

**MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN KURSUS CALON PENGANTIN PADA
KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN TANJUNG
SENGANG KOTA BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

**YOSSIE MAULIANI
NPM 1741030033**



Prodi Studi Manajemen Dakwah

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1444 H/2022**

**MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN KURSUS CALON PENGANTIN PADA
KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN TANJUNG
SENGANG KOTA BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

Diajukan untuk melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana SI
Dalam Dakwah dan Ilmu Komunikasi

**Oleh
Yossie Mauliani
NPM 1741030033**

**Pembimbing I : Dr. Hasan Mukmin, M. A.
Pembimbing II : Hj. Rodiyah, S.Ag. MM**



**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
TAHUN 2020 M/ 1442 H**

ABSTRAK

Pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia dan menjadi hal pokok dalam suatu aktivitas di bidang pemerintahan yang tidak dapat dilakukan oleh orang banyak. Kantor Urusan Agama Tanjung Senang Kota Bandar Lampung adalah lembaga yang melayani 5 kelurahan sekaligus yang bergerak dibidang pemerintahan. Maka dibutuhkannya pelayanan , juga meningkatkan kualitas layanan demi mempertahankan loyalitas kepada calon pengantin. Hal inilah yang menarik penulis untuk mengetahui kondisi pelayanan terhadap kursus calon pengantin, sehingga terumuskan judul: “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kursus Calon Pengantin Pada Kantor Urusan Agama Tanjung Senang” yang memiliki rumusan masalah “ Bagaimana Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan kursus Calon Pengantin Pada kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Senang Kota Bandar Lampung?” yang memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana cara meningkatkan kualitas layanan.

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian jenis lapangan (*field reseach*) yaitu suatu penelitian yang langsung dilakukan di lapangan atau pada responden. Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif yaitu penelitian berupaya menghimpun, mengolah dan menganalisis data secara kualitatif deskriptif . maksudnya melakukan pendekatan investigasi, peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka secara langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian. Memberikan penjelasan dan jawaban terhadap pokok permasalahan yang penulis teliti, bukan berarti untuk menguji atau mencari teori baru.

Analisis penulis dalam Karya ilmiah ini adalah Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Suscatin pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tanjung Senang Kota Bandar Lampung sudah menggunakan fungsi manajemen mulai dari menggunakan fungsi manajemen dari planning, organizing, actuating, maupun controlling dan sudah berjalan sesuai aturan yang berlaku dan berusaha memberikan kualitas layanan yang terbaik dengan memberikan layanan melebihi dari harapan dari suscatin dengan

indikator tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Senang Kota Bandar Lampung, sudah memberikan layanan yang berkualitas kepada suscatin, dan juga calon pengantin merasa pelayanannya terpenuhi dan merasa nyaman terhadap pelayanan sehingga terciptanya loyalitas dari calon pengantin terhadap Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Senang Kota Bandar Lampung.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, kualitas Layanan, Kursus Calon Pengantin



ABSTRACT

Service cannot be separated from human life and becomes the main thing in an activity in the service sector that cannot be done by many people. Tanjung senang Religious Affairs Office, Bandar Lampung City is an institution that serves 5 urban villages at the same time which is engaged in services. So the need for service, also improve the quality of service in order to maintain loyalty to the bride and groom. This is what attracted the author to find out the conditions of service for the prospective bride and groom course, so the title was formulated: "Service Management in Improving the Quality of Suscatin Services at the Tanjung Glad Religious Affairs Office" which has a problem formulation "How is Service Management in Improving the Quality of Suscatin Services at the office Religious Affairs, Tanjung senang District, Bandar Lampung " which aims to find out how to improve service quality.

The type of research used is a type of field research (field research), which is a research that is directly carried out in the field or on the respondent. This research is descriptive qualitative, that is, research seeks to collect, process and analyze descriptive qualitative data. This means carrying out an investigative approach, researchers collect data by meeting face to face and interacting with people at the research site. Providing explanations and answers to the main problems that the author examines, does not mean to test or find new theories.

The author's analysis in this scientific work is Service Management in Improving the Quality of Suscatin Services at the Office of Religious Affairs (KUA) Tanjung Senang District, Bandar Lampung City already using management functions starting from using management functions from planning, organizing, actuating, and controlling and has been running according to the rules that applies and strives to provide the best quality service by providing services exceeding the expectations of suscatin with indicators of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, the Office of Religious Affairs, Tanjung Glad District, Bandar Lampung City, has provided quality services to suscatin, and also the bride and groom feel

their services are fulfilled and feel comfortable with the service so as to create loyalty from the bride and groom to the Office of Religious Affairs, Tanjung Happy District, Bandar Lampung City.

Keywords: Service Management, service quality, Course candidate bride



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yossie Mauliani
NPM : 1741030033
Jurusan/ Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ **Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kursus Calon Pengantin Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tanjung Senang Kota Bandar Lampung**” adalah benar benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari orang lain kecuali pada bagian yang telah yang telah dirujuk dan disebut dalam *Footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 25 Oktober 2021



Yossie Mauliani
Npm: 1741030033



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721)703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kursus Calon Pengantin Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tanjung Senang Kota Bandar Lampung**

Nama : **Yossie Mauliani**

NPM : **1741030033**

Jurusan : **Manajemen Dakwah**

Fakultas : **Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hasan Mukmin, MA

NIP. 196104211994031002

Hj. Rodiyah, S.Ag, Mm

NIP. 197011131995032002

Ketua Jurusan

Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag

NIP. 197206161997032002



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kursus Calon Pengantin Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tanjung Senang Kota Bandar Lampung** disusun oleh, **Yossie Mauliani, NPM:1741030033**, Program studi **Manajemen Dakwah**, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Islam UIN Raden Intan pada hari Jum'at, Tanggal 24 September 2021 pukul 13.00 -14.30 WIB, Tempat: Ruang Sidang Aplikasi Google Meet.

TIM MUNAQOSYAH

Ketua : M.Husaini,MT (.....)

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

Penguji I : Dr.Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag (.....)

Penguji II : Dr. Hasan Mukmin, MA (.....)

Penguji Pendamping : Hj. Rodiyah, S.Ag, Mm (.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Prof. Dr. H. Khonzarial Romli, M.Si
NPM.1091990031002

MOTTO

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ

“Maka barang siapa mengerjakan kebaikan seberat zarrah, niscaya dia akan melihat (balasan)nya,”
(QS. Az- Zalzalah(99):7)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT beserta junjungan kita Rasulullah SAW dengan segala ketulusan serta kerendahan hati kupersembahkan skripsi ini sebagai bukti kasih sayang kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, ayahanda Biani dan Ibundaku Yeni yang telah melahirkan, merawat, kasih sayang dan selalu membimbingku, serta selalu memebrikan do'a restu demi kesuksesanku semoga Allah SWT memberikan anugrah yang tiada tara.
2. Adikku tercinta Fitria, Adib dan Rizani yang senantiasa memberikan semangat, dan senyum kebahagiaan.
3. Bapak Dr. Hasan Mukmin, MA serta Ibu Hj. Rodiyah,S.Ag. MM selaku dosen pembimbingku yang selama ini tulus dan penuh kesabaran meluangkan waktunya untuk menuntun serta memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Rafi Nurul Haq, seseorang yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada ku untuk selalu berusaha.
5. Sahabatku Pipit Lestari, Nurhayati, Yulianti,Eka rosita, Arum Ambarini, Fera Fitriani, Ayas, Uli Hasnah,Olin, Selamat Arifin, Kharisma, Tamedapsy yang selalu memberikan motivasi, semangat untuk menyelesaikan skripsi ini serta menemaniku.
6. Almamaterku dan teman-temanku Jurusan Manajemen Dakwah yang senantiasa selalu memberikan do'a dan menghiburku. Semoga Allah senantiasa meridhoi langkah kita semua.
7. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tanjung Senang yang telah mengizinkan, dan membantu untuk penelitian dalam menyelesaikan skripsiku.

RIWAYAT HIDUP

Yossie Mauliani, dilahirkan di Kota Bandar Lampung pada hari Rabu tanggal 26 juni 1998. Anak kedua dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Biani dan Ibu Yeni yang beralamatkan Jl.Untung Suropati Gang Majid RT 01 Kecamatan Labuhan Ratu Kelurahan Labuhan Ratu Raya Kota Bandar Lampung.

Pendidikan dimulai dari Sekolah Dasar ditempuh di SD Negeri 3 Labuhan Ratu Kota Bnadar Lampung Pada tahun 2012 melanjutkan sekolah di SMP Negeri 8 Bandar Lampung yang diselesaikan tahun 2014 Pada tahun 2015 melanjutkan sekolah SMA Negeri 13 Bandar Lampung yang diselesaikan tahun 2017 Penulis langsung melanjutkan pendidikan perguruan tinggi pada Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi (FDIK), Jurusan Manajemen Dakwah (MD).



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 Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Suscatin Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tanjung Senang Kota Bandar Lampung ”. 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’alamiin*. 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 1 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. Bapak Dr. Hasan Mukmin, M. A selaku pembimbing I dan ibu Hj. Rodiya, S.Ag. MM 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, S.Ag, M.Ag. selaku ketua jurusan Manajemen Dawah dan Bapak M. Husaini, ST., 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 Mulyadi selaku Ketua Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Senang 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 A 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, 19 Oktober 2021

Penulis
Yossie Mauliani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	vi
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
RIWAYAT HIDUP	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah	4
C. Fokus dan Subfokus Penelitian.....	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	9
H. Metode Penelitian	11
I. Sistematika Penulisan	17

BAB II MANAJEMEN PELAYANAN, KUALITAS DAN KURSUS CALON PENGANTIN

A. Manajemen	19
1. Pengertian Manajemen	19
2. Fungsi Manajemen	20
3. unsur – unsur Manajemen.....	23
B. Manajemen Pelayanan Publik.....	25
1. Pengertian Manajemen Publik.....	25
2. Ciri Pelayanan Publik	25
3. Standar Pelayanan Publik	26
4. Asas-asas Pelayanan Publik.....	27
5. Prinsip Pelayanan Publik	28
6. Bentuk- bentuk Pelayanan	30

7. Sarana pelayanan	30
8. Pelayanan dalam Perspektif Islam	31
C. Kualitas Layanan	33
1. Pengertian Kualitas Layanan	33
2. Indikator Kualitas Pelayanan	33
D. Pernikahan	34
1. Pengertian Pernikahan	34
2. Tujuan Pernikahan	34
3. Hikmah Nikah.....	35
E. Kursus Calon Pengantin	35
1. Pengertian kursus Calon Pengantin	35
2. Tujuan kursus Calon Pengantin	36
3. Materi kursus Calon Pengantin.....	37
F. Kantor Urusan Agama	38
1. Pengertian Kantor Urusan Agama	38
2. proses pelayanan pencatatan nikah Kantor Urusan Agama Tanjung Senang Kota Bandar Lampung.....	38

BAB III KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN TANJUNG SENANG KOTA BANDAR LAMPUNG

A. Profil KUA Kecamatan Tanjung Senang.....	39
1. Visi Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan	39
2. Tujuan dan Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Senang Kantor Urusan	40
3. Tim Kursus Calon Pengantin (Suscatin) Badan Penasehat Pembinaan dan pelestarian perkawinan Kec. Tanjung Senang Kota Bandar Lampung Tahun 2021-2023	40
4. Daftar hadir peserta suscatin Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Senang Kota Bandar Lampungn tanggal 27 september 2021 ...	41
5. Waktu dan Tempat penyelenggaraan Kursus Calon Pengantin.....	43

6. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Tanjung Seneng	44
B. Program kegiatan pelayanan pernikahan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Senang Kota Bandar Lampung	44
1. Pelayanan Pernikahan.....	44
C. Manajemen Pelayanan Kantor Urusan Agama.....	47
1. Perencanaan (<i>Planning</i>).....	47
2. Pengorganisasian (<i>Organizing</i>)	48
3. Pelaksanaan (<i>actuating</i>)	49
4. Pengawasan (<i>controlling</i>)	49
D. Kualitas Layanan Suscatin Kantor Urusan Agama.....	50
1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	51
2. keandalan (<i>Reliability</i>).....	51
3. ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	51
4. Jaminan (<i>Assurance</i>).....	52
5. Empati (<i>Empaty</i>).....	52

**BAB IV MANAJEMEN PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN
KURSUS CALON PENGANTIN**

A. Analisis Data Penelitian.....	53
B. Hasil Temuan.....	55

BA V PENUTUP

A. Simpulan	63
B. Rekomendasi.....	63

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1 perbandingan jumlah Kursus Calon Pengantin di Kecamatan Tanjung Senang.....	3
3.1 Daftar Table Peserta Suscatin Kantor Urusan Agama Tanjung Senang.....	22



DAFTAR GAMBAR

Gambar

3.1 Struktur Organisasi KUA Tanjung Senang.....23



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Surat keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Tentang Penetapan Judul dan Penunjukan Pembimbing Skripsi Mahasiswa
- Lampiran 2 : Kartu Konsultasi Skripsi
- Lampiran 3: Surat Rekomendasi Penelitian /survei dari DPM-PTSP Provinsi Lampung
- Lampiran 4: Pedoman Wawancara
- Lampiran 5 : Surat Telah Melakukan Penelitian dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Senang Kota Bandar Lampung
- Lampiran 6: Daftar Fo



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebagai langkah awal untuk memudahkan dalam mengerti dan memahami skripsi ini dan menghindari kesalahpahaman dalam mengartikan maknanya, maka secara singkat akan diuraikan beberapa kata yang terkait dengan maksud dari judul skripsi ini.

Skripsi yang berjudul : “ **MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN KURSUS CALON PENGANTIN PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN TANJUNG SENANG, KOTA BANDAR LAMPUNG** ”, dengan uraian sebagai berikut :

Definisi Manajemen berasal dari kata kerja *to manage* dalam bahasa Inggris, yang berarti menyelenggarakan, mengontrol, mengendalikan, mengusahakan, mempromosikan, menerapkan, dan mengelola.¹

Menurut G. R Terry manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.²

Drs. H. Malayu. S. P Hasibuan, berpendapat bahwa manajemen adalah suatu pengetahuan, kepandaian atau keahlian membuat rangkaian dalam memanfaatkan sumber daya manusia

¹ Faustino Cardoso Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia* , (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), h. 1

² Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), h. 2

dan lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan bersama.³

Penulis menyimpulkan bahwa manajemen ialah suatu kegiatan rencana yang akan diselesaikan melalui orang lain dengan cara memanfaatkan sumber daya manusia yang efektif dan efisien sekaligus menggunakan sumber-sumber lainnya untuk mencapai tujuan bersama yang telah direncanakan sebelum melakukan aktivitas.

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan memberikan definisi bahwa pelayanan merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan hukum dan peraturan masing-masing negara atau organisasi dan penduduk atas barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan dalam organisasi.⁴

Ratminto dan Winarsih, berpendapat bahwa pelayanan adalah semua aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dari sebuah organisasi sebagai wujud untuk memenuhi keinginan dari konsumen ataupun penyedia sesuai dengan keputusan yang sudah diatur dalam perundang-undangan sebagai tolak ukur pelayanan dalam sebuah organisasi atau pelaksana untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan terciptanya loyalitas bagi penerima pelayanan.⁵

Menurut moenir pelayanan publik adalah rangkaian suatu aktivitas atau kegiatan yang berjalan secara rutin dan berkelanjutan yang berkaitan dengan semua kegiatan masyarakat.⁶

Pelayanan publik menurut penulis adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi secara langsung maupun tidak langsung sebagai wujud untuk memenuhi suatu kebutuhan yang diinginkan. berdasarkan uraian diatas penulis berpendapat

³ *Ibid*, h. 2

⁴ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: Rajawali Pres 2017), h. 21

⁵ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), h.4

⁶ Agung Kurniawan, *Transformasi Manajemen Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018),h. 49

bahwa manajemen pelayanan ialah pengorganisasi didalam sebuah lembaga atau perusahaan dengan kemampuan melayani penerima layanan.

Kotler, mengatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen.⁷

Sinambela berpendapat bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Sedangkan menurut sampara, kualitas pelayanan ialah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Groetsh dan Davis, mendefinisikan kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan proses jasa, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhnya kebutuhan pelanggan.⁸

Penulis menyimpulkan bahwa kualitas layanan adalah tingkat kebajikan yang diharapkan pelanggan, sebab jika layanan atau jasa yang berikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan baik. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima rendah dari yang diharapkan maka pelayanan dapat dikatakn buruk.

Kursus Calon Pengantin adalah satu upaya untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan tentang kehidupan rumah tangga/ keluarga serta dapat mengurangi probelematika rumah tangga, perceraian dan kekerasan dalam rumah tangga (KDRT). Agar pernikahan menjadi baik dan sesuai dengan niat membina kelurga yang diidamkan maka harus dipersiapkan mental dan spiratual.⁹

⁷ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi*, (Yogyakarta Pembaruan, 2005), h. 1

⁸ *Ibid*, h. 49

⁹ Pusat Bahasa *Departemen Pendidikan Nasional*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), h. 747

Kantor Urusan Agama yang menjadi lokasi penelitian ini adalah Kantor Urusan Agama yang beralamat di jl turi raya Gg. Kelapa Puan Kecamatan Tanjung Senang.

Dapat disimpulkan disini bahwa penulis ingin mengetahui secara lebih jelas bagaimana aktivitas manajemen pelayanan Kursus Calon Pengantin yang ada pada kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Tanjung Senang Kota Bandar Lampung dan aktivitas yang dilakukan dalam memberikan layanan Kursus calon Pengantin demi memenuhi kebutuhan calon pengantin, dengan meningkatkan kualitas layanan maka terciptanya loyalitas pada calon pengantin dan akan berdampak baik pada lembaga itu sendiri, bahkan akan menjadi suatu indikator untuk menilai keberhasilan dari suatu lembaga.

B. Latar Belakang Masalah

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan unit kerja kementerian Departemen Agama yang melaksanakan tugas pemerintah di bagian bidang agama yang berhubungan dengan melayani masyarakat salah satunya dalam pelayanan Kursus Pengantin.

Maju mundurnya Kementerian Agama Republik Indonesia ditentukan oleh maju mundurnya Kantor Urusan Agama di Wilayah Kecamatan, KUA merupakan *Line* terdepan di Kementerian Agama, karena KUA secara langsung berhadapan dengan masyarakat. Sebagaimana ditegaskan dalam Keputusan Menteri Agama Nomor: 571 Tahun 2001 bahwa Kantor Urusan Agama bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Kabupaten/ kota di bidang agama di wilayah kecamatan.

Pelayanan di dalam sebuah Kantor Urusan Agama memiliki peran yang sangat penting, keberhasilan dalam kantor urusan agama tergantung dalam manajemen pelayanannya itu sendiri dalam menangani masalah-masalah penyelenggaraan program pelayanan Kursus calon pengantin.

Setiap masyarakat mengharapkan pelayanan yang terbuka, ramah, adil dan tidak diskriminatif.¹⁰ sehingga memberikan kepercayaan kepada masyarakat, pemberian pelayanan yang baik bagi calon pengantin akan memberikan kepuasan tersendiri untuk calon pengantin, bila pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan yang diharapkan maka calon pengantin akan merasakan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, begitu pun sebaliknya jika pelayanan yang berikan buruk maka kualitas di persepsikan menjadi buruk.

Allah berfirman dalam surat Al- maidah ayat 2 yang berbunyi:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ
وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Wa ta'awanu ' a'la-birri 57wat-taqwa wa la ta'awanu' alal-ismi wal- 'udwani wattaqullah, innallaha syadidul-iqab.

Artinya: Dan tolong-menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam perbuatan dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya. (Q.S Al-Maidah: 2)

Dari Ayat diatas allah memerintahkan kita untuk saling tolong menolong, dengan tolong menolong maka telah terjadi interaksi sesama manusia yang bisa dikatakan sebagai pelayanan. Ciri pelayanan yang baik ialah mampu melayani secara tepat, mampu berkomunikasi dengan jelas dan mampu memberikan bimbingan kepada calon pengantin. Agar tujuan pelaksanaan pelayanan kursus pengantin berjalan lancar maka perlu adanya suatu manajemen, baik dibidang pelayanan, kursus pengantin dan sebagainya sehingga calon pengantin mengerti akan tujuan dari menikah.

¹⁰ Lijian. Poltak. Sinambela.,et .al *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: PT Bumi Aksara,2006),h. 4

Di samping pelayanan hal yang paling penting dalam memberikan pelayanan adalah meningkatkan kualitas layanan juga perlu demi mempertahankan loyalitas kepada calon pengantin, calon pengantin yang merasa puas karena kualitas layanan akan memiliki dampak positif pada lembaga, bahkan menjadi indikator untuk menilai keberhasilan dari suatu organisasi.

Tuntutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terus berkembang dengan semakin meningkatnya kesadaran bahwa negara memiliki hak untuk dilayani, sedangkan pemerintah adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan, efektivitas dan efisiensi saja tidak dapat digunakan sebagai referensi. Diperlukan langkah yaitu keadilan, karena tanpa adanya langkah-langkah , ketidakseimbangan tidak dapat dihindari dan efektivitas dan efisiensi layanan dapat dicapai dengan mengklasifikasikan sasaran untuk mengimplementasikan berbagai jenis kebijakan.

Memberikan pelayanan terbaik kepada calon pengantin sudah menjadi suatu kewajiban bagi lembaga Kantor Urusan Agama dan pekerjaan yang sangat mulia serta menjadi dampak yang positif bagi mereka yang melakukan dan menerimanya. Kursus calon pengantin dilaksanakan oleh pasangan yang hendak melaksanakan pernikahan, karena banyak hal yang harus dipersiapkan calon pengantin sebelum melaksanakan pernikahan termasuk persiapan fisiologis dan psikologis mereka, agar calon pengantin lebih memahami dunia rumah tangga dan membekali mereka pengetahuan untuk membentuk keluarga sakinah.

Tahun	Jumlah calon pengantin yang mengikuti kursus pengantin
2019	680
2020	700

Sumber: KUA Kecamatan Tanjung Senang, 2020.

Dari tabel diatas yang peneliti tampilkan bahwa yang mengikuti kursus pengantin tiap tahunnya bertambah, dan akan sangat bagus apabila kualitas Layanan kursus pengantin di KUA Kecamatan Tanjung Senang juga meningkat.

Pada Kantor urusan agama tanjung merupakan sebuah lembaga yang tugasnya melayani masyarakat dalam urusan pernikahan,peceraian dan lainnya yang mengenai tentang masyarakat. kantor urusan tanjung senang sendiri melayani 5 kelurahan sekaligus, sehingga peneliti tertarik untuk mengambil judul “ Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kursus Calon Pengantin Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tanjung Senang Kota Bandar Lampung ”. hal ini menarik perhatian peneliti bagaimana Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kursus Calon Pengantin Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tanjung Senang Kota Bandar Lampung

C. Fokus dan Subfokus Penelitian

Pemfokusan dalam penelitian ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan dan fasebilitas masalah yang akan dipecahkan selain juga faktor keterbatasan tenaga, dana, waktu dan protokol kesehatan.

Berdasarkan pemaparan diatas dan agar pembahasan ini lebih terarah maka penulis memfokuskan penelitian ini dilakukan pada KUA Kecamatan Tanjung Senang Kota Bandar Lampung.

Dan subfokus yang akan dibahas yaitu manajemen pelayanan mulai dari perencanaan (*planning*) pengorganisasian (*Organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*Controlling*) untuk meningkatkan kualitas layanan kursus calon pengantin.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan kursus calon pengantin pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tanjung Senang Kota Bandar Lampung ?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan kursus calon pengantin pada kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Senang Kota Bandar Lampung

F. Manfaat penelitian

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti- peneliti yang lain serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca terutama dalam hal manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan kursus calon pengantin Pada Kantor Urusan Agama Tanjung Senang Kota Bandar Lampung.

2. Secara Praktis

a) Bagi Diri Sendiri

Agar dapat menambah wawasan bagi penulis mengenai manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan Suscatin.

b) Bagi Lembaga

Penulis berharap dengan adanya penelitian yang membahas masalah manajemen pelayanan di KUA kecamatan Tanjung Senang ini maka lembaga tersebut dapat menerima dan dijadikan sebagai bahan masukan agar dapat lebih baik dan dapat menerapkan sistem kerja yang lebih baik dalam melaksanakan program Suscatin.

c) Bagi Pihak Lain

Penulis berharap penelitian yang dilakukan ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi atau sebagai contoh bahan penelitian bagi mahasiswa lain yang mungkin tertarik untuk melakukan penelitian dan pembahasan yang sama dimasa yang akan datang.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Releven

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti- peneliti lain yang membahas aspek lembaga yang sama. Penelitian yang penulis bahas modelnya sama seperti penelitian yang terdahulu namun perbedaannya terletak pada objek yang akan diteliti dan permasalahannya yang terjadi diwilayah yang akan penulis teliti, serta kebijakan yang sesuai untuk diterapkan diwilayah tersebut, dan judul-judul skripsi diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Rahmat Ari Saputra NPM 1441030143 Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Tahun 2019 M / 1440 H dengan judul “ Sistem Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Sukabumi Bandar Lampung” Hasil penelitian ini berfokus pada pelayanan yang ada di KUA baik pelayanan, nikah, haji, haji, wakaf, penyuluhan dan lain sebagainya.¹¹
2. Diah Rahayu NPM 1341030016 Mahasiswa Jurusan Manjemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi , Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Tahun 2017 M / 1438 H dengan Judul “ Manajemen Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran” penelitian ini berfokus pada

¹¹ Rahmat Ari Saputra, *Sistem Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Sukabumi (Bandar Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019).*

Manajemen Asas-asas pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama kepada masyarakat pada Suscatin.¹²

3. M. Riswandi Bahriansyah 1641030116 Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Tahun 2010 M / 1442 H dengan judul “ Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Di PT. Prudential Life Assurance Syariah Pahoman Bandar Lampung. Hasil Penelitian ini adalah Manajemen Pelayanan Publik yang dilakukan pada PT. Prudential Life Assurance Syariah Pahoman Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah menggunakan fungsi manajemen dari planning, Organizing, actuating dan controlling dan sudah berjalan sesuai aturan yang berlaku. Dan berusaha memberikan pelayanan melebihi dari harapan nasabahnya.¹³
4. Ari Saputra NPM 132440022 Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017M /1438 dengan Judul “ Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Pakem Sleman” berfokus pada aktivitas manajemen pelayanan bimbingan dan pelatihan manasik haji, sosialisasi undang-undang, serta menyangkut mekanisme bimbingan manasik haji yang dilakukan KUA pakem , pengendalian kegiatan, serta evaluasi pelaksanaan kegiatan bimbingan manasik haji.¹⁴

Jika cermati penelitian ini memiliki kesamaan dengan peneliti sekarang lakukan yaitu sama-sama membahas tentang

¹² Diah Rahayu, *Manajemen Pelayanan Publik* pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran, (Bandar Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan, 2017).

¹³ M. Riswandi Bahriansyah, *Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas pelayana Kepada Nasabah* PT. Prudential Life Assurance Syariah Pahoman Kota Bandar Lampung, (Bandar Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung,2020)

¹⁴ Ari Saputra, *Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Pakem Sleman*,(Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2017).

manajemen pelayanan, namun terdapat perbedaan pada penelitian sebelumnya yang menitik beratkan kepada manajemen pelayanan di PT. Prudential Life Assurance Syariah. Sedangkan peneliti sekarang lebih menitik beratkan pada fungsi manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan Suscatin pada Kantor Urusan Agama (KUA).

H. Metode Penelitian

Definisi Metode Penelitian yaitu metode berasal dari kata Metode yang artinya cara yang tepat untuk melakukan sesuatu dan *Logos* adalah ilmu atau pengetahuan. Jadi metodologi adalah cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran atau pengetahuan secara seksama untuk mencapai tujuan.¹⁵ Sedangkan penelitian adalah suatu proses, yaitu suatu langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis guna mendapat pemecahan masalah atau mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan tersebut.¹⁶

Sebelum memulai melakukan penelitian seorang peneliti perlu memperhatikan metode penelitian yang akan dilakukan. Karena metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.¹⁷ Secara umum data yang telah diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.¹⁸ Melalui penelitian kita dapat menggunakan hasilnya untuk menemukan dan menyelesaikan setiap masalah yang ada dengan cara menyelesaikan setiap masalah yang ada dengan cara mengolah data-data yang sudah terkumpulkan. Sehingga metodologi penelitian merupakan kegiatan paling penting untuk menjaga realibilitas dan validitas data hasil dari penelitian yang akan digunakan untuk tujuan tertentu.

¹⁵ Cholit Narbuko dan Abu Ahmad, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), h. 35

¹⁶ Marzuki, *Metode Riset*, (Yogyakarta: ekonisia, 2005), h.9

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif DAN R&D* (Bandung: ALFABETA, 2017), h.2

¹⁸ *Ibid.* h.3

Secara singkat dapat dipahami bahwa penelitian atau riset adalah sesuatu yang dipertanyakan, karna setiap penelitian pasti akan diajukan sebuah pertanyaan dan harus ada jawaban atas pertanyaan tersebut sehingga penelitian dikatakan berhasil jika sudah terjawab semua pertanyaan yang diajukan pada saat penelitian.

Untuk mempermudah dalam proses penelitian dan memperoleh hasil data dan informasi yang valid. Maka dalam skripsi ini peneliti akan menguraikan metode penelitian yang dipergunakan, yaitu:

1. Jenis dan sifat penelitian

a. Jenis penelitian

Penelitian ini adalah penelitian jenis lapangan (field research) yaitu suatu penelitian yang langsung dilakukan dilapangan atau pada responden.¹⁹ Penelitian lapangan dimaksud untuk menghimpun data yang ada dilapangan, ada pun data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data tentang manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan kursus calon pengantin dan penelitian ini bertempat pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tanjung Senang Kota Bandar Lampung.

b. Sifat penelitian

Penelitian ini bersifat penelitian kualitatif deskriptif yaitu penelitian berupaya menghimpun, mengolah data secara kualitatif. Maksudnya melakukan pendekatan investigasi, peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka secara langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian.²⁰ Memberikan penjelasan dan jawaban terhadap pokok permasalahan yang penulis teliti, bukan berarti untuk menguji atau mencari teori baru.

¹⁹ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* (Bandung: Mandar Maju, Cet. VII, 1996), H.11

²⁰ Gunawan, Imam, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 11

Penelitian deskriptif ini juga ditunjang oleh teknik survey *literature* yang dilakukan untuk memperoleh sumber data primer dari buku teks dan data sekunder dari artikel jurnal, media cetak, dan internet.

Etika dalam penelitian kualitatif menjadi isu sentral karna sebagian besar penelitian ini menggunakan manusia sebagai subjek penelitian. Tidak hanya rahasia yang akan terbongkar, mungkin juga ada informasi yang seharusnya terlindungi akan tersebar.oleh karena itu dalam hal ini peneliti kualitatif dituntut untuk menjaga kearifannya dengan menjaga etika profesionalnya prinsip etika penelitian kualitatif adalah:

- 1) Melindungi identitas subjek.
- 2) Memperlakukan subjek dengan rasa hormat.
- 3) Memperjelas persetujuan dan kesepakatan dengan subjek.
- 4) Menulis apa adanya pada waktu menulis dan melaporkan penemuan-penemuan peneliti.

penelitian ini penulis akan berusaha mencari dan mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan subjek dan objek penelitian yang isinya tentang manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan suscatin.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pada penelitian kualitatif riset bersifat deskriptif analisis data yang dilakukan melalui pengaturan data secara logis dan sestematis. Analisis data dilakukan sedari awal peneliti terjun langsung ke lapangan hingga akhir penelitian (pengumpulan data).²¹

Penelitian kualitatif dilakukan dalam kondisi almiah dan bersifat penemuan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti harus memiliki teori dan wawasan yang luas agar dapat mengajukan pertanyaan, mengalisis, dan menyusun objek penelitian dengan

²¹ Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar- Ruzz Media, 2014), h. 299

lebih jelas. Penelitian kualitatif biasanya digunakan apabila masalah tidak jelas, makna tersembunyi teridentifikasi dan memastikan kebenaran data.

1. Sumber Data

Sumber data adalah subyek dimana data itu diperoleh.²² Adapun sumber data yang ada pada penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data yang memiliki sifat *up to date*. Teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data primer meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi.²³ Data primer dalam penelitian ini akan diperoleh dari hasil dokumentasi dan wawancara dengan kepala an staf Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung senang Bandar Lampung serta 2 pasang calon pengantin

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti berperan sebagai tangan kedua).²⁴ Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, artikel, jurnal dan lain-lain. Dalam hal ini, data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui literature yang erat kaitanya dengan objek penelitian.

2. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui metode pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Untuk

²² Muhammad Abdulkadir, *Hukum Dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT Citra Aditya Bkati, 2004), h. 115

²³ Enny Radjab dan Andi Jam'an, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Makassar: Lembaga dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, 110M), h.110

²⁴ *Ibid*, h.111

memudahkan dalam pengumpulan data lapangan, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Metode interview/wawancara

Metode interview adalah suatu percakapan tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih yang duduk berhadapan secara fisik dan diarahkan pada suatu arah pembicaraan tertentu terkait dengan permasalahan.²⁵ Metode interview atau wawancara merupakan cara pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan tujuan penelitian.²⁶

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terpimpin artinya wawancara yang bebas mengajukan kerangka pertanyaan pokok yang tersusun dengan baik tetapi dalam proses wawancara seseorang, pewawancara boleh mengembangkan pertanyaan selagi tidak melenceng atau menyimpang dari permasalahannya. Hal ini dilakukan untuk menghindari kemungkinan kesalahan atas jawaban informal dan diharap mendapat informasi dan data yang berkualitas.

Metode interview ini merupakan metode utama yang penulis terapkan dalam pengambilan data di KUA Kecamatan Tanjung Senang, dengan informasi dan data-data yang berkaitan dengan manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan kursus calon pengantin valid dan berkualitas.

b. Metode Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data memiliki karakteristik khusus. Observasi juga merupakan proses yang kompleks, yang mencakup berbagai proses biologis dan psikologis. Maka akan mempermudah penulis dalam hal

²⁵ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 1990), h. 187

²⁶ *Ibid*, h. 188

pencatatan dan pengamatan secara sistematis terhadap fenomena yang terjadi di lapangan.²⁷

Penulis menggunakan penelitian observasi non-partisipatif yaitu observasi yang tidak dilakukan pada saat acara.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen tertulis, laporan, dan surat-surat resmi.²⁸ Penulis menggunakan metode ini untuk mendapatkan data-data yang resmi dan sesuai dengan keperluan penelitian untuk mendapatkan data yang objektif dan nyata.

Peneliti juga harus berhati-hati dalam memilih dokumen yang hendak dijadikan sumber penelitian karena tulisan seringkali tidak sistematis, tidak akurat, ditulis dalam masa dan untuk tujuan tertentu sehingga perlu rekonstruksi. Dokumentasi juga berarti keterampilan dalam menemukan, menangani, dan merinci sumber-sumber dan merawat catatan-catatan yang mengklarifikasinya.²⁹

Metode ini peneliti digunakan untuk menelaah catatan atau dokumen sebagai sumber data guna mendapatkan fakta tentang visi misi, struktur organisasi.

3. Teknik Analisis Data

Pada penelitian kualitatif analisa data dilakukan melalui pengaturan data secara logis dan sistematis. Analisis data dilakukan sejak awal peneliti terjun ke lapangan hingga pada akhir penelitian (pengumpulan data).³⁰

Setelah data sudah diperoleh, kegiatan selanjutnya yang dilakukan adalah menganalisis data dengan menggunakan

²⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 81

²⁸ Husnaini Usmandan Purnomo Setiadi Akbar, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), h. 73

²⁹ Basr Ms, *Metodologi Penelitian Sejarah Pendekatan, Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Restu Agung, 1997), h. 63

³⁰ Rulam Ahmadi *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), h. 229

metode deskriptif kualitatif. Yaitu data yang di kumpulkan berupa kata-kata, objek-objek, pola-pola dalam data. Dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk menyajikan laporan, data berasal dari sesi tanya jawab, catatan harian, serta video dokumentasi.

I. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman dalam memahami masalah yang akan dibahas, maka diperlukan format penulisan kerangka skripsi agar memperoleh gambaran komprehensif dalam penulisan. Secara sistematika, penulisan skripsi ini terdiri dari lima Bab dan setiap bab terdiri dari beberapa sub bab. Sedangkan garis besarnya, penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, dalam pendahuluan ini berisikan tentang penegasan judul, latar belakang, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, metode penelitian, dan yang terakhir sistematika penulisan skripsi.

BAB II Landasan Teori yang berisikan tentang uraian dari definisi manajemen pelayanan publik, unsur-unsur manajemen, fungsi manajemen, kualitas layanan, pengertian pernikahan, suscatin, kantor urusan agama.

BAB III Gambaran Umum Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Senang yang berisikan tentang sejarah berdiri, visi dan misi dan struktur organisasi, tim kursus calon pengantin, tujuan adanya susctain, program kegiatan pelayanan pernikahan, daftar hadir yang mengikuti suscatin, waktu dan tempat penyelenggaraan suscatin, manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan, kualitas layanan suscatin.

BAB IV Analisis Penelitian yang didalamnya terdapat uraian hasil analisis penulis dari data yang diperoleh pada BAB III dan kemudian akan menghasilkan temuan penelitian yang berisi

tentang analisis manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas, kualitas layanan suscatin.

BAB V Penutupan, pada bab ini terdapat kesimpulan penulis dari seluruh pembahasan dan arahan rekomendasi untuk memberikan kritik dan saran terhadap penelitian ini.



BAB II

MANAJEMEN PELAYANAN, KUALITAS LAYANAN, KURSUS CALON PENGANTIN PADA KANTOR URUSAN AGAMA

A. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Sebelum membahas tentang manajemen pelayanan maka ada baiknya kita membahas tentang apa itu manajemen terlebih dahulu, ada banyak para ahli yang mendefinisikan manajemen menurut sudut pandang yang berbeda-beda sebab itu kita sendiri lah yang harus memahami sendiri setidaknya dari beberapa para ahli agar lebih mengerti tentang apa itu manajemen, berikut pengertian dari manajemen:

Menurut parker (Stoner & Freeman, 2000) manajemen adalah “seni melaksanakan pekerjaan melalui orang-orang (the art getting things done through people) sapre (2002) menyatakan bahwa manajemen adalah serangkaian kegiatan yang diarahkan langsung untuk penggunaan sumber daya organisasi secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan organisasi”.³¹

Andrew F. Sikula menguraikan manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.

Bahwasannya manajemen ialah sebuah aktivitas yang dilakukan guna untuk mencapai tujuan yang dilaksanakan dalam sebuah organisasi yang dilakukan secara terstruktur.

³¹ Husaini Usman, *Manajemen* (Jakarta: Pt Bumi Aksara, 2012), h. 6.

Harold Koontz dan Cyril O'Donnel berpendapat manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahannya, dan pengendalian.³²

Menurut penulis agar manajemen pelayanan berkualitas, harus memenuhi fungsi-fungsi manajemen karena fungsi-fungsi manajemen sangat penting yang harus diterapkan, keberhasilan dalam sebuah kantor urusan agama tergantung dari seberapa baik penerapan fungsi-fungsi itu diterapkan.

2. Fungsi-fungsi manajemen

Fungsi manajemen adalah rangkaian kegiatan yang telah ditetapkan dan memiliki hubungan saling ketergantungan antara satu sama lainnya yang dilaksanakan oleh orang-orang dalam organisasi atau bagian-bagian yang diberi tugas untuk melaksanakan kegiatan. Fungsi manajemen menurut George R. Terry terdiri dari empat hal yaitu:

a. Perencanaan (*Planning*)

Menurut G.R. Terry, *Planning* atau perencanaan adalah tindakan memilih dan menghubungkan fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa yang akan datang dalam hal memvisualisasikan serta merumuskan aktivitas-aktivitas yang diusulkan yang dianggap perlu untuk mencapai hasil yang diinginkan.³³

Perencanaan juga menentukan tujuan-tujuan yang hendak akan dicapai selama suatu masa yang akan datang dan apa hal yang harus diperbuat agar dapat mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Sebenarnya perencanaan pada hakekatnya merupakan salah satu fungsi manajemen yang sangat mendasar bagi

³² Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*, h. 3.

³³ George R. Terry dan L. W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), h. 9.

terselenggaranya suatu manajemen, karena secara keseluruhan fungsi manajemen tidak terlepas dari perencanaan. Dengan perencanaan yang didahului oleh penelitian, lebih memungkinkan persiapan yang lebih matang, baik menyangkut tenaga sumber dibutuhkan, metode yang akan ditetapkan, dan lain-lain.³⁴

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Setelah menyusun rencana, selanjutnya diperlukan penyusunan atau pengelompokan kegiatan-kegiatan yang telah ditentukan dalam rangka usaha kerjasama, pengelompokan kegiatan tersebut berarti pengelompokan tanggungjawab, dan penyusunan tugas-tugas bagi setiap bagian yang mempunyai tanggungjawab, dan penyusunan tugas-tugas bagi setiap bagian yang mempunyai tanggung jawab tertentu. Kegiatan dalam hal ini akan lebih mudah dan jelas ditentukan didalam suatu bagan organisasi dan struktur organisasi.³⁵

Pengorganisasian (Organizing) adalah keseluruhan aktivitas manajemen dalam mengelompokkan orang-orang serta penetapan tugas, fungsi, wewenang, serta tanggung jawab masing-masing dengan tujuan terciptanya aktivitas-aktivitas yang berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.³⁶

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Actuating atau yang disebut juga sebagai “ gerakan aksi” mencakup kegiatan yang dilakukan seorang manajer untuk mengawasi dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan dapat tercapai.³⁷

³⁴ Awaludin Primay, *Manajemen Dakwah* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2013), h. 9.

³⁵ Widjaya, *Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen* (Jakarta: PT. Bina Aksara, 1987), h. 9.

³⁶ Manullag, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: GhaliaMedia, 2008), h. 21-22.

³⁷ George. R. Terry, *Prinsip-prinsip manajemen* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003), h. 17.

Pelaksanaan adalah suatu proses tindakan menggerakkan semua anggota kelompok berusaha mencapai sasaran yang telah direncanakan organisasi, baik bekerja dengan kesadaran sendiri maupun kesadaran bersama secara efektif dan efisien. Sebuah pelaksanaan menjadi penting karena dapat berfungsi sebagaimana berikut:

- a) Mempengaruhi orang agar bersedia melakukan apa yang diinginkan, atau apa yang tidak diinginkan
- b) Menaklukkan daya tolak seseorang, jika ada karyawan yang enggan mengerjakan tugasnya.
- c) Membuat orang dapat melakukan tugasnya dengan baik. Melalui fungsi *actuating* dapat membuat seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik.

Agar fungsi *actuating* tersebut dapat berjalan dengan baik maka pemimpin organisasi atau perusahaan perlu memberi rangsangan dalam bentuk motivasi, *actuating* yang sebelumnya merupakan upaya untuk mewujudkan rencana menjadi realisasi itu akan sulit terwujud secara optimal.³⁸

d. Pengawasan (Controlling)

Fungsi pengawasan (*Controlling*) adalah mengukur pelaksanaan dengan tujuan-tujuan, menentukan sebab-sebab penyimpangan-penyimpangan dan mengambil tindakan-tindakan korektif dimana perlu.

Fungsi ini dilaksanakan sebagai upaya untuk lebih menjamin bahwa semua kegiatan operasional berlangsung sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan kata lain, pengawasan merupakan kegiatan yang sistematis untuk memantau penyelenggaraan kegiatan.³⁹

³⁸ Suhardi, *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2018), h. 153-154

³⁹ Sondang P. Siagian, *Manajemen Stratejik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h. 40.

3. Unsur- unsur Manajemen

Unsur-unsur yang terdapat dalam manajemen, menurut Manullang menyebutkan manajemen memiliki unsur-unsur yang saling mendukung dan tidak dapat dipisahkan antara satu dengan yang lain, yaitu 6 M + 1 meliputi:

a. *Man* (manusia)

Merupakan orang-orang yang akan menjalankan fungsi-fungsi manajemen dalam operasional suatu organisasi, *man* merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi, hal ini termasuk penempatan orang yang tepat, pembagian kerja, pengaturan jam kerja dan lain sebagainya. Dalam manajemen unsur *man* adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan prosesnya untuk mencapai suatu tujuan.

b. *Money* (uang)

Merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan, karena uang termasuk modal yang dipergunakan untuk membiayai pelaksanaan program atau rencana yang telah ditetapkan. Besar kecilnya kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam sebuah lembaga atau instansi. Hal ini akan berhubungan juga dengan seberapa besar uang yang harus disediakan untuk membiayai tenaga kerja, alat-alat yang dibutuhkan dan harus dibeli dan lain sebagainya.

c. *Method* (metode)

Cara yang ditempuh atau teknik yang dipakai untuk mempermudah jalannya pekerjaan dalam mewujudkan rencana operasional. Metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran, fasilitas-fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, serta uang dan aktivitas. Sebaiknya apapun metode yang digunakan, sementara dalam pelaksanaannya tidak sesuai maka hasilnya tidak akan optimal.

d. *Market* (pasar)

Merupakan pasar yang hendak dimasuki hasil produksi baik barang atau jasa untuk menghasilkan uang, mengembalikan investasi dan mendapatkan profit dan hasil penjualan atau tempat dimana organisasi menyebarluaskan (memasarkan) produknya.

Agar pasar dapat dikuasai maka perlu menjaga kualitas barang yang sesuai dengan selera konsumen untuk meningkatkan daya beli konsumen.

e. *Materials* (bahan-bahan)

Merupakan bahan-bahan baku yang dibutuhkan biasanya terdiri dari bahan setengah jadi dan bahan jadi dalam operasi awal guna menghasilkan barang atau jasa yang akan dijual.

f. *Machine* (mesin)

Peralatan termasuk teknologi yang digunakan untuk membantu dalam operasi untuk menghasilkan barang dan jasa yang akan dijual. Mesin yang digunakan untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja, terutama pada penerapan teknologi mutakhir yang dapat meningkatkan kapasitas dalam proses produksi baik barang atau jasa.⁴⁰

g. *Information* (informasi)

Segala informasi yang digunakan dalam melakukan kegiatan suatu perusahaan. Informasi sangat dibutuhkan dalam manajemen. Informasi tentang apa yang sedang terkenal sekarang ini, apa yang sedang terjadi di masyarakat. informasi juga sangat penting menganalisa produk yang telah dan dipasarkan.⁴¹

⁴⁰ George. R. Terry dan L. W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen* ,,, h.11-13

⁴¹ Manullag, *Dasar-dasar Manajemen*,, h. 8

B. Manajemen Pelayanan publik

1. Pengertian manajemen pelayanan publik

Manajemen pelayanan publik adalah suatu proses perencanaan dan pengimplementasikan serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditentukan sebelumnya. Manajemen pelayanan publik yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas pada tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah.

Jadi manajemen pelayanan publik menurut penulis adalah suatu proses yang ada didalam suatu manajemen yang berfungsi untuk mengatur, mengendalikan proses layanan, agar kegiatan pelayanan didalam suatu instansi pemerintah dapat berjalan dengan tertib, lancar dan tepat sasaran , serta pihak yang dilayani merasa puas.⁴²

2. Ciri Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik yang baik terjadi karena kemampuan organisasi, dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan yang ditunjukan oleh sumber daya manusia dan sarana dan prasarana yang dimiliki.⁴³

Demikian dengan SDM pelayanan bimbingan pranikah, dimana penyelenggaraan pada hal ini Kementerian Agama dianggap baik, jika mampu memberikan kepuasan terhadap pelayanan kepada calon pengantin. Ciri pelayanan yang baik pada pelayanan bimbingan pranikah adalah sebagai berikut: ⁴⁴

⁴² Ida Yunari Ristiani, Manajemen pelayanan Publik Pada Mall pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat, Jurnal Ilmiah Manajemen, Vol XI No 2, juli 2020.

⁴³ Dzul Kifli, Manajemen Pelayanan jamaah HJ dan Umrah PT. Pantuna Tour dan Travel, Skripsi ,(Jakarta: program studi <http://repository.uinjkt.ac.id> Diakses pada tanggal 22 november 2020

⁴⁴ *Ibid* 25-26

a. Tersedianya pegawai yang baik

Kenyamanan calon pengantin sangat berpengaruh pada pegawai yang mampu melayani dengan baik. Pegawai yang harus berpenampilan menarik, ramah, sopan dan mampu merespon dengan cepat dan baik.

b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya calon pengantin sangat ingin dilayani secara prima, dalam melayani calon pengantin yang harus perhatikan yaitu kualitas, kuantitas dan sumber daya manusia merupakan sarana prasarana yang harus mendukung pelaksanaan suatu kegiatan bimbingan pranikah yang dilaksanakan, sehingga calon pengantin merasa puas terhadap pelayanan bimbingan pranikah yang diberikan.

c. Bertanggung jawab kepada calon pengantin

Pegawai pelayanan harus bertanggung jawab dalam memenuhi pelayanan yang dibutuhkan bagi calon pengantin, sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

d. Mampu melayani calon pengantin secara cepat dan tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat, dalam melayani calon pengantin diharapkan memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar yang sudah diterapkan.

e. Mampu berkomunikasi

Maksudnya adalah pegawai harus mampu berbicara dengan calon pengantin, selain itu pegawai harus cepat juga memahami keinginan calon pengantin, pegawai juga harus menggunakan kata-kata yang mudah untuk dimengerti.

3. Standar Pelayanan publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan

ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.⁴⁵

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan samapai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/ tarif pelayanan termasuk rincinya yang ditetapkan dalam proses pemberian dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.⁴⁶

4. Asas- asas pelayanan publik

Untuk dapat meberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004)

⁴⁵ Nina Rahmayanty, *Manajemen pelayanan prima*, (Yogyakarta: Garaha Ilmu, 2010), h. 89.

⁴⁶ *Ibid*, h. 90.

a. Transparansi

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

b. Akuntabilitas

Dapat dicatat dan diperhitungkan dibawah undang-undang sesuai hukum yang berlaku.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan penyedia dan penerima pelayanan dengan mematuhi prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Dengan mempertimbangkan keinginan, kebutuhan, dan harapan masyarakat, mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam implementasi pelayanan publik.

e. Kesamaan Hak

Hak yang sama tidak ada diskriminasi dari segi etnis, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Penyedia dan penerima manfaat pelayanan publik harus mematuhi hak dan kewajiban para pihak.⁴⁷

Berdasarkan uraian diatas bahwa setiap penyelenggara pelayanan harus memperhatikan asas-asas pelayanan. Agar semua pelayanan yang diberikan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi yang dilayani.

5. Prinsip Pelayanan Publik

Didalam keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

⁴⁷ Ratmiko, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, h.19

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- a. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik
- b. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ personal/ sangketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

7. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

8. Kelengkapan sarana dan prasarana

9. Tersedianya sarana dan pra sarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

10. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

11. Kedisiplinan, kesopanan, dan kelemahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

12. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu, yang nyaman bersih rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

6. Bentuk-bentuk Pelayanan

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, betuknya tidak terlepas dari 3 macam, yaitu: 1) layanan dengan lisan, 2) layanan melalui tulisan dan 3) layanan dengan perbuatan. Ke-3 bentuk layanan ini memang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi.⁴⁸

7. sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/ pembantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa
- c. Kualitas produk yang lebih baik/ terjamin
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin
- e. Lebih mudah/ sederhana dalam gerak para pelakunya

⁴⁸ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksar, 2006), h. 190.

f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan

g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.⁴⁹

Oleh karena itu sarana pelayanan sangat penting dalam sebuah lembaga kantor urusan agama, dalam membantu memberikan pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memiliki kualitas hingga menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang memiliki kepentingan di kantor urusan agama.

8. Pelayanan dalam perspektif Islam

Islam ialah agama yang mengatur segala dimensi kehidupan Al-Qur'an diturunkan Allah swt kepada manusia untuk memberikan hasil usaha berupa barang maupun jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, jangan sesekali-kali memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Adapun konsep pelayanan dalam islam adalah sebagai berikut:

a. Prinsip tolong menolong (*Ta'awun*)

Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya.⁵⁰

b. Prinsip memberikan kemudahan (*at-taysir*)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya. Maka Allah SWT menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang

⁴⁹ *Ibid* 119

⁵⁰ Taisirul Karimir Rahman, *Tafsir Al- Qurthubi*, (Bandung: Dar Ibnu Hazm, 2010), h. 639

menyulitkan masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.⁵¹

Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah islam menghilangkan sama sama sekali kesulitan yang mungkin dialami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia. Hal ini sesuai dalam firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah 185 yaitu:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ
وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَانَكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ﴿١٨٥﴾

Artinya: Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuknya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur.

c. Amanah (tanggung jawab)

Amanah berarti memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat yang baik) dalam segala hal.

d. Tabligh (Menyampaikan)

Bila diartikan sebagai transparansi atau *good governance* dalam memberi pelayanan harus memiliki pihak-pihak yang terbuka dan tidak menyembunyikan informasi.

e. Keadilan

Keadilan dalam pelayanan yaitu ketidak berpihakan kepada salah satu dari dua pihak, dalam makna yang khusus maka keadilan yang dimaksud adalah tidak terjadinya

⁵¹ Husnul Khatimah, *penerapan Syariah Islam*,(Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), h. 89

pertentangan antara seseorang dengan orang lainnya karena tidak ada satu orang pun terzalimi.⁵²

C. Kualitas Layanan

1. Pengertian Kualitas

Menurut Tjiptono kualitas layanan mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan calon pengantin dan akurasi penyampaiannya untuk memenuhi apa yang diharapkan calon pengantin.⁵³

Wyckof menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas layanan atau jasa berpusat pada kebutuhan yang diinginkan pelanggan, serta memberikan manfaat untuk mengimbangi apa yang diharapkan pelanggan.⁵⁴

Yang dimaksud kualitas pelayanan disini yaitu pelayanan yang mempunyai kualitas yang diinginkan Calon Pengantin dan penyedia layanan pun harus mampu mengimbangi keinginan pelanggan agar dapat terciptanya rasa aman dan nyaman.

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan merupakan penentu kualitas pelayanan, parasuraman dalam Lopiyoadi mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (tangible)

Kantor Urusan Agama menunjukkan kemampuannya kepada pihak eksternal. Menampilkan fungsi fasilitas fisik dan infrastruktur lembaga serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari penyedia layanan.]

⁵² Abu fahmi. Dkk, *HRD Syariah Syariah Teori dan Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pusaka Utama, 2014), h. 21

⁵³ Didin fatihudin, Anang Firmasyah, *Pemasaran Jasa*, (Sleman: Budi Utama, 2019), h. 195

⁵⁴ *Ibid* 195

b. Keandalan (reliability)

Lembaga dapat secara akurat dan handal dalam melayani masyarakat, serta memilih standar pelayanan yang jelas.

c. Ketanggapan (responsiveness)

Kemampuan untuk mendukung masyarakat dan memberi mereka layanan yang cepat dan akurat dengan memberikan informasi yang jelas

d. Jaminan (assurance)

Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan suatu lembaga untuk memperoleh keyakinan masyarakat pada lembaga, dari keraguannya pada lembaga.

e. Empati (empathy)

Memberikan masyarakat perhatian yang tulus dan pribadi dengan berusaha memahami kebutuhan masyarakat.

D. Pernikahan

1. Pengertian Pernikahan

Pernikahan adalah suatu akad antara seorang pria dengan seseorang wanita atas dasar kesukaan dan kerelaan dua belah pihak, yang dilakukan oleh pihak lain (wali) menurut sifat dan syarat yang telah ditetapkan syara untuk menghalalkan pencampuran antara keduanya. Sehingga satu sama lain saling membutuhkan menjadi satu sebagai teman hidup dalam rumah tangga.⁵⁵

2. Tujuan pernikahan

Adapun tujuan dari pernikahan yang harus diketahui oleh calon pengantin sebagai berikut:⁵⁶

1. Melaksanakan libido seksual

⁵⁵ Beni Kurniawufan, *Manajemen Pernikahan*, (Tangerang: Jelajah Nusa, 2012), h 2.

⁵⁶ *Ibid* 2-3

2. Memperoleh keturunan
3. Memperoleh keturunan yang saleh
4. Memperoleh dan ketentraman
5. Mengikuti sunah nabi
6. Menjalankan perintah Allah SWT
7. Mengikuti sunah nabi
8. Untuk berdakwah

3. Hikmah meknikah

Menikah mempunyai hikmah yang luar biasa dalam kehidupan dengan menikah berarti menghindari pandangan mata dari perbuatan perzinaan, menikah lebih menumbuhkan kembangkan kemantapan jiwa dan kedewasaan serta tanggung jawab kepada keluarga, selain itu menikah merupakan setengah agama umat islam dengan menikah dapat menumbuhkan kesungguhan, keberanian, dan rasa tanggung jawab kepada keluarga, masyarakat dan Negara.⁵⁷

E. Kursus Calon Pengantin

1. Pengertian Kursus Calon Pengantin

a. Kursus Calon Pengantin

Secara Bahasa Kursus adalah pelajaran tentang sesuatu pengetahuan atau kepandaian yang diberikan dalam waktu singkat.⁵⁸ Sedangkan calon pengantin adalah seorang laki-laki dan atau seseorang perempuan yang akan dan sedang mengajukan permohonan kehendak nikah di Kantor Urusan Agama (KUA).

Jadi kursus calon pengantin adalah pemberian bekal pengetahuan, pemahaman dan keterampilan kepada calon

⁵⁷Mardani, *Hukum Keluarga Islam di Indonesia*, (jakarta: Kencana, 2016), h. 38

⁵⁸ W. J. S Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka), h 543..

pengantin tentang kehidupan rumah tangga atau keluarga dalam waktu yang singkat.⁵⁹

Pada saat mengikuti Kursus Pengantin, calon pengantin diajarkan tata cara ijab qabul dan diberikan materi mengenai kewajiban suami istri agar setelah menikah bisa mewujudkan keluarga sakinah mawaddah dan warahmah.

Setelah melaksanakan kursus pengantin, calon pengantin akan mendapatkan sertifikat sebagai tanda bukti telah mengikuti kursus Calon Pengantin. Dasar hukum penyelenggaraan suscatin adalah peraturan jendral departemen agama Nomor: DJ.II/491 Tahun 2009. Kegiatan suscatin yang diselenggarakan oleh BP4 (badan penasehat, pembinaan dan pelestarian perkawinan) dikecamatan Tanjung Senang Kota Bandar Lampung yang dilaksanakan seminggu dua kali pada hari Rabu dan Kamis.

2. Tujuan Kursus Calon Pengantin

Tujuan dari kursus calon pengantin adalah untuk meningkatkan kualitas dan pemahaman calon pengantin agar setelah menikah calon pengantin dapat memahami tentang selak beluk berkeluarga dan mampu menghadapi bahtera rumah tangga. Adapun tujuan utama dari suscatin sebagai berikut:

- a. Calon pengantin akan mengerti dan mampu memahami tentang selak beluk kehidupan berumah tangga berdasarkan syari'at ,mengenai akad nikah dan ijab kabul, syarat dan rukun nikah. Calon pengantin sangat penting mengetahui aturan syari'at dari prosedur dan tata cara pernikahan sampai dengan aturan membina rumah tangga yang diatur dalam agama.
- b. Calon pengantin dapat memahami hak dan kewajiban menjadi suami istri dengan pemahaman, agar setelah

⁵⁹ Fatahillah Ibn Ilyas, “ *Ada Dengan Suscatin*” , artikel diakses pada 22 Desember 2015 dari <http://kua-gedebage.blogspot.com/2010/11/kursus-calon-pengantin-suscatin.html>.

berumah tangga dapat memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

- c. Calon pengantin dapat menjalankan fungsi masing-masing sebagai suami istri dalam menjalani kehidupan berumah tangga. Salah satu problematika yang sering terjadi dalam kehidupan berumah tangga adalah kurangnya memahami fungsi dan peran masing-masing sebagai suami istri.
- d. Calon pengantin dapat memahami pentingnya menjaga keharmonisan dalam berumah tangga.

Calon pengantin yang mengikuti kursus calon pengantin akan lebih siap dan lebih matang dalam menghadapi kehidupan berumah tangga

3. Materi Kursus Calon Pengantin

Materi Kursus Calon Pengantin terdiri dari tiga kelompok, yaitu:

a. Kelompok Materi Dasar

Kelompok materi dasar terdiri dari kebijakan Kementerian Agama tentang Pembinaan Keluarga Sakinah, Kebijakan Ditjen Bimas Islam tentang Kursus Pra-nikah, peraturan perundang tentang perkawinan dan pembinaan keluarga, hukum munakahat, dan prosedur pernikahan.

Materi dasar ini di sampaikan agar calon pengantin mengerti konsep dari pernikahan, maksud diberikan materi seperti ini berharap calon pengantin agar dapat menyelesaikan permasalahan mereka kelak dalam rumah tangga.

b. Kelompok materi inti

Kelompok materi inti akan menjelaskan tentang pelaksanaan fungsi keluarga, merawat cinta kasih dalam keluarga, manajemen konflik dalam keluarga, dan psikologi perkawinan dalam keluarga.

Dalam kelompok inti pembimbing lebih menekankan pada materi tentang keluarga yang diharapkan calon pengantin dapat menerapkan dalam kehidupan rumah tangga.

c. Kelompok materi penunjang

Pada kelompok materi penunjang memberikan *pre test*, dan *post test* untuk calon pengantin. Post test ini diberikan oleh pembimbing agar calon pengantin mengerti materi yang di jelaskan

F. Kantor Urusan Agama

1. Pengertian Kantor Urusan Agama

Kantor Urusan Agama merupakan salah satu institusi penyelenggara negara di bawah Kementerian agama yang menjadi organisasi pelayanan publik (masyarakat). Rangkaian kegiatan yang dilayani oleh KUA tentu tidak terlepas dari PMA (peraturan menteri agama) nomor 39 tahun 2012 tentang tata kerja Kantor Urusan Agama. disebutkan bahwa KUA adalah UPT (unit pelaksana teknis) Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam yang bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota di bidang urusan agama islam (pasal 1, ayat 1).⁶⁰

⁶⁰ A. Malik M.Thaha Tuanaya, et. Al. *Pelayanan Bimbingan Pranikah* (Jakarta: Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Jakarta,2015), h. 14.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ari Saputra, *Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji* Oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Pakem Sleman,(Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2017.

Basr Ms, *Metodologi Penelitian Sejarah Pendekatan, Teori Dan Praktik*. Jakarta: Restu Agung, 1997.

Cholit Narbuko dan Abu Ahmad, *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 1997.

Didin fatihudin, Anang Firmasyah, *Pemasaran Jasa*. Sleman: Budi Utama, 2019.

George. R. Terry dan L. W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara, 2000.

George. R. Terry, *Prinsip-prinsip manajemen* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003), h. 17.

Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pres 2017, h. 21

Husnaini Usmandan Purnomo Setiadi Akbar, *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara, 2001.

Husnul Khatimah, *penerapan Syariah Islam*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011.

Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* (Ba Gunawan, Imam, *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.

Mahi M. Hikmat, *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*.yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.

Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah* .Jakarta: Bumi Aksara, 2016.

Manullag, *Dasar-dasar Manajemen*.Jakarta: GhaliaMedia, 2008.

Marzuki, *Metode Riset*.Yogyakarta: ekonisia, 2005.

Muhammad Abdulkadir, *Hukum Dan Penelitian Hukum*.Bandung: PT Citra Aditya Bkati, 2004.

Pusat Bahasa *Departemen Pendidikan Nasional*.Jakarta: Balai Pustaka, 2007.

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.

Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*.Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014.

Sondang P. Siagian, *Manajemen Stratejik* . Jakarta: Bumi Aksara, 2004

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif DAN R&D*. Bandung: ALFABETA,2017.

Suhardi, *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.

Taisirul Karimir Rahman, *Tafsir Al- Qurthubi*. Bandung: Dar Ibnu Hazm, 2010.

Widjaya, *Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen*. Jakarta: PT. Bina Aksara, 1987.

A. Malik M.Thaha Tuanaya, et. Al. *Pelayanan Bimbingan Pranikah*. Jakarta: Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Jakarta.2015.

Abu fahmi. Dkk, *HRD Syariah Syariah Teori dan Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah*.Jakarta: Gramedia Pusaka Utama, 2014.

Agung Kurniawan, *Transformasi Manajemen Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.

Awaludin Primay, *Manajemen Dakwah* . Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2013.

Beni Kurniawufan,*Manajemen Pernikahan*.Tangerang: Jelajah Nusa, 2012.

Enny Radjab dan Andi Jam'an. *Metodologi Penelitian Bisnis*.Makassar: Lembaga dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar

Faustino Cardoso Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset, 2003.

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi*. Yogyakarta Pembaruan, 2005.

Husaini Usman, *Manajemen* .Jakarta: Pt Bumi Aksara, 2012.

Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* .Bandung: CV. Mandar Maju, 1990.

Lijian. Poltak. Sinambela.,et .al *Reformasi Pelayanan Publik* . Jakarta: PT Bumi Aksara,2006.

Mardani, *Hukum Keluarga Islam di Indonesia*. jakarta: Kencana, 2016.

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* .jakarta: Bumi Aksar,2006.

Nina Rahmayanty, *Manajemen pelayanan prima*.Yogyakarta: Garaha Ilmu, 2010

Nuhrison M. Nuh, et. Al., *Optimalisasi Peran KUA Melalui Jabatan Fungsional Penghulu*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama, 2007.

Rulam Ahmadi *Metodologi Penelitian Kualitatif* . Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014.

Jurnal

Ida Yunari Ristiani, Manajemen pelayanan Publik Pada Mall pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. Jurnal Ilmiah Manajemen. Vol X1 No 2, juli 2020

Skripsi dan sumber online:

Dzul, Kifli. 2009. Manajemen Pelayanan jamaah Hj dan Umrah PT. Pantuna Tour dan Travel. Jakarta. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

Rahayu, Diah. 2017. Manajemen Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran. Skripsi Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Bandar Lampung. UIN Raden Intan Lampung

Rahmat, Ari saputra. 2019. Sistem Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Sukabumi Bandar Lampung. Skripsi Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Bandar Lampung. UIN Raden Intan Lampung

M. Riswandi Bahriansyah.2020. Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Di PT. Prudential Life Assurance Syariah Pahoman Bandar Lampung. Skripsi Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Bandar Lampung. UIN Raden Intan Lampung

