahwa:

Kalau untuk anggaran itu memang sudah ada dari pusat jadi kami tidak memungut biaya apapun pada pelayanan terpadu satu pintu.⁷¹

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan tersebut, dapat disimpulkan bahwa anggaran dana untuk pelayanan terpadu satu pintu bagi masyarakat yang datang tidak dipungut biaya apapun.

Untuk melihat pelaksanaan PTSP, maka penulis melakukan wawancara kepada beberapa informan. Sejumlah pertanyaan wawancara penulis siapkan untuk memperoleh informasi pertanyaan wawancara terkait dengan pelaksanaan PTSP di Kantor Urusan

⁷⁰ Wawancara dengan Suparti (Penyuluh). selasa. 25 Oktober 2022

⁷¹ Wawancara dengan Triana oktoviani (Penyuluh). selasa 25 oktober 2022

Agama Kecamatan Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur. Hasil wawancara akan dipaparkan di bawah ini.

1. *Planing* (perencanaan) PTSP

Sebagai langkah awal untuk menentukan tindakan-tindakan dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu maka perlu dibuatkan perencanaan terlebih dahulu, terutama perencanaan yang berhubungan dengan, tujuan, waktu, prosedur standar dan anggaran pelaksanaan PTSP.

Proses perencanaan dalam rangka untuk memangkas waktu pelayanan masyarakat yang ada di Kecamatan Tanjung Kemuning ini, maka pihak KUA membuat SOP pada setiap pelayanan. SOP itu tidak bisa dilaksanakan ketika tidak ada tempat maka tempatnya yang pihak KUA sebut dengan PTSP, jadi PTSP itu pihak KUA buat di bulan Mei tahun 2021, di rancang dari bulan Januari 2021, aplikasinya 1 Juni 2021, itu perencanaan awal karena memang di Tanjung Kemuning itu pelayanan masyarakatnya ramai setiap harinya dibandingkan KUA-KUA yang lain karena melayani 20 desa dan 14.593 penduduk.⁷²

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa penerapan PTSP dimulai dengan membuat perencanaan yang baik. Perencanaan yang baik meliputi:

- a. Simpel: dalam ruangan PTSP terlihat sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan lebih sederhana seperti hanya

⁷² Wawancara dengan Iwanto (Kepala KUA Kecamatan Tanjung Kemuning).
rabu. 23 Oktober 2022

menggunakan satu meja dan peralatan-peralatan manual pelayanan dapat terselesaikan.

- b. Fleksibel: KUA Kecamatan Tanjung Kemuning dalam PTSP diterapkan dengan pelayanan yang lebih fleksibel yaitu: pelayanan bertujuan memudahkan masyarakat dan dapat disesuaikan dengan kondisi yang terjadi sehingga telah sesuai aturan.
- c. Stabil: KUA Kecamatan Tanjung kemuning telah melaksanakan perencanaan yang stabil yaitu sistem telah dibuat (PTSP) tidak perlu menjalani perombakan.
- d. Faktual : KUA Kecamatan Tanjung Kemuning telah melaksanakan pelayanan berdasarkan kebutuhan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan fakta kejadian yang sebenarnya seperti telah diterapkannya PTSP.
- e. Rasional: KUA Kecamatan Tanjung kemuning telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan tugas yang telah di amanahkan dari kemenag kepada pegawai di KUA.
- f. Dinamis: KUA Kecamatan Tanjung kemuning telah melaksanakan pelayanan yang mudah dipahami masyarakat seperti telah memberikan pelayanan dengan respon yang baik kepada masyarakat.

g. Akurat: KUA Kecamatan Tanjung kemuning telah melaksanakan pelayanan dengan berhati-hati dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat.

Dengan begitu tujuan untuk melakukan pelayanan PTSP dapat diterapkan dengan maksimal. Sehingga proses pelayanan terhadap masyarakat dapat tuntas secara cepat sesuai target SOP.⁷³

2. *Organizing* (pengorganisasian) PTSP

Ditinjau dari perspektif manajemen dalam hal fungsi pengorganisasian maka seluruh sumber daya yang berperan dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu bertujuan agar pelaksanaan PTSP yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik. Dua hal terpenting menyangkut pengorganisasian sumber daya yang perlu diperhatikan adalah penugasan personal dan pemberian wewenang.

Pengorganisasian yang baik meliputi beberapa prosedur yaitu:

a. Pembagian Pekerjaan Pelaksanaan PTSP

KUA Kecamatan Tanjung Kemuning telah melakukan pembagian pekerjaan dalam prakteknya, maka penulis melakukan wawancara dengan pihak KUA

⁷³ Hasil wawancara dengan Iwanto (Kepala KUA Kecamatan Tanjung Kemuning). rabu. 23 Oktober 2022

Kecamatan Tanjung Kemuning. Berikut hasil wawancara salah seorang informan, yang telah diwawancarai yaitu

Iwanto::

Ini merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilayani melalui satu pintu dan dilakukan dalam satu tempat jadi dalam pelaksanaan PTSP ini sudah meletakkan orang yang dirasa mampu dan sesuai.⁷⁴

Hal senada juga dikatakan oleh Suparti dengan mengatakan bahwa:

Tentu dalam pelaksanaan PTSP ini penugasan orang-orang yang sudah memahami apa-apa yang dilayani dalam PTSP.⁷⁵

Dengan pertanyaan yang serupa di waktu yang berbeda penulis melakukan wawancara kepada Ita Uspini yang mengatakan bahwa:

Memang orang yang ditugaskan untuk melayani pelayanan terpadu satu pintu itu yang sesuai dan di sini kami semua bisa bergantian untuk menjaga PTSP dikarenakan pelayanan terpadu satu pintu ini masih dilaksanakan secara manual.⁷⁶

Sesuai dengan penelitian di atas, maka penelitian

PTSP sesuai dengan teori yang ditulis oleh Mamduh Hanafi

⁷⁴ Wawancara dengan Iwanto (Kepala KUA Kecamatan Tanjung Kemuning).
Jumat. 21 Oktober 2022

⁷⁵ Wawancara dengan Suparti (Penyuluh). selasa. 21 Oktober 2022

⁷⁶ Wawancara dengan Ita Uspini. (Penyuluh). selasa. 25 Oktober 2022

bahwa proses manajemen sebuah lembaga dimulai dengan adanya pengorganisasian.

Berdasarkan observasi dan pengamatan yang peneliti lakukan dapat di lihat bahwasannya PTSP KUA Kecamatan Tanjung Kemuning ditangani oleh pegawai sesuai bidang ilmu dan kompetensinya. Contoh ada pembagian wilayah kerja bagi para penyuluh. Pembagian pegawai PNS juga diberlakukan dalam melakukan pelaksanaan pelayanan PTSP yaitu bapak Tahmid, S.Sy.⁷⁷

Jadi dapat disimpulkan bahwa penugasan personal dan pelaksanaan PTSP tersebut telah dilakukan dengan orang yang berkompeten dalam bidangnya, hal ini dibuktikan dengan penempatan personal yang dipandang mampu melaksanakan tugas sesuai dengan kemampuannya.

b. Pembagian beban pekerjaan Pelaksanaan PTSP

Wewenang yang dimiliki petugas Kantor Urusan Agama Tanjung kemuning dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu, dapat dipahami dari hasil wawancara dengan Iwanto mengatakan bahwa:

⁷⁷ Hasil wawancara 25 Oktober 2022

Dalam pelaksanaan PTSP ini sudah meletakkan orang yang dirasa mampu dan sesuai untuk melakukan pelayanan PTSP.⁷⁸

Hal senada juga dikatakan oleh Suparti yang mengatakan bahwa:

Tentu dalam pelaksanaan PTSP ini penugasan orang-orang yang melakukan pelayanan terpadu satu pintu itu memang orang yang mampu dan ahli di bidang pelayanan.⁷⁹

Dengan pertanyaan yang serupa di waktu berbeda penulis melakukan wawancara kepada Tahmid mengatakan bahwa:

Memang orang-orang yang ditugaskan untuk melakukan PTSP itu yang telah sesuai di bidang masing-masing.⁸⁰

Berdasarkan observasi dan pengamatan yang peneliti lakukan dapat dilihat bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning telah menugaskan orang-orang yang mampu dalam bidang pelayanan Sesuai Kompetensi Masing-Masing.⁸¹

Contohnya: pertama bidang layanan pengarah atau CRO, kedua bidang pengecekan berkas, ketiga bidang

⁷⁸ Wawancara dengan Iwanto (Kepala KUA Kecamatan Tanjung Kemuning). senin. 24 Oktober 2022

⁷⁹ Wawancara dengan Suparti (Penyuluh). senin. 24 Oktober 2022

⁸⁰ Wawancara dengan Tahmid (Staf Ketata Usahaan Dan Kerumah Tanggaan). Jumat. 21 Oktober 2022

⁸¹ Hasil wawancara Jumat. 21 Oktober 2022

administrasi, dan penerimaan berkas akhir setelah pengecekan.

Jadi wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa wewenang yang dimiliki oleh petugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning adalah memberikan tugas pelayanan dan juga menginstruksikan pada masyarakat yang memerlukan pelayanan.

3. *Actuating* (pergerakan)

Pergerakan juga didefinisikan sebagai keseluruhan usaha, cara, teknik, dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau ikhlas bekerja dengan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien efektif, dan ekonomis. Pergerakan yang baik dapat di lihat dari fungsi Pergerakan dapat dilakukan dengan cara memberikan bimbingan, konsultasi terkait tugas dan tanggung jawab, dan memberikan motivasi.⁸²

Berikut hasil wawancara yang penulis lakukan mengenai tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama yang dilayani oleh PTSP dengan Iwanto mengatakan bahwa:

Tugas dan fungsi yang dilayani dalam pelaksanaan PTSP ini berdasarkan Tugas dan fungsi yang telah ditetapkan oleh pemerintah yang mana ada 10

⁸² Mamduh Hanafi, *Konsep Dasar dan Perkembangan Teori Manajemen, Modul 1*, hal 1-

Tugas dan fungsi yang pertama layanan bimbingan keluarga sakinah pelayanan bimbingan ke masjid dan lain-lain.⁸³

Hal senada juga diutarakan Tahmid dengan mengatakan bahwa:

Tugas dan fungsinya bisa dilihat yang dipajang di dinding belakang di ruang nikah ada sepuluh tugas dan fungsi KUA itu semua dilayani di PTSP.⁸⁴

Sesuai dengan penelitian di atas, maka penelitian PTSP sesuai dengan teori yang ditulis oleh Mamduh Hanafi bahwa proses manajemen sebuah lembaga dimulai dengan adanya pergerakan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa tugas dan fungsi yang dilayani oleh ptsp tersebut meliputi tentang:

1. Pelaksanaan pelayanan pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah rujuk.
2. Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam.
3. Pengelolaan dokumentasi atas sistem informasi manajemen KUA Kecamatan.
4. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah.
5. Pelayanan bimbingan ke masjid.

⁸³ Wawancara dengan Iwanto (Kepala KUA Kecamatan Tanjung Kemuning).
senin. 24 Oktober 2022

⁸⁴ Wawancara dengan Tahmid (Staf Ketata Usahaan Dan Kerumah Tanggaan).
senin. 24 Oktober 2022

6. Pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan pelayanan bimbingan dan penerangan agama pelayanan bimbingan zakat dan pelaksanaan ketatausahaan dan ke rumah tanggaan KUA layanan bimbingan manasik haji bagi jamaah haji reguler.

Hal tersebut sesuai dengan tugas dan fungsi yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur.⁸⁵

4. *Controlling* (pengawasan)

Menjalankan suatu proses untuk dapat mengevaluasi pekerjaan yang telah dilaksanakan merupakan bagian dari suatu pengawasan, agar pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana yang semula di inginkan.

Fungsi pengawasan bertujuan untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen dapat tercapai. pengawasan meliputi:

- a. Menetapkan Standar: dalam hal ini standar yang berlaku merupakan tindakan berupa persetujuan dan pengesahan standar sehingga standar yang telah ditetapkan dinyatakan berlaku seperti adanya SOP.

⁸⁵ Data berdasarkan keterangan ka. KUA Tanjung Kemuning

- b. Pengukuran Kegiatan: Pengukuran merupakan bagian dari pengamatan yang dilakukan dengan cara mengawasi dan melaporkan hasil kinerja.

Mengenai pengawasan PTSP Iwanto mengatakan bahwa:

Dalam pengawasan pelaksanaan PTSP ini, pengawasan yang dilakukan langsung dari pihak Kementerian Agama secara triwulan dan untuk laporannya masih dilakukan secara manual kecuali absen.⁸⁶

Hal senada juga disampaikan Suparti yang mengatakan bahwa:

Iya untuk pengawasan pelaksanaan PTSP di KUA kita ini pengawasannya dilakukan hanya tiga kali dalam satu bulan.⁸⁷

Sesuai dengan penelitian di atas, maka penelitian PTSP sesuai dengan teori yang ditulis oleh Mamduh Hanafi bahwa proses manajemen sebuah lembaga dimulai dengan adanya pengawasan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pengawasan dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu dilakukan dengan triwulan.

Untuk mengetahui perancangan pelaksanaan PTSP penulis melakukan observasi dan wawancara mengenai hal tersebut pada

⁸⁶ Wawancara dengan Iwanto (Kepala KUA Kecamatan Tanjung Kemuning).
senin, 24 Oktober 2022

⁸⁷ Wawancara dengan Suparti (Penyuluh). senin, 24 Oktober 2022

informan penelitian. Iwanto selaku kepala KUA mengatakan bahwa:

Desain awalnya ketika bicara masalah mengapa KUA membuka PTSP maka dia bicara masalah Kecamatan Tanjung Kemuning, baik itu bicara masalah kecamatannya, masalah desa bicara masalah penduduk, masjid dan sebagainya. Kantor Urusan Agama membuka pelayanan terpadu satu pintu di karenakan memang amanah regulasi, yang kedua memangkas waktu pelayanan serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan salah satu wujud pelayanan prima kepada masyarakat khususnya kepada masyarakat Kecamatan Tanjung kemuning.⁸⁸

Suparti juga menjawab pertanyaan dari informan. Dengan mengatakan bahwa:

karena penduduk kecamatan tanjung kemuning yang begitu padat maka Kepala Kantor Urusan Agama memiliki gagasan ide untuk melonceng pelayanan terpadu satu pintu.⁸⁹

Penulis juga melakukan observasi mengenai sarana dan prasarana. Dalam hal sarana dan prasarana, penulis melihat memang sudah ada ruangan yang secara khusus untuk pelaksanaan PTSP tersebut. Sarana yang ada meliputi absen

⁸⁸ Wawancara dengan Iwanto (Kepala KUA Kecamatan Tanjung Kemuning).
senin. 24 Oktober 2022

⁸⁹ Wawancara dengan Suparti (Penyuluh). senin. 24 Oktober 2022

manual, buku tamu, syarat-syarat, komputer, laptop, printer buku nikah, printer biasa.⁹⁰

Jadi dapat penulis simpulkan bahwa Pelaksanaan PTSP di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning saat ini telah terlaksana, walaupun masih ada menggunakan peralatan manual.



⁹⁰ Obsevasi dilakukan pada tanggal 24 Oktober 2022

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning ini memiliki tujuan supaya masyarakat memperoleh akses yang lebih luas dalam pelayanan publik serta Mempercepat waktu layanan kepada masyarakat. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kecamatan Tanjung Kemuning juga meliputi (1). Perencanaan (2). *Organizing* atau pengorganisasian, (3). *Actuating* serta (4). *Controlling*. Adapun untuk memastikan kegiatan operasional pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu berjalan dengan lancar Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning memiliki panduan atau bisa disebut Standar Operasional Prosedur (SOP).

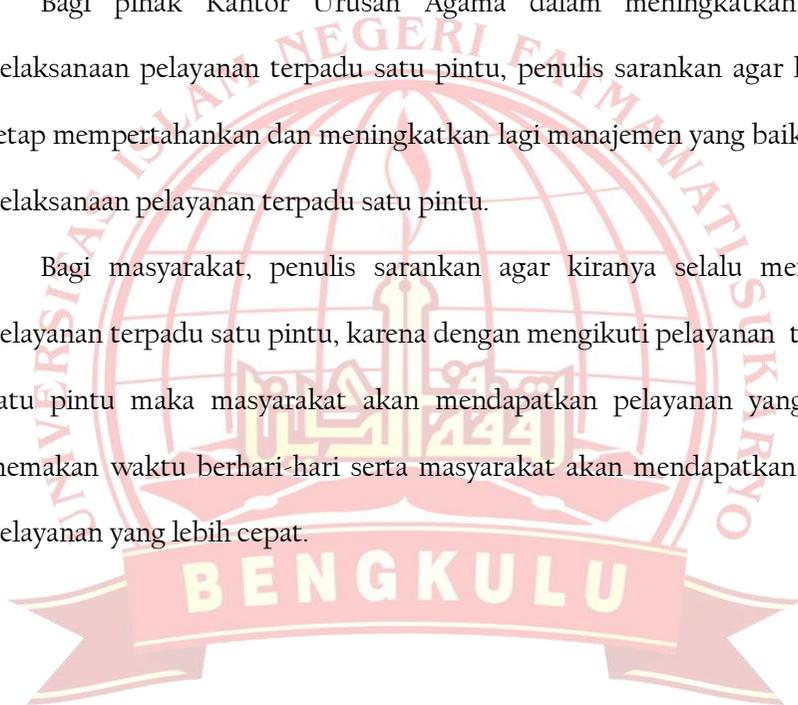
Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur saat ini menerapkan pelayanan terpadu satu pintu dengan maksimal dan Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut sudah sesuai dengan konsep manajemen yang baik yaitu meliputi ciri perencanaan yang simpel, fleksibel, stabil, faktual, rasional, kontinyu, dinamis, praktis, akurat. Hal ini terlihat dari Perencanaan, Pengorganisasian, pelaksanaan, dan Pengawasan yang

ada. Adanya pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning saat ini juga terlihat bahwa pelayanan yang ada lebih tertata rapi serta kemudahan dalam mengkoordinasikan pelayanan kepada masyarakat.

B. SARAN

Bagi pihak Kantor Urusan Agama dalam meningkatkan mutu pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu, penulis sarankan agar kiranya tetap mempertahankan dan meningkatkan lagi manajemen yang baik dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu.

Bagi masyarakat, penulis sarankan agar kiranya selalu mengikuti pelayanan terpadu satu pintu, karena dengan mengikuti pelayanan terpadu satu pintu maka masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang tidak memakan waktu sehari-hari serta masyarakat akan mendapatkan waktu pelayanan yang lebih cepat.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Atabik, (Juni 2016). "Managemen Dakwah Perspektif Al-Qur'an", *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 1, No. 1.
- Ahmad Tanzeh, (2011). *Metodelogi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras).
- Aris Ariyanto, "membangun SDM tangguh di tengah gelombang".
- Dedet Zelth, "Artikel dan Makalah Pemerintahan, Sosial dan Politik". 2 March 2013. <http://dedetzelth.blogspot.com/2013/03/ciri-ciri-perencanaan-yang-baik.html?m=1>
- Dwi Rahmawati, Retno Indah Rokhmawati, Andi Reza Perdanakusuma, (2017). " Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis Bidang Pelayanan Perizinan Menggunakan Bussiness Pricess Modal And Notation (BPMN) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang)", *jurnal pengembangan teknologi informasi dan ilmu komputer*, Vol. 1, No. 11, hlm 1338.
- Fuji Puspita Rahayu, Enos Paselle, Thalita Rifda Khaerani. "Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (Oss) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpmsp) Kota Samarinda" *Jurnal Law and Jus* 201.
- Ganis Aliefiani Mulya Putri, (2022) "Literature View Pengorganisasian: Sdm, Tujuan Organisasi Dan Struktur Organisasi", *Jurnal ekonomi manajemen sistem informasi*, Volume 3, Issue 3.
- Humas01, (6 mei 2017). *KUA harus maksimalkan peran dan fungsinya*, 6 mei 2017. <https://jateng.kemenag.go.id/2017/05/kua-harus-maksimalkan-peran-dan-fungsinya/04>
- Iskandar, (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial: Kuantitatif* (Jakarta: Gaung Persada Press). Hal.217.

- Leny Ismayanti, (2015). "Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang", *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4, No. 2, 4. Di akses:<https://media.neliti.com/media/publications/42426-ID-efektivitas-penyelenggaraan-pelayanan-terpadu-satu-pintu-di-kabupaten-malang>.
- Lexy Moleong, (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung Remaja Rosdakarya). Hal.6.
- Mamduh Hanafi, Konsep Dasar dan Perkembangan Teori Manajemen, *Modul 1*, hal 1-5. website:<http://repository.ut.ac.id/4533/1/EKMA4116-M1.pdf>.
- Madinatul Munawwarah Ridwan, Ismaya, Syahda, Andi Muhammad Aminullah, Nurlaeli Jamaluddin, Elihami Elihami, musdalifah, (2021). "Analisis Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan UIN Alauddin Makassar", *jurnal of education psychology and counseling*, Volume 3 Nomor 1. Hal 197-198. di Akses: 02 Agustus 2022 <https://ummaspulejournal.id/Edupsyscoun/article/download/1099/506>.
- Nuria Siswi Enggarani S.H. M.Hum, (2016). "Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali", *Jurnal Law and Jus* Vol. 1 No. 1, hlm 17.
- Paruhuman Tampubolon, M. Th, (2018). "Pengorganisasian Dan Kepemimpinan Kajian Terhadap Fungsi-Fungsi Manajemen Organisasi Dalam Upaya Untuk Mencapai Tujuan Organisasi", *JURNAL STINDO PROFESIONAL*, Volume IV | Nomor 3 |.
- Romli samsul, (2003). *Jurnalistik Dakwah*, Bandung: Rosda,karya.
- Safrudin, Kamis (2015). *Rapat Koordinasi Kepala KUA Kecamatan*. <https://jateng.kemenag.go.id/2017/05/kua-harus-maksimalkan-peran-dan-fungsinya/29>
- Sahadi, Neti Sunarti, Endah Puspitasari,"Pengembangan Organisasi (Tinjauan Umum Pada Semua Organisasi)" *Jurnal MODERAT*,

Volume 8, Nomor 2. hal 403. Website:
<https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrato4agustus2022>

Saifuddin Azwar, (2009). *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar). Hal.5.

Soehartoyo, (2019) "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)", *Administrative Law & Governance journal*, Volume 2 Issue 1, hlm 143. di Akses: <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/viewFile/5074/2688>.

Suhartoyo, (2013). "Implementasi fungsi pelayanan publik dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)".

Syaiyi Datul Munauwaroh, Pengaruh Lingkungan Organisasi, Stress Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Kerja Terhadap Turnover Intention. [Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta].

Sugiono, (2009). *Metode penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta). Hal.2.

Tik Tatik, *Hubungan Organisasi Dengan Manajemen*, diakses: https://www.academia.edu/33552858/Hubungan_Organisasi_dengan_Manajemen

Tri Yuniningsih, (2004). "Dasar-Dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima: Suatu Telaah Teoritis", Vol.1, No.1, Januari 2004 : 117-130, hal 120
Askses: <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/download/575/456>.

Vanne Donito, Sri Trisnarningsih, (2022). "Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja auditor internal perusahaan", *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4, Number 9, hlm. 4081-4085. Di Akses: <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>.

Winardi, S.E., 2006, *Buku Teori organisasi dan pengorganisasian*, Jakarta

Yusriadi, Misnawati, (2017). "Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu)", *jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*

Publik, Volume 7 Nomor 2. Hal 101. Akses: Homepage:
<http://ojs.unm.ac.id/index.php/iap/index>



FOTO DOKUMENTASI



Wawancara dengan kepala KUA Kecamatan Tanjung Kemuning



Wawancara dengan staf KUA Kecamatan Tanjung Kemuning



Wawancara dengan kepala KUA Kecamatan Tanjung Kemuning



Wawancara dengan sekretaris KUA Kecamatan Tanjung Kemuning



Wawancara dengan staf KUA Kecamatan Tanjung Kemuning



Wawancara dengan staf KUA Kecamatan Tanjung Kemuning



Wawancara dengan staf KUA Kecamatan Tanjung Kemuning



Struktur Organisasi

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAUR
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN TANJUNG KEMUNING

Visi

Terwujudnya Masyarakat Kecamatan Tanjung Kemuning
Ta'at Beragama, Rukun, Cerdas, Mandiri dan Sejahtera Lahir Batin

Misi

- ◊ Meningkatkan pelayanan bidang organisasi dan ketatalaksanaan.
- ◊ Meningkatkan pelayanan teknis dan administrasi nikah dan rujuk berbasis IT.
- ◊ Meningkatkan pelayanan teknis dan administrasi kependudukan dan keluarga sakinah, kemitraan umat dan produk halal.
- ◊ Meningkatkan pelayanan teknis dan administrasi kemasjidan.
- ◊ Meningkatkan pelayanan teknis dan administrasi ZIS dan wakaf.
- ◊ Meningkatkan pelayanan informasi tentang haji dan umroh.
- ◊ Meningkatkan Kerja Sama lintas sektoral.

Motto Pelayanan

Kepuasan Anda adalah Kebanggaan Kami

Janji Pelayanan

Ramah Dalam Pelayanan, Profesional Dalam Tugas,
Tepat Waktu Dalam Urusan, Ikhlas Dalam Berbuat



KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAUR
KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KECAMATAN TANJUNG KEMUNING

Nomor SOP	B. 186/Kua.07.7.4/06/2022
Tanggal Pembuatan	01 Juni 2021
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	01 Desember 2021
Dibuat Oleh	Kepala KUA Iwanis, S.Hi, M.Hi NIP.1986.04.12.2011011015

SOP PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Dasar Hukum 1. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tanggal 29 Desember 2016 tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama	Kualifikasi Pelaksana 1. Memahami peraturan perundang-undangan yang terkait dengan PTSP 2. Memahami proses pelaksanaan layanan PTSP 3. Memiliki Kemampuan teknis computer/Laptop
Keterkaitan 1. SOP Pelayanan Haji 2. SOP Pelayanan Pernikahan 3. SOP Pelayanan Wakaf 4. SOP Pengukuran arah Kiblat	Peralatan Dan Perlengkapan 1. ATK. 2. Perangkat Computer dan Perlengkapannya 3. Pedoman dan Juknis
Peringatan 1. Persyaratan pelayanan permohonan harus lengkap, apabila belum lengkap maka permohonan tidak dapat diproses	Pencatatan dan Pendataan 1. Aplikasi tiap Seksi 2. Standar Pelayanan 3. SOP Pelayanan

No	Aktivitas	Pelaksana		Kepala Kantor	Mutu Baku		
		Permohonan	PTSp		Persyaratan /Kelengkapan	Waktu	Output
1	Menanyakan Pelayanan				Dokumen Layanan	15 Menit	Dokumen Permohonan
2	Menjelaskan Jenis dan Standar Layanan				Dokumen Permohonan	15 Menit	Berkas Permohonan
3	Menyerahkan Berkas Permohonan Layanan				Berkas Permohonan	15 Menit	Berkas Permohonan
4	Meriksa kelengkapan berkas, jika lengkap diteruskan kepada Pimpinan namun jika tidak lengkap berkas dikembalikan untuk dilengkapi				Berkas Permohonan		Berkas Permohonan
5	Memproses Layanan dan menyerahkan kepada Pimpinan untuk diberi paraf dan tanda tangan serta mendokumentasikan				Draft Berkas	1 Hari	Hasil Berkas
6	Memeriksa produk layanan yang telah diproses untuk diserahkan kepada permohonan				Hasil Berkas	15 Menit	Berkas Sudah di tanda tangani
7	Menerima Berkas Layanan Yang telah diproses				Berkas Layanan	10 Menit	Berkas Layanan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu 38211
Telp (0736) 51276, Fax(0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN UJI PLAGIASI SKRIPSI

Surat keterangan ini kami menjelaskan bahwa:

Nama Mahasiswa : Yosa Liana
NPM : 1911330012
Jurusan Prodi : Dakwah/Manajemen Dakwah
Tahun Angkatan : 2019

telah melakukan uji plagiasi dengan judul Skripsi:

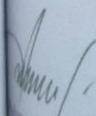
**PELAKSANAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KANTOR URUSAN
AGAMA, KECAMATAN TANJUNG KEMUNING, KABUPATEN KAUR**

SIMPULAN dari hasil uji plagiasi tersebut dinyatakan LULUS dengan hasil kesamaan
similarity (21%) pada tanggal 12 Januari tahun 2023 sebagaimana hasil terlampir.

Demikianlah surat keterangan ini agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

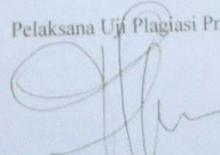
Yang ditandatangani,

Dekan
Fakultas FUAD


Ramdhani, M.Sos.I
NIDN 06122009121006

Bengkulu, 12 Januari 2023

Pelaksana Uji Plagiasi Prodi MD


Putri Rezeki Rahayu, Lc, M.Ag
NIDN 2029089204

Turnitin Originality Report

Processed on: 12-Jan-2023 15:34 WIB
ID: 1991671001
Word Count: 10831
Submitted: 1

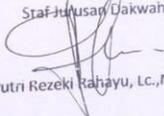
skripsi By Yosa Liana

Similarity Index	Similarity by Source
21%	Internet Sources: 10% Publications: 7% Student Papers: 14%

- 2% match (Internet from 11-Sep-2021)
<https://jurnal.kemendagri.go.id/sua-banus-maklumat-piran-dan-fungsional>
- 1% match (student papers from 03-Aug-2022)
[Submitted to LI DIKTI IX Turnitin Consortium Part II on 2022-08-03](#)
- 1% match (student papers from 14-Feb-2022)
[Submitted to LI DIKTI IX Turnitin Consortium Part II on 2022-02-14](#)
- 1% match (student papers from 14-Jun-2022)
[Submitted to LI DIKTI IX Turnitin Consortium Part II on 2022-06-14](#)
- 1% match (student papers from 01-Oct-2021)
[Submitted to IAIN Bengkulu on 2021-10-01](#)
- 1% match (Internet from 29-Sep-2018)
<http://faisolrezaa.blogspot.com/2013/10/>
- 1% match (Internet from 19-Dec-2022)
http://repository.uin-edu/35658/2/S_MBS_1401339_Chapter1.pdf
- 1% match ()
Suhartoyo, Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)", "Institute of Research and Community Services Diponegoro University (LPPM UHNDIP)", 2019
- 1% match (Internet from 27-Sep-2022)
<https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue/article/download/1610/1372/6121>
- < 1% match (student papers from 11-Dec-2021)
[Submitted to LI DIKTI IX Turnitin Consortium Part II on 2021-12-11](#)
- < 1% match (student papers from 18-Jan-2022)
[Submitted to LI DIKTI IX Turnitin Consortium Part II on 2022-01-18](#)
- < 1% match (student papers from 14-Nov-2022)
[Submitted to LI DIKTI IX Turnitin Consortium Part II on 2022-11-14](#)
- < 1% match (student papers from 19-Jul-2022)
[Submitted to LI DIKTI IX Turnitin Consortium Part II on 2022-07-19](#)
- < 1% match (student papers from 14-May-2022)
[Submitted to LI DIKTI IX Turnitin Consortium Part II on 2022-05-14](#)
- < 1% match (student papers from 26-Jun-2022)
[Submitted to LI DIKTI IX Turnitin Consortium Part II on 2022-06-26](#)
- < 1% match (student papers from 16-Jun-2022)
[Submitted to LI DIKTI IX Turnitin Consortium Part II on 2022-06-16](#)
- < 1% match (student papers from 12-Dec-2022)
[Submitted to IAIN Bengkulu on 2022-12-12](#)
- < 1% match (student papers from 25-Jul-2022)
[Submitted to IAIN Bengkulu on 2022-07-25](#)

1. Identitas Mahasiswa
Nama Mahasiswa : Yosa Liana
NIM mahasiswa : 1911330012
Jurusan/prodi : Dakwah/ KPI/BKI/MD
Jumlah SKS diperoleh : 133 SKS
Judul Proposal yang diajukan:

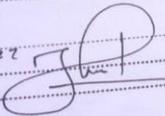
- "Pelayanan Terpadu Satu Pintu"
a. Analisis Lingkungan Internal ~~Kabupaten~~ ^{Padang} Kantor urusan Agama
di Kecamatan Tanjung Kemuning
b. Menajemen Pemberdayaan Masjid Al-Tauwa Desa Kembari A-turi
dalam Meningkatkan Minat Remaja dalam Kegiatan Perikodatan
c. Peran Menajemen Dakwah dalam Meningkatkan Aktifitas
Dakwah di Kantor Aksi Cepat Tanggap Kota Bengkulu

Telah dilakukan verifikasi kesamaan judul proposal di atas oleh staf Jurusan Dakwah:
Staf Jurusan Dakwah,

Putri Rezeki Rahayu, Lc., M.AG.

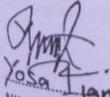
2. Proses Konsultasi

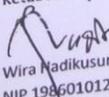
2.1. Rekomendasi Verifikasi Judul
Judul No 1 berkesesuaian dengan catatan; 13/6-0
1. buku dan literatur review / kajian terdahulu
2. analisis & arahan pada manajemen.

2.2. Rekomendasi PA
judul no 1, dapat dipadukan sebagai pembeda
nama kelompok.

2.3. Rekomendasi Ka.Prodi
Acc judul 1 13/06/2022


2.4. Persetujuan Ketua Jurusan Dakwah
Setelah melakukan konsultasi judul dengan PA, Verifikator judul, ka.prodi maka judul proposal
yang diajukan adalah: pelayanan terpadu satu pintu: Analisis
kegiatan internal pada KUA keel. Tgg. keel
Bengkulu, 14/6/2022

Mahasiswa

Yosa Liana
NIM 1911330012

Ketua Jurusan Dakwah

Wira Nadikusuma, M.Si
NIP 198601012011011012



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
 Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu
 Telepon (0736) 51276-51171-51172 - Faksimili (0736) 51171-51172
 Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

Nomor : 369 /Un.23/F.III/PP.01/06/2022
 Lamp : -
 Perihal : Jadwal Seminar Proposal

20 Juni 2022

Kepada Yth.

1. Dr. Japarudin, M.Si (Penyeminar I)
2. Rodiyah, MA.Hum (Penyeminar II)

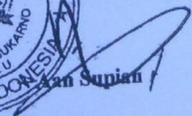
Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Kami mengharapkan kehadiran Bapak/Ibu /Saudara pada :

- Hari/ Tanggal : Kamis, 23 Juni 2022
 Pukul : 08.00-09.00 WIB
 Tempat : Gedung D8.1
 Acara : Seminar Proposal

No.	Nama/ NIM	Jurusan/Prodi	Judul
1.	Yoza Liana NIM. 1911330033	Dakwah/MD	Pelayanan Terpadu Satu Pintu : Analisis Lingkungan Internal Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning

Demikian, atas kehadirannya diucapkan terima kasih, dan jika berhalangan diharapkan memberi kabar.

Assalam,
 Dengan,

 Sunian

Tembusan :
 1. Dosen yang bersangkutan
 2. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

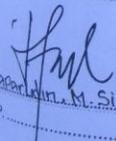
BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
TAHUN AKADEMIK 20...../20.....

Pada hari ini...Kamis...tanggal...23...bulan...06...tahun 20...22...
bertempat di gedung...D.8.1...pada jam...08.00.../d...09.00...WIB, Telah dilaksanakan
seminar proposal skripsi Mahasiswa: Yasa Liana
.....NIM. 1911330012.....dengan judul proposal

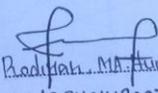
Belayanan Tereadu Satu Pintu : Analisis Lingkungan Internal
Pada Kantor urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning

Demikian berita acara ini di buat dan dapat digunakan sebagaimana peruntukannya.
Bengkulu, hari dan tanggal sebagaimana tersebut diatas.

DOSEN PENYEMINAR I

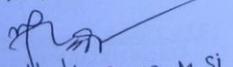

.....
NIP.

DOSEN PENYEMINAR II


.....
NIP. 198110142007012010

MENGETAHUI

Kajur...


Wica Hadikusuma, M.Si
NIP. 19860101201101012

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal skripsi berjudul "Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning" yang disusun oleh:

Nama : **Yosa Liana**
NIM : 1911330012
Prodi : Manajemen Dakwah

Telah diseminari oleh tim Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

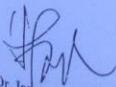
Hari : Kamis
Tanggal : 23 Juni 2022
Pukul : 08.00-09.00 WIB

Dan proposal telah diperbaiki sesuai saran-saran dosen penyeminari, oleh karenanya sudah dapat usulan penetapan Surat Keputusan (SK) pembimbing skripsi.

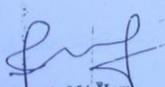
Bengkulu, Juni 2022

TIM PENYEMINAR

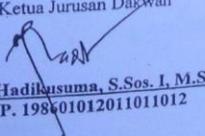
Penyeminari I


Dr. Jamarudin, S.Sos.I., M.Si
NIP. 198001232005011008

Penyeminari II


Rodiyah, MA, Hum
NIP. 198110142007012010

Mengetahui
An. Dekan Fuad
Ketua Jurusan Dakwah


Wira Hadikusuma, S.Sos. I, M.S.I
NIP. 198401012011011012



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
 Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu
 Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
 Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor : 1869 /Un.23/F.III/PP.009/08/2022

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa, maka Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu dengan ini menunjuk dosen:

Nama : Dr. Japarudin, M.Si
 NIP : 19800123 200501 1 008
 Tugas : Pembimbing I

Nama : Rodiyah, MA.Hum
 NIP : 19811014 200701 2 010
 Tugas : Pembimbing II

Bertugas untuk membimbing, mengarahkan dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draf skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasah bagi mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

Nama : Yosa Liana
 NIM : 1811330012
 Jurusan/Program Studi : Dakwah/Manajemen Dakwah
 Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Urusan Agama, Kecamatan Tanjung Kemuning, Kabupaten Kaur

Demikian surat penunjukan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Bengkulu
 Pada tanggal : 18 Agustus 2022
 Dekan,
 Aan Supian

- Tembusan:
1. Wakil Rektor I
 2. Dosen yang bersangkutan
 3. Mahasiswa yang bersangkutan
 4. Arsip

ψ



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

18 Oktober 2022

Nomor : 2308/Un.23/F.III/PP.00.3/10/2022
Lamp : 1 Berkas Proposal Skripsi
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Yth. Kepala KUA, Kecamatan Tanjung Kemuning, Kabupaten Kaur

Dengan Hormat,

Sehubungan akan dilaksanakannya penelitian Skripsi Mahasiswa Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Tahun Akademik 2022/2023, dengan ini kami mohon kiranya berkenan memberikan izin penelitian kepada saudara:

Nama : Yosa Liana
NIM : 1911330012
Jurusan/Program Studi : Dakwah/Manajemen Dakwah
Semester : Tujuh (VII)
Waktu Penelitian : Tanggal 19 Oktober s/d 19 November 2022
Judul : Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di KUA Kecamatan Tanjung Kemuning, Kabupaten Kaur
Tempat Penelitian : KUA Kecamatan Tanjung Kemuning, Kabupaten Kaur

Demikian permohonan izin ini kami sampaikan, atas perkenan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



PEDOMAN WAWANCARA

Nama Informan :

Hari/Tanggal :

Waktu :

Lokasi :

Masalah Penelitian	Pertanyaan Dalam Pedoman Wawancara
Bagaimana pelaksanaan pelayanan Terpadu Satu Pintu dan mengapa Kantor Urusan Agama Tanjung Kemuning membuka Pelayanan Terpadu Satu Pintu?	1. Bagaimana bentuk Perencanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Urusan Agama Tanjung Kemuning?
	2. Bagaimana bentuk pengorganisasian dalam Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Urusan Agama Tanjung Kemuning?
	3. Bagaimana bentuk metode yang digunakan dalam Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Urusan Agama Tanjung Kemuning?
	4. Bagaimana bentuk pengawasan dalam Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Urusan Agama Tanjung Kemuning?
	5. Mengapa Kantor Urusan Agama Tanjung Kemuning Membuka dan melaksanakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu?

PEDOMAN OBSERVASI

Judul Penelitian : Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Urusan
Agama Kecamatan Tanjung Kemuning

Hari/tanggal :

Waktu :

Lokasi :

Aspek yang diobservasi	Objek yang diobservasi
Pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu	1. Situasi saat berlangsungnya Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
	2. Kondisi Para pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu
	3. Orang-orang yang terlibat dalam Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan peran mereka
Lokasi penelitian	1. Kondisi geografis lokasi penelitian 2. Kantor Urusan Agama 3. Lokasi Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAUR
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN TANJUNG KEMUNING
Alamat : Jl. Raya Lintas Barat Desa Padi Leban Kecamatan Tanjung Kemuning
Kabupaten Kaur 38955 E-mail: kuantanjungk@gmail.com

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : B. 015/Kua.07.7.4/01/2023

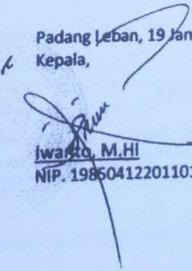
Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala KUA Kecamatan Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur Provinsi Bengkulu dengan ini menerangkan sesungguhnya :

Nama : YOSA LIANA
NIM : 1911330012
Jurusan/Program Studi : DAKWAH/MANAJEMEN DAKWAH
Fakultas : USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH

Telah selesai melakukan penelitian di KUA Kecamatan Tanjung Kemuning dari tanggal 19 Oktober s/d 19 November 2022 selesai dengan judul penelitian "Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di KUA Kecamatan Tanjung Kemuning, Kabupaten Kaur".

Dengan demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang Leban, 19 Januari 2023
Kepala,


Iwan R. M. H.
NIP. 198504122011011015



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

Nomor : 049/Un.23/F.III/PP.01/01/2023
Lamp : -
Perihal : Jadwal Ujian Munaqasyah

17 Januari 2023

Kepada Yth.

1. Dr. MURKILIM, M.A
2. Rodiyah, MA (Sekretaris)
3. Sa'adah Mardiyati, MA (Penguji I)
4. Indah Masruroh, MA (Penguji II)

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Kami mengharapkan kehadiran Bapak/Ibu /Saudara pada :

Hari/ Tanggal : Rabu, 25 Januari 2023
Pukul : 13.00-14.30 WIB
Tempat : Gedung D8.2
Acara : Ujian Munaqasyah

No.	Nama/ NIM	JUDUL
1.	Yosa Liana NIM. 1911330012	Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tanjung Kemuning

Demikian, atas kehadirannya diucapkan terima kasih, dan jika berhalangan diharapkan memberi kabar.

Wassalam,
Dekan,

Aan Supriat

Tembusan :
1. Dosen yang bersangkutan
2. Arsip



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Yosa Liana Pembimbing II : Rodiyah, Sos.I MA.Hum
 NIM : 1911330012
 Jurusan : Dakwah Judul Skripsi: Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kantor Urusan Agama, Kecamatan Tanjung Kemuning, Kabupaten Kaur
 Program Studi : Manajemen Dakwah

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan I/II	Paraf Pembimbing
1	Rabu 1 Sep 2022	BAB I - II	Penulisan, spasi Kutipan lajur	f
2	Jum'at 9-09-2022	BAB I - III	Bab I, Penulisan Metode Penelitian, Daftar pustaka	f
3	Jum'at 16-09-2022	BAB I - 3 Pendahuluan	Instrumen ter Kait dg RM k2 BIN ada	f

Mengetahui,
 Ketua Jurusan Dakwah

Wira Hadi Kusuma, M.Si
 NIP. 198601012011011012

Bengkulu,
 Pembimbing II

Rodiyah, Sos.I MA.Hum
 NIP. 198110142007012010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu
Telepon (0736) 51276-51171-51172 - Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uirfasbengkulu.ac.id

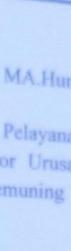
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Yosa Liana Pembimbing II : Rodiyah, Sos. I MA. Hum
NIM : 1911330012
Jurusan : Dakwah Judul Skripsi: Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning
Program Studi : Manajemen Dakwah

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan I/II	Paraf Pembimbing
	Senin	Bab 1 - U lampiran	Abstrak sesuai kesimpulan dgn kesimpulan sbt (Perbaiki) Acc - lanjut ke pms	 

Bengkulu,

Mengetahui,
Ketua Jurusan Dakwah


Wira Hadi Kusuma, M.Si
NIP. 196601012011011012

Pembimbing II


Rodiyah, Sos. I MA. Hum
NIP. 198110142007012010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website www.uinfasbengkulu.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Yosa Liana Pembimbing II : Rodiyah, Sos.I MA.Hum
NIM : 1911330012 Judul Skripsi: Pelaksanaan Pelayanan
Jurusan : Dakwah Terpadu Satu Pintu Di Kantor Urusan
Program Studi : Manajemen Dakwah Agama Kecamatan Tanjung Kemuning

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan I/II	Paraf Pembimbing
	Senin - 12 - 12 - 2022	BAB 1 - 1	1. Sistematisasi Penulisan 2. Hasil penelitian 3. Kesimpulan 4. Sistem Penulisan	f
	Selasa 21 - 12 - 2022	BAB 1 - 1 x Lampiran	- Data hasil penelitian Di klasifikasi sesuai RM - Kesimpulan sesuai RM & Hasil Penelitian ACC	f
	Jumat 24 - 12 - 2022			f

Mengetahui,
Ketua Jurusan Dakwah

Wina Hadi Kusuma, M.Si
NIP. 198601012011011012

Bengkulu,
Pembimbing II

Rodiyah, Sos.I MA.Hum
NIP. 198110142007012010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
 Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu
 Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
 Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Yosa Liana Pembimbing I : Dr. Japarudin, M.Si
 NIM : 1911330012 Judul Skripsi: Pelaksanaan Pelayanan
 Jurusan : Dakwah Terpadu Satu Pintu Di Kantor Urusan
 Program Studi : Manajemen Dakwah Agama Kecamatan Tanjung Kemuning

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan I/II	Paraf Pembimbing
	29-12-2022	BAB 1 - V	Perbaiki naskah SKRIPSI sesuai Penulisan	<i>[Signature]</i>
	03-01-2023	BAB 1 - V	Perbaiki Penulisan hasil dan kesimpulan	<i>[Signature]</i>
	05-01-2023	BAB 1 - V	Penulisan, Abstrak Kesimpulan	<i>[Signature]</i>
<i>Ace mendafur Liana</i>				<i>[Signature]</i>

Mengetahui,
 Ketua Jurusan Dakwah

[Signature]
 Wira Hadi Kusuma, M.Si
 NIP. 198601012011011012

Bengkulu,

Pembimbing I

[Signature]
 Dr. Japarudin, M.Si
 NIP. 198110142007012010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Yosa Liana Pembimbing I : Dr. Japarudin, M.Si
NIM : 1911330012 Judul Skripsi: Pelaksanaan Pelayanan
Jurusan : Dakwah Terpadu Satu Pintu Di Kantor Urusan
Program Studi : Manajemen Dakwah Agama Kecamatan Tanjung Kemuning

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan I/II	Paraf Pembimbing
1.	Rabu 28-09-2022	BAB I-III	Perbaiki Sesuai Pedoman Penuisian SKRIPSI	
2.	Selasa 04-10-2022	BAB I-III & Pedoman	Perbaikan Penuisian Pedoman wawancara Pedoman observasi	

Mengetahui,
Ketua Jurusan Dakwah

Wira Hadi Kusuma, M.Si
NIP. 198601012011011012

Bengkulu,
Pembimbing I

Dr. Japarudin, M.Si
NIP. 198110142007012010



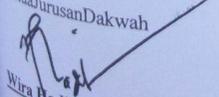
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

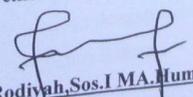
Nama Mahasiswa : Yosa Liana Pembimbing II : Rodiyah, Sos.I MA.Hum
NIM : 1911330012
Jurusan : Dakwah Judul Skripsi: Pelaksanaan Pelayanan
Program Studi : Manajemen Dakwah Terpadu Satu Pintu Di Kantor Urusan
Agama, Kecamatan Tanjung Kemuning,
Kabupaten Kaur

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan I/II	Paraf Pembimbing
4	Senin 26-09-2022	BAB I - III Pendahuluan	Langsung ke inti!	f
5	Senin 21-11-2022	BAB I - V	Kata pengantar Hasil penelitian Hasil observasi Penutup - kesimpulan belum ada	f
6	Senin 5-12-2022	BAB I - V	- Abstrak - Data hasil observasi - - Penulisan	

Mengetahui,
Ketua Jurusan Dakwah


Wira Hadi Kusuma, M.Si
NIP. 198401012011011012

Bengkulu,
Pembimbing II


Rodiyah, Sos.I MA.Hum
NIP. 198110142007012010

BIOGRAFI PENULIS



Yosa Liana lahir di Selika 2 Kecamatan Tanjung Kemuning Kabupaten Kaur Provinsi Bengkulu pada 25 Desember 2000, penulis merupakan putri ke 3 dari 6 bersaudara dari pasangan Ayah Nizarman dan ibu Nutin Liana

Riwayat Pendidikan Penulis:

1. SDN 03 TANJUNG KEMUNING (2007)
2. MTS N 04 KAUR (2013)
3. SMA N 02 KAUR (2016)
4. Universitas Islam Negeri Fatmawati Soekarno Bengkulu

Penulis juga aktif dalam berbagai macam organisasi, berikut pengalaman organisasi yang pernah diikuti penulis:

1. Bendahara Dua Forum Pemuda Cinta Dakwah(2019-2020)
2. Anggota Bidang Keagamaan Himpunan Mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Uinfas Bengkulu (2020-2021)
3. Bendahara Umum Himpunan Mahasiswa Jurusan Dakwah Uinfas Bengkulu (2021-2022)

Dengan kerja keras dan ketekunan penulis telah berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kemuning”** semoga dengan adanya tugas akhir ini dapat memberikan banyak kontribusi bagi dunia pendidikan.