

**MANAJEMEN PELAYANAN NIKAH PADA MASA PANDEMI
DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN CANDIPURO
KABUPATEN LAMPUNG SELATAN**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-
syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 Dalam Fakultas
Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

Oleh
Alif Sabroni
NPM : 1741030058

Program Studi Manajemen Dakwah

Pembimbing I : Hj. Hesti Reza Zen, SH., MH
Pembimbing II : M. HUSAINI. M.T



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1442 H/2021 M**

ABSTRAK

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelayanan. dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses pelayanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, tepat mengenai sasaran dan memuaskan pihak yang dilayani. KUA Kecamatan Candipuro merupakan salah satu dari 15 Kantor Urusan Agama yang berada di Kabupaten Lampung Selatan yang mencakup 14 desa dalam tugasnya, disamping itu pelayanan yang diberikan sangatlah penting untuk menjamin kepuasan masyarakat terhadap kinerja yang diberikan oleh KUA. Manajemen adalah sebuah hal penting untuk sebuah lembaga maupun organisasi, salah satu yang memerlukan manajemen adalah pelayanan nikah yang dilakukan oleh kantor urusan agama kecamatan candipuro kabupaten lampung selatan. Pokok permasalahan peneliti adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan nikah pada masa pandemic dikantor urusan agama kecamatan candipuro kabupaten lampung selatan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang meneliti fungsi manajemen pada pelayanan pernikahan yang terjadi pada masa pandemi. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yang menggunakan teknik wawancara, observasi, serta dokumentasi untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi manajemen sangat berpengaruh terhadap pelayanan, dalam penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan nikah melakukan satu persatu fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Dimana dalam perencanaan KUA menyusun beberapa rencana dan tujuan guna memudahkan pelayanan yang nanti di berikan. Sedangkan dalam pengorganisasian KUA membuat struktur kepengurusan agar para petugas mengetahui tugasnya dan pengelompokan berkas-berkas. Kemudian dalam pelaksanaan adanya perbedaan dari sebelum adanya pandemi seperti tidak adanya suscatin, pelaksanaan ijab qobul terjadi di kua dan harus adanya protokol kesehatan. Dan dalam pengawasan kua candipuro melakukan pengawasan secara langsung agar mudah melihat kekurangan sehingga akan lebih mudah untuk mengevaluasi.

Kata Kunci : Fungsi Manajemen, Pelayanan

ABSTRACT

Service is an activity or sequence of activities that occurs in direct interaction between a person and another person or a physical machine, and provides service satisfaction. It can be concluded that service management is process management, namely the management side that regulates and controls the service process, so that the service activity mechanism can run orderly, right on target and satisfying the parties served. KUA Candipuro District is one of 15 Religious Affairs Offices in South Lampung Regency which takes care of 14 villages in their duties, besides that the services provided are very important to ensure community satisfaction with the performance provided by the KUA. Management is an important thing for an institution or organization, one of which needs management is the marriage service carried out by the religious affairs office in Candipuro sub-district, South Lampung regency. The main problem of the researcher is to find out how the marriage service during the pandemic is in the religious affairs office in the Candipuro sub-district, South Lampung district.

This research is a type of field research which examines the management function of marriage services that occurred during a pandemic. In this study the authors used qualitative research methods that used interview, observation, and documentation techniques to collect data.

The results of this study indicate that the management function is very influential on service, in implementing the management function in marriage services one by one performs management functions starting from planning, organizing, implementing and supervising. Where in the planning of the KUA compile several plans and objectives in order to facilitate the services that will be provided later. Meanwhile, in organizing the KUA, make a management structure so that officers know their duties and group files. Then in the implementation there are differences from before the pandemic such as the absence of suscatin, the implementation of qobul consent occurs in kua and there must be a health protocol. And in the supervision of the Candipuro kua, conduct direct supervision so that it is easy to see deficiencies so that it will be easier to evaluate.

Keywords: Management Functions, Services

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alif Sabroni
NPM : 1741030058
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Manajemen Pelayanan Nikah Pada Masa Pandemi Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Candipuro Kabupaten Lampung Selatan**” adalah benar - benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 01 april 2021

Penulis



Alif Sabroni
1741030058



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Endro Suratmin, Sukarame Bandar Lampung, 35131, Telp. 0721-703289

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Nikah Pada Masa
Pandemi di Kantor Urusan Agama Kecamatan
Candipuro Kabupaten Lampung Selatan**
Nama : Alif Sabroni
NPM : 1741030058
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam
Sidang Munaqasah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Raden Intan Lampung.

Pembimbing I

Hj. Hepi Reza Zen, SH., MH
NIP. 196404161994032002

Pembimbing II

M. Husaini, M.T
NIP. 197812182009121001

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag
NIP. 197206161997032002



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Endro Suratmin, Sukarame Bandar Lampung, 35131, Telp. 0721-703289

PENGESAHAN

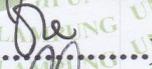
Skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Nikah Pada Masa Pandemi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Candipuro Kabupaten Lampung Selatan” Disusun oleh, Alif Sabroni, NPM: 1741030058, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, UIN Raden Intan Lampung. Telah di Ujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada hari/tanggal: Senin, 03 Mei 2021, di ruang sidang Jurusan Manajemen Dakwah.

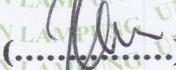
TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag (.....) 

Sekretaris : Rouf Tamim, M.Pd.I. (.....) 

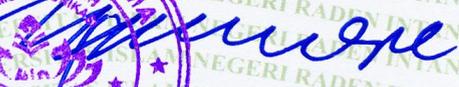
Penguji I : Hj. Rodiyah, MM (.....) 

Penguji II : Hj. Hesti Reza Zen, SH., MH (.....) 

Penguji Pendamping: M. Husaini, M.T (.....) 

Mengetahui
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si. 

NPM. 01604091990031002

MOTTO

أَدْعُوا رَبَّكُمْ تَضَرُّعًا وَخُفْيَةً إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ ﴿٥٥﴾

(Keberhailan bukan lah seberapa banyak yang kita dapatkan tetapi seberapa banyak yang kita berikan dan berarti untuk orang lain.)

QS: Al A'rof (7-55)

“Orang Yang Gagal Merencanakan Perencanaan Maka Ia Sedang Merencanakan Kegagalan”

(Alif Sabroni)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Skripsi ini saya persembahkan untuk pahlawan dalam hidup saya. Ayahku Saifullah dan Ibundaku Karyi, yang dengan Do'a dan kasih sayangnya selalu memberi dukungan moril maupun materil sehingga dapat menyelesaikan perkuliahanku. Untuk ayahku terimakasih telah membimbing anakmu memberikan yang terbaik sampai saat ini dan untuk ibuku terimakasih telah telah menjadi sosok bidadari yang luar biasa, yang telah sabar mendidik anak-anak mu, semoga Allah senantiasa melindungimu dan selalu membimbingmu menjadi seorang ibu yang kami cintai. Terima kasih atas semua cinta yang telah ayah dan ibu berikan kepada saya.
2. Adikku Diah Ayu Paramita yang selalu memotivasi, beserta keluarga besar yang tercinta, terimakasih atas dukungan dan motivasinya, kalianlah keluarga terbaik yang Allah SWT. Berikan kepadaku.
3. Skripsi ini merupakan persembahan istimewa untuk orang yang saya cintai. Agne eka pratiwi terima kasih atas dukungan, kebaikan, perhatian, kasih sayang dan kebijaksanaan. Terima kasih sudah menemani dari awal sampe akhir dan terimakasih sudah membuat mood selalu baik.
4. Skripsi ini saya persembahkan untuk sanak saudara, famili, dan rekan-rekan satu angkatan tahun 2017 Prodi manajemen dakwah terkhusus keluarga zona pedot (anton, mbah surip, icung, bre, audi, anwar) yang menemani perjalanan dari awal sampe akhir, terimakasih atas kebersamaannya.
5. Skripsi ini saya persembahkan pula untuk seluruh guru-guru ku terimakasih telah memberikan pengetahuan dan pengalaman dalam hidupku. Dan untuk almamater kebanggaanku Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

RIWAYAT HIDUP

Alif sabroni adalah anak pertama dari dua bersaudara yang dilahirkan dari pasangan ayahanda Saifullah dan ibunda Karyi yang lahir pada tanggal 14 oktober 1999 di Desa Cintamulya Kecamatan Candipuro Kabupaten Lampung Selatan

Pendidikan pertama dimulai dari Sekolah Dasar (SD) SDN 03 Cintamulya Kecamatan Candipuro Kabupaten Lampung Selatan selesai pada tahun 2011, kemudian melanjutkan pada Sekolah Madrasah Tsanawiyah (MTS) Mathlul Anwar Cintamulya Kecamatan Candipuro Kabupaten Lampung Selatan selesai pada Tahun 2014, Dan dilanjutkan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Darul A'mal Kecamatan Metro Barat Kota Metro Selesai pada Tahun 2017

Dan kemudian melanjutkan ke Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada tahun 2017 mengambil Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi.



Bandar Lampung, 01 April 2021
Yang Membuat,

Alif Sabroni

KATA PENGANTAR

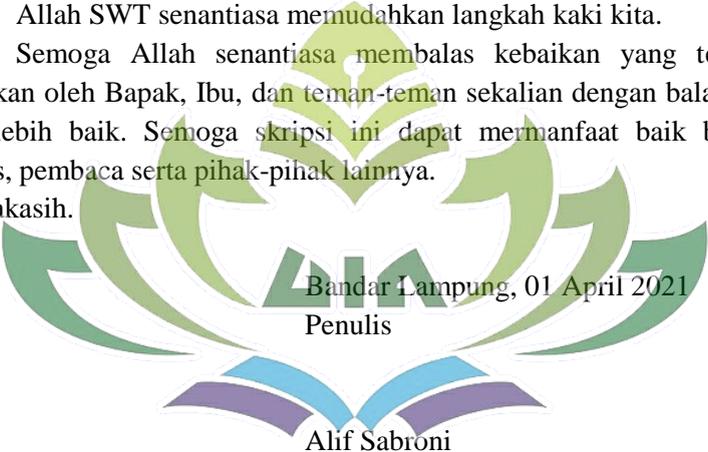
Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, pemilik alam semesta beserta dengan segala isinya, yang dengan karunia-Nya kita dapat merasakan kenikmatan berupa nikmat iman, Islam, dan ihsan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul penelitian: “Manajemen Pelayanan Nikah Pada Masa Pandemi Di Kantor Urusan agama Kecamatan Candipuro Kabupaten Lampung Selatan”. Sholawat teriringkan salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada suri tauladan kita yakni Nabi besar Muhammad SAW karena beliau adalah yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju kepada cahaya Islam, semoga kita semua mendapatkan syafa’atnya di yaumul akhir kelak, *Aamiin Ya Rabbal’alamin*. Proses penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari peran berbagai pihak yang turut serta membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir sebagai seorang mahasiswa hingga memperoleh gelar Sarjana Strata I dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi, maka dari itu penulis ucapkan ribuan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
2. Ibu Hj. Hepi Riza Zen, S,H,MH. selaku pembimbing I dan Bapak M. Husaini, M.T selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi hingga tahap penyelesaiannya.
3. Keluarga besar fakultas dakwah dan ilmu komunikasi UIN Raden Intan Lampung, terkhusus:
 - a. Keluarga Jurusan Manajemen dakwah, Ibu Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Sos.I. selaku ketua jurusan Manajemen Dawah dan Bapak M. Husaini, MT. selaku sekretaris jurusan Manajemen Dakwah.
 - b. Seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah mendidik serta memberikan Ilmu pengetahuan yang tentunya sangat bermanfaat bagi penulis.

4. Bapak Edi Romli,S,Ag. selaku ketua kepala KUA Kecamatan Candipuro beserta jajaran nya, yang sangat terbuka dan dengan senang hati mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian.
5. Seluruh petugas staf perpustakaan Universitas, staf perpustakaan Fakultas, dan staf perpustakaan Daerah yang dengan keramah-tamahannya melayani penulis dan meminjamkan buku kepada penulis sebagai bahan bacaan dan referensi dalam penulisan skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah kelas B angkatan 2017 dan semua sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis, semoga Allah SWT senantiasa memudahkan langkah kaki kita.

Semoga Allah senantiasa membalas kebaikan yang telah dilakukan oleh Bapak, Ibu, dan teman-teman sekalian dengan balasan yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis, pembaca serta pihak-pihak lainnya.

Terimakasih.



Bandar Lampung, 01 April 2021

Penulis

Alif Sabroni

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	3
C. Fokus Penelitian.....	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
G. Tinjauan Pustaka	8
H. Metode penelitian	9
I. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI MENEJEMEN PELAYANAN NIKAH PADA MASA PANDEMI DI KANTOR URUSAN AGAMA CANDIPURO KABUPATEN LAMPUNG SELATAN	
A. Pengertian Menejemen.....	15
B. Pengertian Pelayanan.....	20
C. Pengerntian Manajemen Pelayanan Publik	23
D. Asas Pelayanan Publik.....	24
E. Standar Pelayanan Publik	25
F. Prinsip Pelayanan Publik	26

G. Penyelenggara Pelayanan Publik	28
H. Kantor Urusan Agama	28
I. Pengertian dan Hukum Nikah	31

**BAB III GAMBARAN UMUM KUA CANDIPURO KAB.
LAMPUNG SELATAN**

A. Profil Kua Candipuro Kab. Lampung Selatan	43
1. Sejarah Singkat Berdirinya	43
2. Visi-Misi Kua Candipuro	44
3. Struktur	45
4. Tujuan Kua Candipuro	46
5. Program Kerja Kua Candipuro	46
B. Penyajian Fakta Data Penelitian	53

**BAB IV MENEJEMEN PELAYANAN NIKAH PADA
MASA PANDEMI DI KANTOR URUSAN
AGAMA CANDIPURO KABUPATEN
LAMPUNG SELATAN**

A. Analisis Data Penelitian	59
B. Temuan Penelitian	60

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	65
B. Saran	66

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Profil Petugas Kantor Urusan Agama Candipuro	82
Tabel 2: Program Pernikahan	83
Tabel 3: Nama Calon Pengantin Yang Menikah di KUA	84



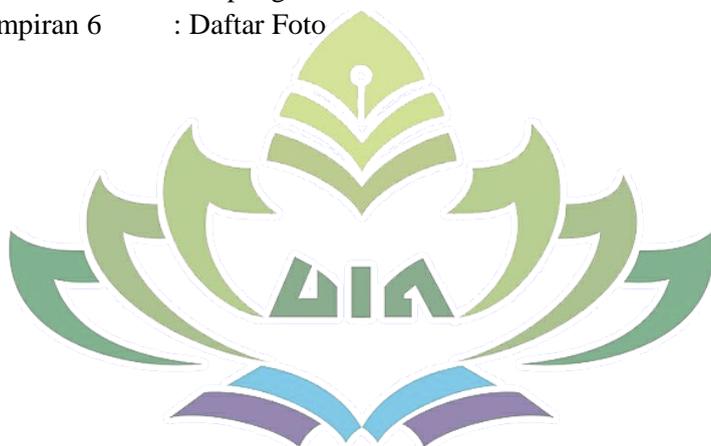
DAFTAR GAMBAR

Struktur Kepengurusan Kantor Urusan Agama Kecamatan
Candipuro Kabupaten Lampung Selatan..... 87



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Tentang Penetapan Judul dan Penunjukan Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Lampiran 2 : Surat Rekomendasi Penelitian/Survei dari DPM-PTSP Provinsi Lampung
- Lampiran 3 : Daftar Wawancara.
- Lampiran 4 : Kartu Konsultasi
- Lampiran 5 : Surat Telah Melakukan Penelitian dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Candipuro Kabupaten Lampung Selatan
- Lampiran 6 : Daftar Foto



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Skripsi ini berjudul “Manajemen Pelayan Nikah Pada Masa Pandemi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Candipuro Kabupaten Lampung Selatan” terlebih dahulu penulis membahas secara detail mengenai judul tersebut.

Manajemen secara etimologi berasal dari bahasa Inggris, yaitu *to manage* berarti mengurus; *to control* berarti memeriksa; dan *to guide* yang berarti memimpin.¹ Sedangkan jika ditinjau dari segi istilah atau terminology mengandung beberapa pengertian, tergantung dari sudut pandang yang digunakan. Sedangkan P. Siagian didalam bukunya yang berjudul *Filsafat Administrasi* mendefinisikan manajemen sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.² Sedangkan menurut G.R. Terry didalam bukunya yang berjudul *The Principles of Management*, manajemen dapat diartikan sebagai suatu proses untuk menentukan serta ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.³

Sedangkan pelayanan menurut Moenir pelayanan ialah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.⁴ Dimana penekanan terhadap definisi pelayanan diatas ialah pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang didalam rangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan didalam hal pemenuhan kebutuhan.

Menurut Brata sebagai mana yang dikutip pada bukunya Suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya sebuah proses

¹ Muhtar Evendi, *manajemen islam* (Jakarta: Batara Karya Aksara, 1986), hal.9.

² Sondang P.Siagian, *Filsafat administrasi* (Jakarta:CV. Haji Masagung, 1989),hal.5.

³ G.R. Terry, *Principal of Management*, Winardi, pent. (Bandung: Alumni, 1986), hal.4.

⁴ Moenir, *manajemen pelayanan umum di indonesia* (Jakarta: Bumi Ksara, 2010) hal.16

pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya dan selain itu juga brata menambahkan bahwa suatu pelayanan bisa terjadi diantara seseorang dengan seseorang yang lain, seseorang dan juga dengan kelompok, atau juga kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada didalam sebuah organisasi. Yang juga memberikan pelayanan pada orang-orang yang ada di sekitarnya yang juga membutuhkan sebuah informasi organisasi itu sendiri.⁵ Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai kinerja pelayanan yang diberikan

Jadi pelayanan pada hakikatnya adalah proses pemenuhan kebutuhan yang bersifat kasat mata yang dimana dibantu oleh pihak lain yang menyediakan jasa tersebut sebagai patner dalam memenuhi kebutuhan pribadi atau kelompok dengan cara masing-masing pihak mendapatkan keuntungan. Oleh karena itu objek petama manajemen pelayanan ialah proses itu sendiri menurut berbagai definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses pelayanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertip, tepat mengenai sasaran dan memuaskan pihak yang dilayani.

Sedangkan manajemen pelayanan yang penulis maksud pada judul penelitian ini yaitu sebagai manajemen pelayanan yang telah dilakukan oleh KUA Candipuro Kabupaten Lampung Selatan dalam memberikan pelayanan pada calon pengantin sesuai dengan fungsi manajemen yaitu planning, organizing, actuating, dan controlling.

Pernikahan adalah suatu akad yang dilakukan sepasang calon pengantin ketika dia akan memasuki gerbang perkawinan dan salah satu bentuk has percampuran antar golongan. Sesuatu yang berpasangan dengan lainnya yang sejenis, kedua nya disebut (*az-zawjan*)⁶.

⁵ Atep Adya Brata, Dasar-Dasar Pleyanan Prima, (Jakarta: PT Alex Media Koputindo kelompok Gramedia 2003) hal 9

⁶ Mahmud Al Shabbagh, *Tuntunan Keluarga Bahagia Menurut Islam*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1994) hlm.1

Pandemi adalah sesuatu yang terjadi pada skala yang melintasi batas internasional, biasanya memengaruhi sejumlah besar orang.⁷ Suatu penyakit atau kondisibukanlah pandemi hanya karena tersebar luas atau membunuh banyak orang penyakit atau kondisi tersebut juga harus menular. Jadi pandemi covid 19 adalah suatu kondisi dimana masyarakat dalam kondisi kritis dan berbahaya apabila bersinggungan dengan orang lain .

Gubernur, bupati, dan wali kota, menurut Keppres ini, sebagai Ketua Gugus Tugas Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di daerah, dalam menetapkan kebijakan di daerah masing-masing harus memperhatikan kebijakan pemerintah pusat.

Jadi manajemen pelayanan nikah adalah proses pelayanan nikah yang terjadi di KUA Kecamatan Candipuro, karena pentingnya menikah dan bahaya menularnya covid 19 maka kua candipuro harus mengimplementasikan aktifitas-aktifitas pelayanan pernikahan dan keamanan kesehatan demi tercapainya tujuan pelayanan. Aktifitas manajemen yang dimaksud dalam uraian ini menggunakan unsur-unsur manajemen (POAC) yang dilakukan oleh manajemen dalam rangka pencapaian tujuan sebuah pelayanan pernikahan yang telah ditetapkan. Uraian dari segi aktifitas ini diambil karena disini letak dinamikanya manajemen, terutama jika dihubungkan dengan kegiatan pelayanan yang menjadi pokok bahasan.

B. Latar Belakang Masalah

Salah satu upaya mewujudkan *Good Governance* adalah memberikan pelayanan publik yang berkualitas, terukur serta senantiasa memperhatikan tuntutan dan dinamika kepada masyarakat. Pelayanan publik oleh aparatur dalam berbagai sektor terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat, baik yang menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbeda-beda tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan

⁷ Miquel Porta (2008). Miquel Porta, ed. *Dictionary of Epidemiology*. Oxford University Press. hlm. 179. ISBN 978-0-19-531449-6. Diakses tanggal 14 September 2012

kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian serta masih adanya pungutan liar. Tuntutan masyarakat akan perbaikan pelayanan publik belum diimbangi dengan sistem kapasitas aparat dalam melayani publik, hal ini sangat terkait dengan kinerja aparatur pemerintahan yang masih rendah terutama di daerah. Salah satu upaya mengetahui kinerja aparatur yaitu dengan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan, yang dapat dilakukan dengan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Dalam UU NO 25 tahun 2009 bab IV pasal 15 ayat e dengan tegas dinyatakan bahwa penyelenggara negara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan melaksanakan standar pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, termasuk memberikan pertanggungjawaban terhadap penyelenggaraan yang diselenggarakan pada ruang publik dan dapat diakses oleh masyarakat.

Pada sisi lain, masyarakat dapat mengadakan pelaksana penyelenggaraan negara dan pemerintah yang melakukan penyimpangan standar pelayanan. Standar pelayanan yang dimaksud adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka menciptakan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Kondisi membuat penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dengan penerapan asas tidak diskriminatif, memiliki kompetensi dan memperhatikan keragaman. Untuk menciptakan pelayanan publik yang terbuka dan baik maka pelaksana pelayanan publik memang harus berperilaku adil dan tidak diskriminatif dengan ditopang sikap yang santun, ramah, profesional dan kompetensi pada bidang tugasnya dengan mengaplikasikan prinsip yang tidak mempersulit masyarakat

dan selalu berpegang pada nilai-nilai akuntabilitas dan berintegritas sebagai penyelenggara institusi. Bagaimanapun juga pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berfungsi sebagai instrumen untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan standar dan peraturan perundang-undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang dan jasa serta pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam Undang-undang.

Pernikahan adalah kebutuhan dari seluruh masyarakat mengenai ini Allah berfirman dalam surah Ar-Rum ayat 21

وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِتَسْكُنُوا إِلَيْهَا
 وَجَعَلَ بَيْنَكُمْ مَوَدَّةً وَرَحْمَةً إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِقَوْمٍ
 يَتَفَكَّرُونَ

Artinya : Dan di antara tanda-tanda (kebesaran)-Nya ialah Dia menciptakan pasangan-pasangan untukmu dari jenismu sendiri, agar kamu cenderung dan merasa tenteram kepadanya, dan Dia menjadikan di antaramu rasa kasih dan sayang. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda (kebesaran Allah) bagi kaum yang berpikir.

Menikah itu sangat penting Allah berfirman dalam surat An-Nur ayat 32⁸ :

وَأَنْكِحُوا الْأَيْمَىٰ مِنْكُمْ وَالصَّالِحِينَ مِنْ عِبَادِكُمْ وَإِمَائِكُمْ ۚ إِنَّ
يَكُونُوا فُقَرَاءَ يُغْنِهِمُ اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ ۗ وَاللَّهُ وَسِعَ عِلْمُهُ

Artinya : Dan kawinkanlah orang-orang yang sedirian diantara kamu, dan orang-orang yang layak (berkawin) dari hamba-hamba sahayamu yang lelaki dan hamba-hamba sahayamu yang perempuan. Jika mereka miskin Allah akan memampukan mereka dengan kurnia-Nya. Dan Allah Maha luas (pemberian-Nya) lagi Maha Mengetahui.

Dari ayat diatas dapat disimpulkan bahwa pentingnya menikah. Namun, dibalik pentingnya menikah pada tahun ini juga muncul virus baru yang di kenal dengan virus corona , adanya virus ini dapat merubah kebiasaan dari masyarakat karena virus ini mudah sekali untuk menular. Bahkan sampai saat ini 10-03-2021 terhitung 1.398.578 positif, 1.216.433 sembuh, dan 37.932 meninggal⁹. Oleh karena itu para penyelenggara pelayanan publik yang disebut penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik walaupun dimasa pandemic seperti ini dengan menyediakan sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan publik yang berkualitas sebagaimana yang diamanatkan UU.

Kantor Urusan Agama Candipuro merupakan sebuah lembaga yang diperuntukkan bagi masyarakat yang tugas nya adalah melayani masyarakat baik Itu mengenai urusan pernikahan, perceraian dan lainnya sifatnya berhubungan dengan pelayanan masyarakat. Kantor Urusan Agama (KUA) Candipuro itu sendiri merupakan Kantor Urusan Agama yang ada di Kabupaten Lampung Selatan yang

⁸ <https://tafsirq.com/24-an-nur/ayat-32> diakses pada tanggal 11-03-2021

⁹ <https://covid19.go.id/> diakses pada tanggal 11-03 2021

melayani beberapa desa sekaligus. Hal inilah yang menarik perhatian peneliti bagai mana Kantor Urusan Agama tersebut melayani kebutuhan masyarakatnya secara baik dan efektif dimasa pandemi. Terkait hal tersebut KUA dalam melaksanakan tupoksi menetapkan harus menatisipasi bagaimana menjalankan tugas–tugas pelayanan pernikahan tersebut melalui fungsi manajemen.

C. fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan . Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan/urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Penelitian ini akan difokuskan pada “Manajemen Pelayanan Nikah Pada Masa Pandemic Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Candipuro” yang objek utamanya merupakan kantor urusan agama yang ada di kecamatan candipuro.

D. Rumusan Masalah

Bagaimana manajemen pelayanan nikah pada masa pandemic covid-19 di kantor urusan agama kecamatan candipuro kabupaten lampung selatan?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan dari penenelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama, dan bagai mana pengaruh covid-19 pada manajemen pelayanan kantor urusan agama kecamatan candipuro kabupaten lampung selatan .

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui manajemen pelayanan pada Kantor Urusan Agama kecamatan candipuro dan pengaruh covid-19 pada manajemen pelayanan nikahnya
2. Secara teoritis agar dapat dijadikan bahan rujukan khasanah keilmuan bagi Kantor Urusan Agama dalam upaya meningkatkan pelayanan pada Masyarakat
3. Sebagai bahan stimulan yang secara praktis digunakan khususnya Kantor Urusan Agama Kecamatan Candipuro dan umumnya bagi kita semua.

G. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan tinjauan yang telah dilakukan oleh penulis dari berbagai sumber kepustakaan, penulis telah menemukan skripsi yang menjadi tinjauan pustaka sebagai perbandingan sekaligus untuk menghindari plagiatisme dalam penyusunan skripsi ini, didalam penulisan karya ilmiah ini penulis menemukan skripsi yang memiliki objek penelitian yang sama. adapun tinjauan pustaka pada skripsi ini adalah :

Skripsi berjudul “Manajemen pelayanan Baitul Tamwil Muhammadiyah (BMT) dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah” oleh Siti Mutaharoh, jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Raden Intan Lampung 2016, Penelitian ini bertujuan mengetahui manajemen pelayanan BMT dalam meningkatkan kepuasan nasabah,

Skripsi yang berjudul “Optimalisasi Layanan Pernikahan Di Kecamatan Kasui Kabupaten Way Kanan” oleh Budi Utomo NPM 1141030039 jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Institut Agama Islam Islam Negeri Lampung Tahun 2016, penelitian ini untuk mengetahui bentuk layanan pernikahan KUA di Kecamatan Kasui Kabupaten Way Kanan dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan layanan pernikahan oleh KUA di Kecamatan Kasui Kabupaten Way Kanan.

Skripsi yang berjudul ”Perencanaan Tugas Dalam Pelaksanaan Kursus Calon Pengantin (SUSCATIN) Kantor Urusan

Agama (KUA) Sukarame Bandar Lampung” oleh Karlina Fransiska jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Institut Agama Islam Islam Negeri Lampung Tahun 2016, penelitian ini berfokus pada Perencanaan Tugas pada Suscatin di KUA Sukarame Bandar Lampung.

Berdasarkan pengamatan dari skripsi sebelumnya, perbedaan yang ada dalam skripsi ini bisa dilihat antar penulis dengan skripsi yang menjadi perbandingan adalah fokus penelitian, jika penulis meneliti lebih fokus pada Manajemen pelayanan nukah yang ada pada KUA Kecamatan Candipuro, sedangkan penelitian yang ditulis oleh saudara Budi berfokus pada Optimalisasi Pelayanan Pernikahan dan karya ilmiah yang ditulis oleh Siti Mutoharoh lebih terfokus pada manajemen pelayanan Baitut Tamwil, sedangkan penelitian dilakukan pada subjek yang berbeda dan objek yang sama.

Berdasarkan pengamatan skripsi sebelumnya, tampak bahwa peneliti yang akan penulis lakukan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Candipuro belum pernah ada penelitian tentang Manajemen Pelayanan Nikah, disisi lain adanya kebiasaan baru yang muncul pada masyarakat dikarenakan adanya virus baru yang dikenal dengan virus corona. Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian ini lebih terfokus kepada Manajemen pelayanan menggunakan fungsi manajemen dalam pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama kepada masyarakat pada pernikahan.

H. Metode penelitian

Penelitian adalah suatu proses, yaitu suatu langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis guna mendapat pemecahan masalah atau mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan tertentu.¹⁰ Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu dan data yang diperoleh melalui penelitian itu adalah data

¹⁰ Marzuki, Metodologi Riset, (Yogyakarta;Ekonomi,2005).Hlm.9

empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid.¹¹ Artinya disini bahwa data yang diteliti adalah mengenai keadaan seluruh kegiatan pelayanan yang ada pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Candipuro Kabupaten Lampung Selatan yang mempunyai keteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti.

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis penelitian

Dilihat dari jenis lokasi penelitian yaitu penelitian lapangan (field Research) adalah mengadakan penelitian atau pengamatan tentang sesuatu Fenomena dalam suatu keadaan alamiah. Penelitian lapangan biasanya membuat catatan-catatan lapangan secara extensive yang kemudian dibuatkan kodenya dan dianalisis dalam berbagai cara. Dimana yang menjadi objek adalah mengenai manajemen pelayanan nikah pada masyarakat di Kantor Uusan Agama Kecamatan Candipuro Kabupaten Lampung Selatan.

b. Sifat penelitian

Penelitian ini bersifat kualitatis deskriptif, menurut Sumadi, penelitian deskriptif adalah menggambarkan mengenai situasi atau kejadian-kejadian, sifat populasi atau daerah tertentu dengan mencari Informasi faktual, justifikasi keadaan, membuat evaluasi sehingga diperoleh gambaran yang jelas.¹²

Di dalam penelitian ini penulis bermaksud menerangkan secara jelas bagaimana pengaruh covid-19 pada manajemen pelayanan yang di pakai oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Candipuro Kabupaten Lampung Selatan.

2. Sumber Data

a.) Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara

¹¹ Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, (Alfabet : Bandung, 2012, Cet.17), Hlm. 2

¹² Marjuki, Metodologi Riset Panduan Penelitian Bidang Bisnis Dan Social, Ekonisia,(Yogyakarta, Kampus Fakultas Ekonomi, UII,2005), Cet Ke I. Hlm. 18

(interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.¹³

Metode wawancara dilakukan untuk mendapatkan data mengenai pelayanan nikah yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Candipuro Lampung Selatan, adapun sumber informasi adalah petugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Candipuro Lampung Selatan.

b). Observasi

Menurut Irawan Soehartono observasi adalah pengamatan yang menggunakan indra penglihatan yang berarti tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan.¹⁴ penulis menggunakan observasi non partisipatif yaitu dimana penulis ikut langsung mencatat dan mengamati segala bentuk kegiatan dan kejadian yang ada untuk mengumpulkan data.

c). Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode dalam melakukan penelitian untuk mendapatkan data yang tersedia, baik berupa surat, catatan harian, cinderamata, laporan, dan sebagainya.¹⁵ Metode ini peneliti gunakan untuk mendapatkan data tentang profil kua dan program Kantor Urusan Agama Kecamatan Candipuro Lampung Selatan. Dokumentasi yang peneliti gunakan adalah mengambil kumpulan data yang berada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Candipuro Lampung Selatan, seperti catatan, artikel, jurnal, dan data-data lain yang menunjang penelitian ini.

3. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

¹³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), h.186.

¹⁴ Irawan soeharto, *Metode Research*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 1999). H.69

¹⁵ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Edisi Kedua*, (Jakarta: Kencana, 2011), h.125.

a. Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. b. Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.¹⁶

Selain data primer, sumber data yang dipakai peneliti adalah sumber data sekunder, data sekunder didapat melalui berbagai sumber yaitu literatur artikel, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek penelitian.¹⁷ Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.¹⁸ Populasi merupakan jumlah secara keseluruhan objek yang akan diteliti. Populasi juga merupakan suatu kumpulan menyeluruh dari suatu objek yang merupakan perhatian peneliti. Objek penelitian dapat berupa makhluk hidup, benda, system dan prosedur, fenomena dan lain-lain.¹⁹ Disini yang menjadi populasi penelitian adalah semua anggota kepengurusan Kantor Urusan Agama Kecamatan Candipuro Kabupaten Lampung Selatan yang berjumlah 11 orang pegawai, namun disini penelititi hanya menjadikan 4 objek penelitian. yaitu pegawai yang berkaitan dengan objek penelitian yang dimaksud yakni yang berhubungan dengan masalah pernikahan.

¹⁶ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2009, Cet. Ke 8, h. 137.

¹⁷ Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian, (Jakarta : Rineka Cipta, 2010, Cet 14) Hlm.173

¹⁸ Kuontur Roni, Metode Penelitian, (Jakarta : Buana Printing , 2009, Cet II) Hlm 80

¹⁹ Suharsimi Arikunto, Op.Cit, Hlm 145

b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari perwakilan populasi yang akan menjadi objek penelitian. Dapat dikatakan juga bahwa sampel merupakan sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel merupakan bagian dari orang populasi. Metode yang dipakai oleh peneliti sendiri dalam pengambilan sampel yakni dengan teknik judgement sampling atau purposive sampling yaitu penarikan sampel secara purposive merupakan cara penarikan sampel yang dilakukan memilih subjek berdasarkan criteria spesifik yang ditetapkan peneliti.²⁰ Adapun kriteria atau ciri-ciri yang penulis tentukan adalah :

- 1) Orang yang mengetahui kondisi Kantor Urusan Agama Candipuro
- 2) Pegawai yang berhubungan dengan masalah perikahan.
- 3) Masuk kedalam bagian dari struktur kepegawaian Kantor Urusan Agama Kecamatan Candipuro, Lampung Selatan

I. Sistematika Pembahasan

Dalam sistematika pembahasan di penelitian ini, penulis menyusun pembahasan dari Bab ke Bab mulai dari BAB I sampai BAB V yang sesuai dengan judul yang penulis teliti yaitu manajemen pelayanan nikah pada masa pandemi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Candipuro Kabupaten Lampung Selatan. Adapun pembahasan pada

BAB I penulis terlebih dahulu menjelaskan pendahuluan yang didalamnya berisi penegasan judul, latar belakang masalah, fokus dan sub-sub penelitian, rumusan masalah, manfaat penelitian, kajian peneliti terdahulu, metodologi penelitian, dan sistematika pembahasan.

Setelah itu pada BAB II penulis menjelaskan landasan teori yang berisi tentang pengertian manajemen, teori fungsi manajemen, pengertian pelanan, pengertian manajemen pelayanan, asas pelayanan publik, standar pelayanan publik, prinsip pelayanan publik,

²⁰ Ibid, Hlm 146

penyelenggaraan pelayanan publik, pengertian kantor urusan agama dan teori pernikahan.

Kemudian pada BAB III penulis memaparkan mengenai deskripsi objek penelitian yang berisi tentang gambaran umum kantor urusa agama sampai dengan hasil dari penelitian.

Selanjutnya pada BAB IV penulis menganalisi hasil dari penelitian yang berisi tentang penerapan tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan pada pelayanan nikah dimasa pandemi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Candipuro Kabupaten Lampung Selatan. Sedangkan pada BAB V berisis tentang kesimpulan dan saran dari penelitian tersebut.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan dari uraian dan pembahasan mengenai Manajemen Pelayanan Nikah Pada Masa Pandemi Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Candipuro Kabupaten Lampung Selatan secara umum penulis menarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan nikah di kantor urusan agama kecamatan candipuro menggunakan Fungsi manajemen mulai dari planning, Orgaizing, actuating maupun controling dan sudah berjalan sesuai aturan yang berlaku, walaupun dalam keadaan pandemic. Secara lebih khusus penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan nikah melakukan satu persatu fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Dimana dalam perencanaan KUA menyusun beberapa rencana dan tujuan guna memudahkan pelayanan yang nanti di berikan. Sedangkan dalam pengorganisasian KUA membuat struktur kepengurusan agar para petugas mengetahui tugasnya dan pengelompokan berkas-berkas. Kemudian dalam pelaksanaan adanya perbedaan dari sebelum adanya pandemic seperti tidak adanya suscatin, pelaksanaan ijab qobul terjadi di kua dan harus adanya protocol kesehatan. Dan dalam pengawasan kua candipuro melakukan pengawasan secara langsung agar mudah melihat kekurangan sehingga akan lebih mudah untuk mengevaluasi.
2. Pelayanan nikah pada masa pandemi di kantor urusan agama kecamatan candipuro kabupaten lampung selatan sudah berjalan dengan baik.

SARAN

Berdasarkan dari hasil penelitian maka penulis bermaksud memberikan saran yang mudah-mudahan bermanfaat bagi lembaga maupun peneliti selanjutnya, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi pihak lembaga

Seperti yang sudah di jelaskan bahwa pelayanan sangatlah penting dibalik pentingnya menikah dan bahayanya virus corona, kua mempunya tugas yaitu tetap memberikan pelayanan terbaik walau sedang dalam masa pandemi. Oleh karena itu penulis sedikit menyarankan agar dalam penerapan pola manajemen yang ada dibarengi dengan SDM yang mumpuni baik secara pengalaman dan juga keilmuan serta menambah kuantitas SDM nya

Perlu adanya edukasi tentang teknologi agar bisa tercapainya pendaftaran melalui online dan tetap bisa memberikan bimbingan suscatin walaupun dengan cara online.

2. Bagi pihak selanjutnya

a. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan pelayan maupun pelayanan nikah agar hasil penelitian lebih baik lagi

b. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan data agar hasilnya bisa lebih baik. Dan ditunjang pula dengan wawancara dengan sumber yang kompetan dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz Muhammad Azzam dan Abdul Wahab Sayyed Hawaas, *Fiqh Munakahat, Khitbah, Nikah dan Talak*, (Jakarta: Amzah, 2011)
- Abdul Rahman Ghazaly, *Fiqh Munakahat* (Jakarta: Prenada Media, 2003)
- Amir Syarifuddin, *Hukum Perkawinan Islam di Indonesia*
- Anonimous, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1994)
- Atep Adya Brata, *Dasar-Dasar Pleyanan Prima*, (Jakarta: PT Alex Media Koputindo kelompok Gramedia 2003)
- G.R. Terry, *Principal of Management*, Winardi, pent. (Bandung: Alumni, 1986)
- Husaini Usman, *Manjemen*, (Jakarta: Pt Bumi Aksara, 2012)
- J. Winardi, *Manajemen Perilaku Organisasi*, Jakarta : Kencana Predana Media Group,
- Kuontur Roni, *Metode Penelitian*, (Jakarta : Buana Printing , 2009, Cet II)
- Mahmud Al Shabbagh, *Tuntunan Keluarga Bahagia Menurut Islam*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1994)
- Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011)
- Marjuki, *Metodologi Riset Panduan Penelitian Bidang Bisnis Dan Social, Ekonisia*, (Yogyakarta, Kampus Fakultas Ekonomi, UII, 2005)
- Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta; Ekonomi, 2005)
- Miquel Porta (2008). Miquel Porta, ed. *Dictionary of Epidemiology*. Oxford University Press. hlm. 179. ISBN 978-0-19-531449-6. Diakses tanggal 14 September 2012
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006)

- Moh. Idris Ramulyo, *Hukum Perkawinan, Hukum Kewarisan, Hukum Acara Peradilan Agama, Dan Zakat Menurut Hukum Islam*, (Jakarta : sinar grafika,1995)
- Muhtar Evendi, *manajemen islam* (Jakarta: Batara Karya Aksara, 1986)
- Poltak Simanduntak Dkk, *Manajemen Pelayanan Prima* (Jakarta, Pt Bumi Aksara, 2006)
- Rachman Assegaf, *Studi Islam Kontekstual Elaborasi Paradigma Baru Muslim Kaffah*, (Yogyakarta: Gama Media, 2005)
- Rahmat Hakim, *Hukum Perkawinan Islam* (Bandung: Pustaka Setia, 2000)
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2015)
- Slamet Abidin dan Aminuddin, *Fiqh Munakahat I* (Bandung: Pustaka Setia, 1999)
- Sondang P.Siagian, *Filsafat administrasi* (Jakarta:CV. Haji Masagung, 1989)
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Alfabeta : Bandung, 2012, Cet.17)
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2010, Cet 14)
- Sulaiman Al-Mufarraj, *Bekal Pernikahan: Hukum, Tradisi, Hikmah, Kisah, Syair, Wasiat, Kata Mutiara*, (Jakarta: Qisthi Press, 2003)

WEBSITE

<https://covid19.go.id/> diakses pada atanggal 11-03 2021

<https://setkab.go.id/presiden-tetapkan-bencana-nonalam-penyebaran-covid-19-sebagai-bencana-nasional/> diakses tanggal 28 september 2020

<https://tafsirq.com/24-an-nur/ayat-32> diakses pada tanggal 11-03-2021