

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KELURAHAN  
PROYONANGGAN UTARA KABUPATEN BATANG  
DALAM PERSPEKTIF ISLAM**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

**MOLLINA DESY RAMANDHANI**

**NIM. 2013116245**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

**2023**

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KELURAHAN  
PROYONANGGAN UTARA KABUPATEN BATANG  
DALAM PERSPEKTIF ISLAM**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

**MOLLINA DESY RAMANDHANI**

**NIM. 2013116245**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

**2023**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **Mollina Desy Ramandhani**

NIM : **2013116245**

Judul Skripsi : **Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Proyonanggan Utara Kabupaten Batang dalam Perspektif Islam**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 20 Juni 2023

Yang menyatakan,



Mollina Desy Ramandhani

## NOTA PEMBIMBING

**Muhammad Aris Safi'i, M.E.I**

Perum Pisma Garden Residence, Tirto, Pekalongan Barat

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Mollina Desy Ramandhani

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN K. H. Abdurrahman Wahid Pekalongan  
c.q. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah  
PEKALONGAN

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : **Mollina Desy Ramandhani**

NIM : **2013116245**

Judul : **Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Proyonanggan Utara Kabupaten Batang dalam Perspektif Islam**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Pekalongan, 20 Juni 2023

Pembimbing

**Muhammad Aris Safi'i, M.E.I**

NIP. 19851012 201503 1 004



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, [www.febi.iainpekalongan.ac.id](http://www.febi.iainpekalongan.ac.id)

**PENGESAHAN**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)  
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari:

Nama : Mollina Desy Ramandhani  
NIM : 2013116245  
Judul Skripsi : **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR  
KELURAHAN PROYONANGGAN UTARA KABUPATEN  
BATANG DALAM PERSPEKTIF ISLAM**

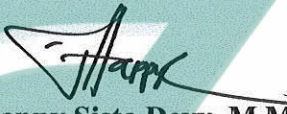
Telah diujikan pada hari Selasa tanggal 18 Juli 2023 dan dinyatakan  
**LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji

Penguji I

  
**Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.**  
NIP. 197502201999032001

Penguji II

  
**Happy Sista Devy, M.M.**  
NIP. 198510012019081001

Pekalongan, 18 Juli 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.**  
NIP. 197502201999032001

## MOTTO

*“Lambat bukan berarti tertinggal, cepat bukan berarti hebat. Kita akan berada di garis finish diwaktu yang tepat. Teruslah berusaha dan berdo’a, selebihnya serahkan semuanya kepada Sang Pemilik Semesta.”*

(Mollina Desy Ramandhani)

*“Dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.”*

(Q.S Al-Anfaal : 46)

*“Jadilah manusia yang baik dalam pandangan Allah. Jadilah manusia yang buruk dalam pandangan sendiri. Jadilah manusia yang biasa dalam pandangan orang lain.”*

(Ali bin Abi Thalib)



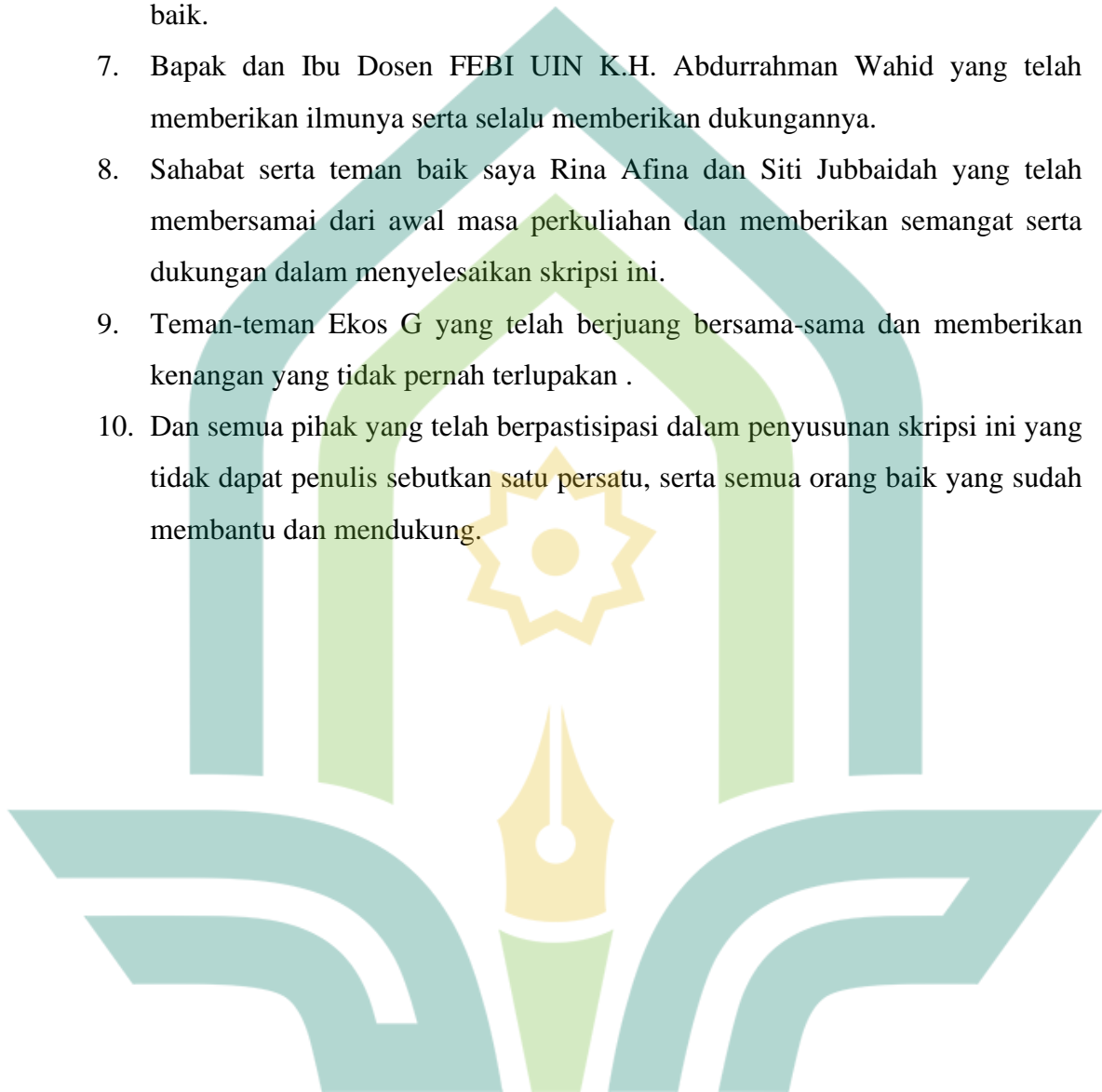
## PERSEMBAHAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan Skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan meteril maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan Skripsi ini:

1. Kedua orang tua hebat Ayahanda Mulyadi (Alm.) dan Ibunda Ubainah tercinta, yang senantiasa memberikan kasih sayang dan cinta kasih pehuh. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku.
2. Kedua calon mertua yang sudah seperti orang tua kandungku sendiri, Bapak Sudiman dan Ibu Dukiyah, terimakasih untuk do'a, restu, semangat dan motivasi kepadaku
3. Calon pendamping hidupku tersayang, Mas Ady Slamet Abdulrahman yang selalu menemani dan membimbing dengan baik, terimakasih atas segala sabar dalam menghadapi *mood swingku*, semangat, motivasi, do'a, dukungan, ketulusan, perhatian, cinta dan kasih sayang serta kepercayaan penuh selama ini.
4. Saudari kandungku, Yunita Indah Ichtiarini dan saudari iparku Suci Asiamimah yang telah memberikan semangat kepadaku.

5. Almamater saya Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Dosen Pembimbing Bapak Muhammad Aris Safi'i, M.E.I., yang membimbing serta mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini dengan baik.
7. Bapak dan Ibu Dosen FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid yang telah memberikan ilmunya serta selalu memberikan dukungannya.
8. Sahabat serta teman baik saya Rina Afina dan Siti Jubbaidah yang telah kebersamai dari awal masa perkuliahan dan memberikan semangat serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman Ekos G yang telah berjuang bersama-sama dan memberikan kenangan yang tidak pernah terlupakan .
10. Dan semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, serta semua orang baik yang sudah membantu dan mendukung.





## ABSTRAK

### **MOLLINA DESY RAMANDHANI. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Proyonanggan Utara Kabupaten Batang dalam Perspektif Islam.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang mekanisme yang di terapkan dalam pelayanan administrasi di kantor Kelurahan Proyonanggan Utara Kabupaten Batang dan mengetahui tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor Kelurahan Proyonanggan Utara Kabupaten Batang dalam Perspektif Islam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Sumber data berupa data primer sedangkan untuk pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan metode analisis deskriptif karena dalam hal ini penulis mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi dalam perspektif Islam. Teknik keabsahan data menggunakan triangulasi yaitu triangulasi sumber dan metode.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa mekanisme pelayanan di Kelurahan Proyonanggan Utara sudah sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang ditetapkan, sehingga masyarakat merasa lebih jelas dan terarah. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi dari beberapa aspek secara keseluruhan sudah cukup baik, dan dalam tinjauan Islam juga sudah menerapkan sesuai prinsip-prinsip dalam Islam.

**Kata kunci: Mekanisme Pelayanan Administrasi, Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan dalam Perspektif Islam**

## ABSTRACT

**MOLLINA DESY RAMANDHANI. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Proyonanggan Utara Kabupaten Batang dalam Perspektif Islam.**

*This study aims to find out about the mechanism applied in administrative services at the Proyonanggan Utara Village office, Batang Regency, and to find out the public's perception of the quality of administrative services at the Proyonanggan Utara Village office, Batang Regency in an Islamic Perspective.*

*This study uses a qualitative approach with a type of field research (field research). The data source is in the form of primary data while for data collection using observation, interview and documentation methods. The data analysis technique uses descriptive analysis method because in this case the writer describes the quality of administrative services from an Islamic perspective. The data validation technique uses triangulation, namely source and method triangulation.*

*The results of this study revealed that the service mechanism in the North Proyonanggan Village was in accordance with the established standard service procedures, so that the community felt clearer and more focused. The public's perception of administrative services from several aspects as a whole is quite good, and in an Islamic view it has also implemented according to Islamic principles.*

**Keywords: Administrative Service Mechanism, Public Perception of Service in Islamic Perspective**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
2. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H., selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
3. Dr. H. Tamamudin, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. Muhammad Aris Safi'i, M.E.I., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dan dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
5. Happy Sista Devy, M.M., selaku Sekretaris Prodi Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
6. Marlina, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA)

7. Para dosen serta staff FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah membantu dalam administrasi dan mempermudah dalam penyelesaian skripsi
8. Staff kelurahan dan warga Proyonanggan Utara Batang yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan
9. Orang tua dan keluarga saya tercinta yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral
10. Teman-teman Ekos G dan pihak yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 20 Juni 2023

Penulis



**Mollina Desy Ramandhani**  
Nim. 2013116245

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	<b>4</b>
<b>C. Tujuan dan Manfaat Penelitian</b> .....	<b>5</b>
<b>D. Sistematika Pembahasan</b> .....	<b>6</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
<b>A. Landasan Teori</b> .....	<b>8</b>
<b>1. Kualitas Pelayanan</b> .....	<b>8</b>
<b>2. Etika Bekerja dalam Islam</b> .....	<b>11</b>
<b>3. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam</b> .....	<b>14</b>
<b>B. Telaah Pustaka</b> .....	<b>15</b>
<b>C. Kerangka Berpikir</b> .....	<b>21</b>

### **BAB III METODE PENELITIAN**

<b>A. Metode Penelitian .....</b>	<b>22</b>
<b>1. Jenis Penelitian.....</b>	<b>22</b>
<b>2. Lokasi Penelitian.....</b>	<b>22</b>
<b>3. Waktu Penelitian.....</b>	<b>22</b>
<b>4. Fokus Penelitian.....</b>	<b>23</b>
<b>5. Subjek Penelitian .....</b>	<b>23</b>
<b>6. Sumber Data Penelitian.....</b>	<b>23</b>
<b>7. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>23</b>
<b>8. Teknik Keabsahan Data.....</b>	<b>25</b>
<b>9. Analisis Data.....</b>	<b>26</b>

### **BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN**

<b>A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....</b>	<b>30</b>
<b>1. Sejarah Singkat Kelurahan.....</b>	<b>30</b>
<b>2. Tugas Pokok dan Program Kerja .....</b>	<b>31</b>
<b>3. Struktur Organisasi.....</b>	<b>32</b>
<b>4. Pegawai / Staff Kelurahan .....</b>	<b>32</b>
<b>5. Waktu Pelayanan.....</b>	<b>33</b>
<b>6. Visi dan Misi.....</b>	<b>33</b>
<b>B. Analisis Data .....</b>	<b>34</b>
<b>C. Pembahasan .....</b>	<b>45</b>

### **BAB V PENUTUP**

<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>55</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>56</b>

### **DAFTAR PUSTAKA**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

### 1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka danha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)

ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	‘	koma terbalik (di atas)
غ	Ghain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal rangkap	Vokal Panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	يا = ai	يآ = ī
أ = u	وا = au	وا = ū

## 3. Ta Marbutah

*Ta marbutah* hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

تليمة أرم ditulis *mar'atun jamīlah Ta marbutah*

mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

تمطاف ditulis *fātimah*



#### 4. *Syaddad* (*tasydid*, *geminasi*)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

انبر            ditulis    *rabbanā*  
ربلا            ditulis    *al-barr*

#### 5. Kata sandang (*artikel*)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh :

س مشلا            ditulis            *asy-syamsu*  
ل ج رلا            ditulis            *ar-rojulu*  
ق دي سلا            ditulis            *as-sayyidinah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

ر م قلا            ditulis            *al-qamar*  
ع ي دبلا            ditulis            *al-badi'*  
ل لاجلا            ditulis            *al-jalāl*

#### 6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /'/.

Contoh:

ثُمَّ            ditulis            *umirtu*

عَيْش            ditulis            *syai'un*



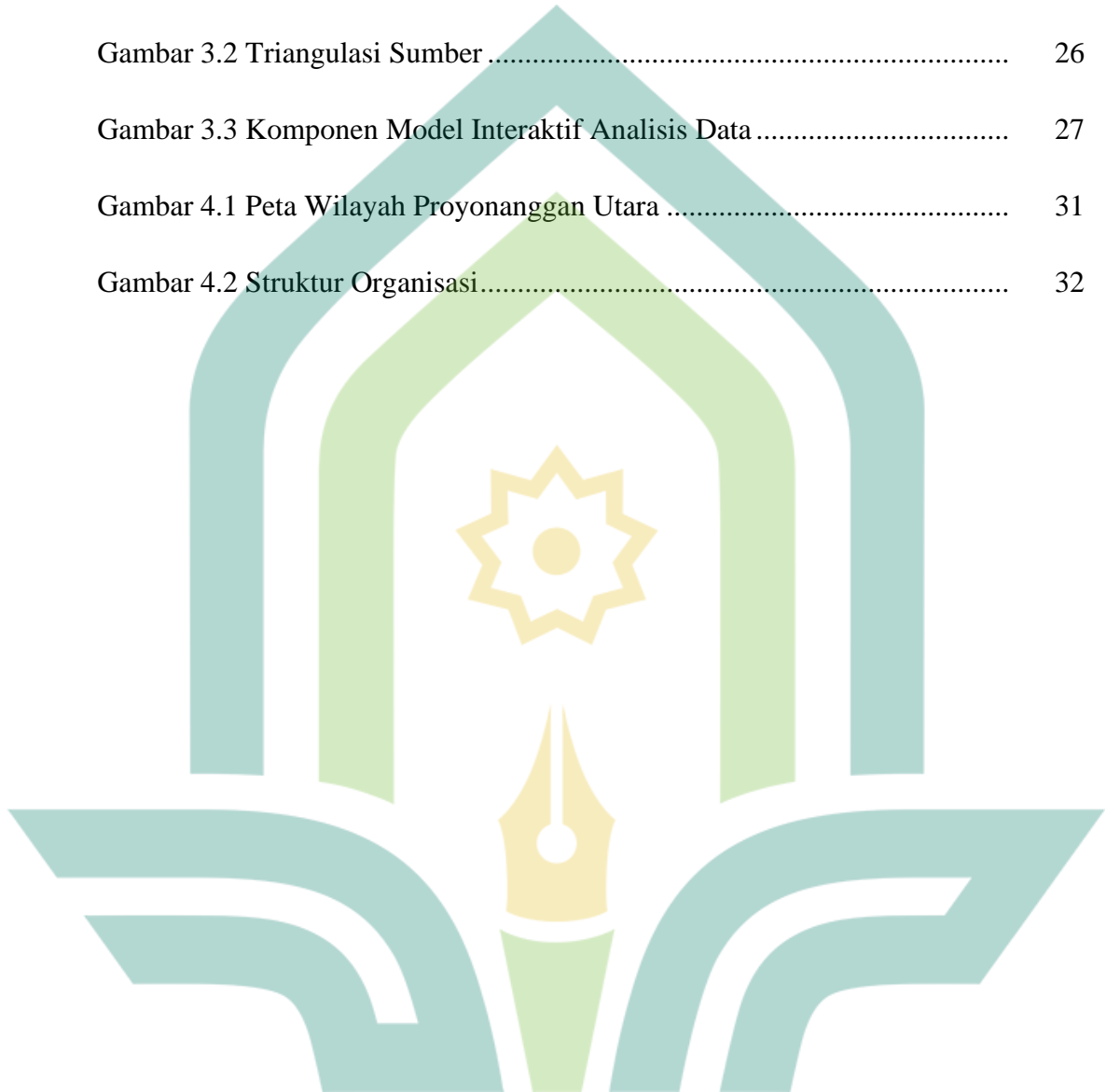
## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Pegawai/staff Kelurahan .....	32
Tabel 4.2 Data Observasi Sarana dan Prasarana .....	41



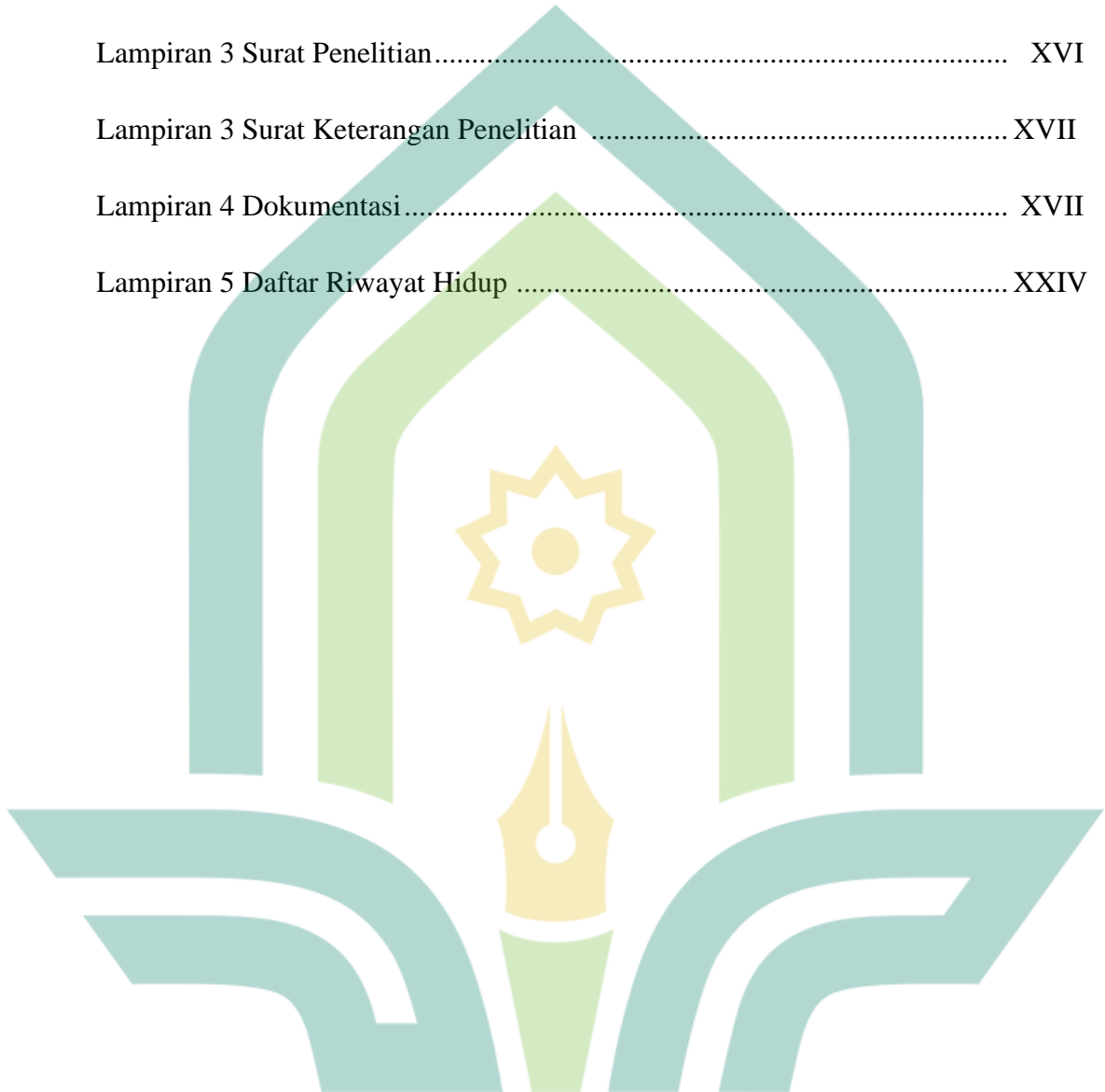
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	21
Gambar 3.1 Triangulasi Metode .....	25
Gambar 3.2 Triangulasi Sumber .....	26
Gambar 3.3 Komponen Model Interaktif Analisis Data .....	27
Gambar 4.1 Peta Wilayah Proyonanggan Utara .....	31
Gambar 4.2 Struktur Organisasi .....	32



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	I
Lampiran 2 Transkrip Wawancara .....	III
Lampiran 3 Surat Penelitian.....	XVI
Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian .....	XVII
Lampiran 4 Dokumentasi.....	XVII
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup .....	XXIV



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Instansi pemerintahan adalah sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian/departemen, lembaga pemerintah non departemen, kesekretariat lembaga tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah, termasuk Badan Usaha Milik Negara dan Badan Hukum Milik Negara (Rangan, 2020). Pemerintah atau birokrasi menjadi jembatan antara aspirasi masyarakat melalui lembaga legislatif dengan masyarakat yang secara langsung menerima dan menikmati pelayanan yang diberikan oleh birokrasi, sebab pemerintah dianggap sebagai lembaga pelayanan masyarakat. Di antara lembaga pelayanan masyarakat atau instansi pemerintahan salah satunya adalah kelurahan.

Sebagai salah satu lembaga pelayanan masyarakat, fungsi dari kelurahan sendiri adalah pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Artinya, sudah sepatutnya kantor kelurahan memberikan pelayanan bagi masyarakat dalam segala kebutuhan baik dalam kepengurusan administrasi kenegaraan masyarakat, maupun dalam kepengurusan surat-surat atau dokumen-dokumen penting yang membutuhkan campur tangan pihak kelurahan. Kelurahan Proyonanggan Utara Kabupaten Batang memiliki pelayanan yang signifikan mampu melayani masyarakat dengan hasil kerja yang efektif dan efisien, di kantor Kelurahan Proyonanggan Utara Kabupaten Batang ini memiliki staff

pegawai yang mana memiliki tugas melayani masyarakat di bidang masing-masing.

Pelayanan dan jasa publik merupakan suatu cara pengalokasian sumber daya melalui mekanisme politik, bukannya lewat pasar, artinya pelayanan bukan sesuatu yang diperjual belikan. Maka kualitas pelayanan itu tergantung kepada kualitas demokrasi. Konsekuensi dari hal ini adalah tidak memungkinkan pencapaian kualitas pelayanan publik yang lebih baik lagi. Tetapi pelayanan yang menyentuh hampir setiap sudut kehidupan masyarakat tidak ditopang oleh mekanisme pengambilan keputusan yang terbuka, serta proses yang demokratis. Karena itu tidak mengherankan jika pelayanan publik Indonesia memiliki ciri yang cenderung korup. Korup yang dimaksud yaitu contohnya dalam hal ini pelayanan masih lebih mengutamakan kerabat dalam melayani dibandingkan dengan masyarakat yang sama sekali tidak saling mengenal.

Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus di dukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah atau aparatur (Pujiastuti, 2021). Namun sangat disayangkan, didalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih relatif banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas belum seperti yang diharapkan masyarakat. Hasil penelitian *Governance and Desentralization Survey* (GDS) Agus Dwiyanto (2002) menemukan fakta bahwa “secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik”. Dalam penelitian tersebut menemukan tiga masalah penting yang banyak terjadi dilapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu pertama, besarnya diskriminasi pelayanan. Kedua, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Dan ketiga, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah secara umum berdasarkan kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari pengaduan atau keluhan dari masyarakat tentang pelayanan publik, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informative, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana



pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme (Suryadi, 2010).

Kantor Kelurahan Proyonanggan Utara Kabupaten Batang yang merupakan organisasi pemerintah yang paling terdepan di dalam menjalankan tugas pemerintah daerah, juga dituntut untuk mampu melaksanakan tugas pelayanan yang prima kepada masyarakat khususnya masyarakat Kelurahan Proyonanggan Utara Kabupaten Batang. Untuk mendapatkan pelayanan yang prima seperti yang diharapkan oleh masyarakat selama ini, tentunya sangat tergantung dari kemampuan aparatur Kantor Proyonanggan Utara Kabupaten Batang itu sendiri. Adapun kemampuan aparat yang di maksud antara lain kemampuan aparat dalam menjalankan tugas pelayanan yang sesuai dengan norma-norma atau nilai-nilai yang berlaku ditengah masyarakat (Pujiastuti, 2021).

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan menjadi bahan pertimbangan penelitian lebih lanjut mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Proyonanggan Utara Kabupaten Batang.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Mekanisme yang Diterapkan dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Proyonanggan Utara Kabupaten Batang?

2. Bagaimana Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Proyonanggan Utara Kabupaten Batang dalam Perspektif Islam?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### 1. Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah diatas dapat disimpulkan beberapa tujuan dari penelitian kali ini yaitu :

- a. Untuk mengetahui tentang mekanisme yang di terapkan dalam pelayanan administrasi di kantor Kelurahan Proyonanggan Utara Kabupaten Batang.
- b. Untuk mengetahui tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor Kelurahan Proyonanggan Utara Kabupaten Batang dalam Perspektif Islam.

#### 2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan atau kegunaan dari hasil penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

##### a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dalam ilmu ekonomi syariah serta dapat memberikan informasi dan masukan khususnya dalam pengembangan hal kualitas pelayanan administrasi.



pelayanan administrasi dalam perspektif Islam. Pada bab ini juga akan dijabarkan mengenai berbagai teori yang berada pada awal setelah adanya pendahuluan, dimana diharapkan teori ini agar berguna dalam menunjang penelitian kualitatif ini.

### **BAB III            METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Bab ini secara khusus akan menjabarkan mengenai bagaimana penelitian ini dilakukan dengan metode dan pendekatan tertentu. Bab ini juga akan dijabarkan mengenai objek penelitian serta bagaimana teknik dalam mengolah data tersebut, dengan tujuan untuk dapat menjawab rumusan masalah yang ada.

### **BAB IV            ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini bahasan inti tentang jawaban dari rumusan masalah pada bab awal. Bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dari penelitian dengan merujuk pada teori dan hasil dari pengumpulan data yang kemudian dianalisis menggunakan metode dan pendekatan yang sudah dijelaskan pada bab III.

### **BAB V            PENUTUP**

Bab ini yakni bab terakhir yang memuat tentang simpulan dari hasil dari penelitian kualitatif.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti kepada pihak-pihak terkait, pelayanan di Kelurahan Proyonanggan Utara Batang dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Mekanisme pelayanan administrasi di Kelurahan Proyonanggan Utara Batang sudah cukup optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari mekanisme dan prosedur pelayanan, pelayanan yang dilakukan karena adanya standar pelayanan yang ditetapkan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa lebih jelas dan terarah. Staff pelayanan administrasi juga sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait permasalahan yang akan ditangani.
2. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kelurahan Proyonanggan Utara yang sudah terlaksana dengan baik yaitu prinsip kesederhanaan prosedur pelayanan, prinsip kejelasan persyaratan administrasi, prinsip kepastian waktu, prinsip tanggungjawab serta prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (K3) staff. Sedangkan prinsip pelayanan administrasi di Kelurahan Proyonanggan Utara yang belum terlaksana dengan baik yaitu prinsip kelengkapan sarana dan prasarana, prinsip kemudahan akses pelayanan serta prinsip kenyamanan.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kelurahan Proyonanggan Utara sebaiknya melakukan penataan ruang agar memberikan kesan tidak terlalu sempit, sehingga menambah nilai keindahan dan kebersihan kantor.
2. Kelurahan Proyonanggan Utara sebaiknya perlu adanya penambahan atau perbaikan sarana komputer agar waktu penyelesaian pelayanan lebih efisien, sehingga masyarakat lebih mudah mendapatkan pelayanan yang baik.
3. Kelurahan Proyonanggan Utara perlu adanya pembuatan situs web agar masyarakat mudah mengakses informasi secara *online*
4. Kelurahan Proyonanggan Utara perlu adanya penataan pengelolaan terkait pengambilan data yang masih manual (tidak ada soft file yang didapatkan)
5. Kepada pembaca, penulis berharap dengan adanya naskah skripsi ini dapat memberikan kontribusi mengenai pemikiran konsep tambahan bagi penelitian yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Febriani, Rezki. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar (Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam)*, UIN Alauddin Makassar
- H. Kriswahyu, dkk. 2009. Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI. (Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia)
- Harahap, Sofyan. (2011). *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Salemba Empat).
- Jauhari, H. A. R. (2023). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Pegawai Kantor Kelurahan Linggasari. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Manajemen* Vol. 7 No. 1.
- Karya, Betty. (2021). Presepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Palangka Kecamatan Jekan Raya. *Jurnal Sociopolitico*. Volume 3 Nomor 1. E-ISSN 2656-1026.
- Kholis, Nur. (2004). *Etika Kerja Dalam Perspektif Islam*. (Al-Mawarid Edisi XI)
- Lahada, Galib. (2017). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Pada Kantor Lurah Uemalingku Kecamatan Ampana Kota. *Jurnal Ilmiah Adminstratie*. Vol. 8 No. 1).
- Lestari, R. (2021). Analisis Manajemen Pelayanan Rumah Sakit. *Skripsi*, 34.
- Lisabella, Margaretha. Model Analisis Interaktif Miles And Huberman. Metodologi Riset. Program Pasca Sarjana Universitas Bina Darma Palembang
- Marande, Yunruth. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Adminstratie*. Vol 8, No. 1. Hal 33-39.
- Maulana, A.K dan Larasati, E. Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang Departemen Administrasi Publik. FISIP Universitas Diponegoro

- Pandipa, A. K. (2019). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu. *Jurnal Ilmiah Administratie* , Vol.13 No.1.
- Pasaribu, Rudolf. (1988). Teori Etika Praktis. (Medan: Pieter).
- Pasaribu, Vera. (2018). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias. *Jurnal Publik Reform UNDHAR MEDAN*. Vol 3, No. 1. Hal. 338-379.
- Poerwadarminta, WJS. (1986). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka).
- Pratiwi, A. S. I., dan Indartuti, E. (2023). Kualitas Pelayanan Kependudukan di Kantor Kelurahan Keputih. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. Vol. 3 No. 01 e-ISSN: 2797-04692.
- Pujiastuti, Reka. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare. Skripsi Manajemen Dakwah IAIN Pare-Pare.
- Pulungan, Sahmiar. (2014). Etos Kerja dan Etika Profesi Dalam Pandangan Islam, (Wahana Inovasi). Volume 3 No 2. ISSN : 2089-8592
- Putri, D. A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.
- Rangan, G. A. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol 8 (2). Hal 507-520.
- Riani, I. W. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Petugas Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum (Ppsu) Di Kelurahan Kebagusan, Jakarta Selatan. Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Saputra, A. P., dkk. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Murung Raya Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari.



Sari, Dika. K., dan Hasrul. (2022). Persepsi Masyarakat tentang Implementasi Prinsip Tata Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Pengurusan Dokumen di Kelurahan Sidomulyo Barat Pekanbaru. *Journal of Education, Cultural and Politics*. Volume 2 No 1.

Selfiana dan Azuma, Nadia. (2022). Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Jakasetia Kota Bekasi (Studi Ciri Pelayanan Prima). *Jurnal Administrasi dan Kesekretarisan*. Volume 7. Nomor 1. ISSN 2598-2451.

