

**MANAJEMEN PELAYANAN NIKAH PADA KANTOR
URUSAN AGAMA KECAMATAN SUKARAME KOTA
BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

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

Oleh :

FITRIA DWI ASNIYANTI

NPM: 1741030013

Jurusan : Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
1443H /2022**

**MANAJEMEN PELAYANAN NIKAH PADA KANTOR
URUSAN AGAMA KECAMATAN SUKARAME KOTA
BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

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

Oleh :

FITRIA DWI ASNIYANTI

NPM : 1741030013

Jurusan: Manajemen Dakwah

Pembimbing I : Hj. Rodiyah, S.Ag, MM

Pembimbing II : Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag, M.Ag

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
1443H/2022M**

ABSTRAK

Manajemen Pelayanan Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung adalah salah satu upaya mewujudkan *Good Governance* memberikan pelayanan publik yang berkualitas, terukur serta senantiasa memperhatikan tuntutan dan dinamika kepada masyarakat. Kantor urusan agama sukarame kota bandar lampung merupakan lembaga pemerintahan yang berdiri dibidang keagamaan khususnya di Korpri Raya Dan Korpri Jaya Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung. Kantor urusan agama kecamatan sukarame kota bandar lampung melaksanakan kursus calon pengantin guna untuk mengurangi tingkat perceraian dalam rumah tangga yang ada pada masyarakat sekitar, maka dari itu pemerintah kantor urusan agama menerapkan konsep perencanaan guna memberikan pembinaan pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya agar penyelenggara binaan kurrsus calon pengantin dapat berjalan dengan lancar.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana manajemen pelayanan nikah pada kantor urusan agama kecamatan sukarame kota bandar lampung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung.

Dilihat dari jenisnya, penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Data yang didapat bersumber dari data primer yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti dan data sekunder yang diperoleh dari instansi-instansi, perpustakaan maupun pihak lainnya. Dalam pengumpulan data penelitian menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Adapun hasil penelitian yaitu Manajemen Pelayanan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Sukarame Bandar Lampung Kantor urusan agama sukarame kota bandar lampung merupakan lembaga pemerintahan yang berdiri dibidang keagamaan khususnya di Korpri Raya Dan Korpri Jaya Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung. Kantor urusan agama kecamatan sukarame kota bandar lampung melaksanakan kursus calon pengantin guna untuk mengurangi tingkat perceraian dalam rumah tangga yang ada pada masyarakat sekitar,

maka dari itu pemerintah kantor urusan agama menerapkan konsep perencanaan guna memberikan pembinaan pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya agar penyelenggara binaan kursus calon pengantin dapat berjalan dengan lancar. Sebagai lembaga pemerintah yang dibawah pengawasan pemerintah pusat atau operator negara yang beranggotakan petugas-petugas telah ditugaskan untuk menjalankan pelayanan maka diwajibkan untuk mengetahui ilmu dan teori manajemen dan dalam pelayanan panitia penyelenggara pelayanan di kantor urusan agama secara langsung merepkan fungsi-fungsi manajemen yaitu Perencanaan (*Planing*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pengerakan (*Actuating*) dan Pengawasan (*Controlling*) untuk menunjang keberhasilan yang ingin dicapai terutama dalam sucatin.

Berdasarkan dari uraian dan pembahasan mengenai Manajemen Pelayanan Nikah Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan nikah di kantor urusan agama sukarame menggunakan fungsi manajemen mulai dari *Planning*, *Orgaizing*, *Actuating*, maupun *Controlling* dan sudah berjalan sesuai aturan yang berlaku.

Kata kunci : Manajemen, Pelayanan, Kantor Urusan Agama

ABSTRACT

Management of Marriage Services at the Office of Religious Affairs, Sukarame District, Bandar Lampung City is one of the efforts to realize *Good Governance* by providing quality, measurable public services and always paying attention to the demands and dynamics of the community. The Sukarame Religious Affairs Office in Bandar Lampung City is a government institution that stands in the field of religion, especially in Korpri Raya and Korpri Jaya, Sukarame District, Bandar Lampung City. The religious affairs office of the Sukarame sub-district, Bandar Lampung, carries out a prospective bride and groom course in order to reduce the divorce rate in households that exist in the surrounding community, therefore the government of the religious affairs office applies the concept of planning to provide the best possible service and protection so that the organizers of the course are trained. bride and groom can run smoothly.

The formulation of the problem in this study is how the management of marriage services at the religious affairs office in the Sukarame sub-district, Bandar Lampung city. The purpose of this study was to determine the management of marriage services at the Office of Religious Affairs, Sukarame District, Bandar Lampung City.

Judging from the type, this research is a qualitative descriptive field research. The data obtained are sourced from primary data obtained directly from the object under study and secondary data obtained from agencies, libraries and other parties. In collecting research data using observation, interviews, and documentation.

The results of the research are the Management of Marriage Services at the Sukarame Religious Affairs Office, Bandar Lampung. The Sukarame Religious Affairs Office in Bandar Lampung City is a government institution that stands in the religious field, especially in Korpri Raya and Korpri Jaya, Sukarame District, Bandar Lampung City. The religious affairs office of the Sukarame sub-district, Bandar Lampung, carries out a prospective bride and groom course in order to reduce the divorce rate in households that exist in the surrounding community, therefore the government of the religious affairs office

applies the concept of planning to provide the best possible service and protection so that the organizers of the course are trained. bride and groom can run smoothly. As a government institution under the supervision of the central government or a state operator whose members have been assigned to carry out services, it is obligatory to know the science and theory of management and in the service of the service organizing committee in the office of religious affairs directly implement management functions, namely Planning (*Planing*), (*Organizing*), (*Actuating*), and (*Controlling*) to support the success to be achieved, especially in sucatin

Based on the description and discussion regarding the Management of Marriage Services at the Sukarame District Religious Affairs Office, Bandar Lampung City, it can be concluded that the implementation of marriage services at the Sukarame religious affairs office uses management functions ranging from *Planning*, *Orgaizing*, *Actuating*, and *Controlling* and has been running according to applicable regulations.

Keywords: Management, Service, Office of Religious Affairs



SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fitria Dwi Asniyanti
Npm : 1741030013
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ **Manajemen Pelayanan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun sadaran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut *footnote* atau daftar pustaka.

Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun. Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bandar Lampung, Juli 2022
Yang menyatakan,



Fitria Dwi Asniyanti
NPM. 1741030013



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG**

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Letkol H.Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp. (0721) 703289

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Nikah Pada
Kantor Urusan Agama Kecamatan
Sukarame Kota Bandar Lampung**
Nama : FITRIA DWI ASNIYANTI
NPM : 1741030013
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

**Untuk Diajukan Dalam Sidang Munaqosah Fakultas Dakwah
dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung**

Pembimbing, I

Pembimbing, II

Hj. Rodiyah, S.Ag. MM
NIP. 197011131995032002

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

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah**

Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I
NIP. 197010251999032001



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

Alamat: Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame Bandar Lampung 35131 Telp/Fax: (0721) 704030

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “ MANAJEMEN PELAYANAN NIKAH PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN SUKARAME KOTA BANDAR LAMPUNG ” disusun oleh Fitriia Dwi Asniyanti NPM 1741030013 program studi Manajemen Dakwah. Telah diujikan dalam sidang munaqasyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan pada Hari/Tanggal: Senin, 14 Maret 2022.

Tim Penguji

Ketua : M. Husaini, MT


.....

Sekretaris : Rouf Tamin, S.Pd.I


.....

Penguji I : Dr. Hasan Mukmin, MA


.....

Penguji II : Hj. Rodiyah, MM


.....

Penguji III : Dr. Hj. Suslina, M.Ag


.....

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi


DR. ABUL HASAN, M.Ag
NIP. 19651111 1995031001.

MOTTO

أَرَادَهُمَا وَمَنْ بِالْعِلْمِ فَعَلَيْهِ الْأَخْرَةَ أَرَادَ وَمَنْ بِالْعِلْمِ فَعَلَيْهِ الدُّنْيَا أَرَادَ مَنْ
بِالْعِلْمِ فَعَلَيْهِ
(وَمُسْلِمٌ الْبُخَارِيُّ رَوَاهُ)

Artinya :

“Barangsiapa yang menghendaki kebaikan di dunia maka dengan ilmu. Barangsiapa yang menghendaki kebaikan di akhirat maka dengan ilmu. Barangsiapa yang menghendaki keduanya maka dengan ilmu” (HR. Bukhori dan Muslim)



PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Skripsi ini sebagai bukti dan kasihku kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta Ayah Askari Patroli M, S.Ip dan Ibu Henny Yanti yang telah membesarkan dan mendidikku, tidak henti-hentinya selalu mendoakan keberhasilanku, mengingatkanku akan pentingnya berdoa memohon segala kemudahan hanya kepada Allah SWT, serta selalu setia mendengarkan keluh kesah yang selama ini aku hadapi, pengorbanan yang ikhlas baik moril maupun materil. Mudah – mudahan Allah SWT memuliakan keduanya baik di dunia maupun di akhirat.
2. Ayundaku tercinta Intan Oktaviyanti S.Pd. yang senantiasa memberikan semangat, motivasi dan senyum kebahagiaan.
3. Adikku tersayang Akhmad Farhan Al-falaq yang menjadi teman bertengarku dirumah, namun selalu menyayangi dan mendoakan serta menantikan keberhasilanku.
4. Teman – teman mahasiswa dan mahasiswi Jurusan Manajemen Dakwah angkatan 2017 khususnya kelas A, yang telah berjuang bersama mencari ilmu dan pengalaman di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
5. Almamater tercinta, UIN RADEN INTAN LAMPUNG yang telah memberiku kesempatan untuk menimba ilmu serta membimbing untuk meraih cita-cita yang tinggi.
6. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung yang telah mengizinkan, dan membantu untuk Penelitian dalam menyelesaikan skripsiku.

RIWAYAT HIDUP

Fitria Dwi Aniyanti M, dilahirkan di Bandar Lampung 23 Januari 1999, merupakan anak kedua dari pasangan Bapak Askari Patroli M, S.Ip dan Ibu Henny Yanti yang beralamatkan Di Perum Pemda Lampung Way Huwi, Kecamatan Jati Agung, Kabupaten Lampung Selatan. Pendidikan dimulai dari TK RA. Islamiyah Menggala Pada tahun 2004 dan selesai pada tahun 2005, melanjutkan sekolah di SD Negeri 1 Menggala Pada tahun 2004 dan selesai pada tahun 2011, melanjutkan sekolah SMP Negeri 2 Menggala Pada tahun 2011 dan selesai pada tahun 2014, dan melanjutkan sekolah MAN 1 Bandar Lampung pada tahun 2014 dan selesai pada 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)

Bandar Lampung, Januari 2022

Penulis

Fitria Dwi Asniyanti

NPM. 1741030013

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT atas segala kemudahan, pertolongan, kasih sayang, serta anugerah yang tak terhingga kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, serta shalawat dan pujian kepada Nabi besar Muhammad SAW.

Terwujudnya skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Sosial Program Manajemen Dakwah (SI) pada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya dan sedalam-dalamnya kepada banyak pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini. Terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Abdul Syukur, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang senantiasa mengayomi mahasiswanya.
2. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang selalu mendukung mahasiswanya dalam mengerjakan skripsi.
3. Ibu Hj. Rodiyah, S.Ag, MM selaku Pembimbing Akademik sekaligus pembimbing I yang dengan tulus meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga terselesaikan skripsi ini.
4. Ibu Hj. Suslina Sanjaya S.Ag, M.Ag selaku Pembimbing II yang telah dengan sabar dan penuh perhatian meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, nasehat dan bantuannya dengan sangat baik sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh dosen dan Staf Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi yang telah banyak membagi ilmu, membantu serta memberikan masukan yang *Insyah Allah* dapat menjadi pedoman dan bekal untuk penulis.
6. Bapak Hi. Wawang Sanwari, S.Ag, M.Sy selaku Kepala KUA dan Ibu Hifni Riandari, SE selaku Pengadministrasian Nikah/Rujuk dan

Bapak Dwi Rahmanto selaku Penghulu di KUA Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung yang telah memberikan izin untuk penelitian sehingga melancarkan penulis dalam mengumpulkan data.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas jasa dan kebaikan pada semua pihak yang membantu serta mendoakan sampai terselesaikannya skripsi ini. *Aamiin ya Rabbal Alaimin.*

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Hiwabarakatuh

Bandar Lampung, Febuari 2022

Fitria Dwi Asniyanti

NPM : 1741030013



DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	ii
PERNYATAAN	vi
PERSETUJUAN	vii
PENGESAHAN	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
RIWAYAT HIDUP	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	2
C. Fokus Penelitian.....	6
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian	7
G. Tinjauan Pustaka.....	7
H. Metode Penelitian	9
1. Jenis dan Sifat Penelitian	9
2. Sumber Data.....	10
I. Sistematika Pembahasan	13
BAB II MANAJEMEN DAN PELAYANAN NIKAH PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN SUKARAME KOTA BANDAR LAMPUNG	
A. Manajemen	15
1. Pengertian Manajemen.....	15
2. Unsur-Unsur Manajemen	17
3. Fungsi -Fungsi Manajemen	19

B. Pelayanan.....	22
1. Pengertian Pelayanan	22
2. Tujuan Pelayanan	23
3. Prinsip Pelayanan	24
4. Dimensi Pelayanan.....	25

BAB III GAMBARAN UMUM KANTOR URUSAN AGAMA SUKARAME KOTA BANDAR LAMPUNG

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	33
1. Sejarah Singkat KUA Sukarame	33
2. Visi dan Misi Sasaran KUA Sukarame.....	35
3. Sasaran dan Tujuan KUA Sukarame	36
4. Lima Nilai Budaya Kerja Kantor Urusan Agama Sukarame	37
5. Waktu Pelayanan.....	37
6. Struktur Organisasi KUA Sukarame Bandar Lampung	38
B. Pembahasan Penelitian	38
1. Penyajian Fakta	38
2. Data Penelitian	39
3. Manajemen Kinerja KUA Sukarame	45
4. Standar Pelayanan di KUA Sukarame	51
5. Jenis- Jenis Pelayanan di KUA.	55
6. Prosedur Pelayanan menikah KUA	55
7. Pelaksanaan Nikah.....	57

BAB IV MANAJEMEN PELAYANAN NIKAH PADA KANTOR URUSAN AGAMA SUKARAME KOTA BANDAR LAMPUNG

A. Analisis Data Penelitian	59
B. Temuan Penelitian	62

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	69
B. Saran	70

DAFTAR PUTAKA

DAFTAR TABEL

Table 3. 1 Jumlah Pernikahan di KUA Sukarame Kota Bandar Lampung

Table 3. 2 Jumlah Karyawan KUA Sukarame Kota Bandar Lampung



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi KUA Sukarame Kota Bandar Lampung



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Wawancara Dengan Pengurus KUA
- Lampiran 2 : Dokumentasi
- Lampiran 3 : Surat Rekomendasi Penelitian / Survei Dan Dinas Penanaman Modal (PTSP)
- Lampiran 4 : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Tentang Penetapan Judul dan Penunjukan Skripsi Mahasiswa
- Lampiran 5 : Kartu Konsultasi Skripsi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Skripsi ini berjudul “**Manajemen Pelayanan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung**” 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. Sondang 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 pemantapan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.³

Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa. Jadi pelayanan pada

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

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 pertama 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 Sukarame Kota Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan nikah sesuai dengan fungsi manajemen yaitu planning, organizing, actuating, dan controlling.

Jadi manajemen pelayanan nikah adalah proses pelayanan nikah yang terjadi di KUA Kecamatan Sukarame. Aktifitas manajemen yang dimaksud dalam uraian ini menggunakan fungsi manajemen (POAC) yang dilakukan oleh KUA dalam rangka pencapaian tujuan sebuah pelayanan pernikahan yang telah ditetapkan.

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 aparaturnya 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 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 pertanggung jawaban terhadap penyelenggaraan yang diselenggarakan pada ruang publik dan dapat diakses oleh masyarakat.

Pada sisi lain, masyarakat dapat mengajukan pelaksana penyelenggaraan negara dan pemerintah yang melakukan penyimpangan standar pelayanan yang dimaksud adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara 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 penyelenggara 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 ﴿٢١﴾

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. Sungguh, 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 32⁴ :

وَأَنْكِحُوا الْأَيْمَىٰ مِنْكُمْ وَالصَّالِحِينَ مِنْ عِبَادِكُمْ وَإِمَائِكُمْ ۚ إِنَّ

يَكُونُوا فُقَرَاءَ يُغْنِيهِمُ اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ ۗ وَاللَّهُ وَسِعُ عِلْمُهُ ۝

Artinya : Dan nikahkanlah orang-orang yang masih membujang di antara kamu, dan juga orang-orang yang layak (menikah) dari hamba-hamba sahayamu yang laki-laki dan perempuan. Jika mereka miskin, Allah akan memberi kemampuan kepada mereka dengan karunia-Nya. Dan Allah Mahaluas (pemberian-Nya), Maha Mengetahui.

Dari ayat diatas dapat disimpulkan bahwa pentingnya menikah. Namun, dibalik pentingnya menikah. Oleh karena itu para penyelenggara pelayanan publik yang disebut penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik dengan menyediakan sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan publik yang berkualitas sebagaimana yang diamanatkan UU.

⁴ <https://tafsirq.com/24-an-nur/ayat-32> diakses pada tanggal 11-03-2021

Kantor Urusan Agama Sukarame merupakan sebuah lembaga yang diperuntukkan bagi masyarakat yang tugasnya adalah melayani masyarakat baik itu mengenai urusan pernikahan, perceraian dan lainnya sifatnya berhubungan dengan pelayanan masyarakat. Kantor Urusan Agama (KUA) Sukarame itu sendiri merupakan Kantor Urusan Agama yang ada di Kota Bandar Lampung yang melayani beberapa Kelurahan 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

1. Fokus penelitian

Agar pembahasan tidak meluas, sehingga peneliti memfokuskan penelitian mengingat keterbatasan waktu serta mempermudah proses pengolahan data. Maka, penulis ini memfokuskan pada “Manajemen Pelayanan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung” yang objek utamanya merupakan kantor urusan agama yang ada di Kecamatan Sukarame.

2. Sub- Fokus

Sub fokus penelitian tersebut kemudian akan dijabarkan menjadi fokus penelitian meliputi hal yang berkaitan dengan manajemen pelayanan nikah pada kantor urusan agama kecamatan sukarame kota bandar lampung ?

D. Rumusan Masalah

Bagaimana manajemen pelayanan nikah pada kantor urusan agama kecamatan sukarama kota bandar lampung?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarama Kota Bandar Lampung.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui manajemen pelayanan pada Kantor Urusan Agama kecamatan sukarama dan 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 Sukarama dan umumnya bagi kita semua.

G. Tinjauan Pustaka

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti-peneliti lain yang membahas aspek lembaga yang sama. Penelitian terdahulu ini berfungsi sebagai acuan penelitian yang akan penulis bahas. Penelitian yang penulis bahas modelnya sama seperti penelitian yang terdahulu namun perbedaannya terletak pada objek yang akan diteliti dan permasalahannya yang terjadi di wilayah

yang akan penulis teliti, serta kebijakan yang sesuai untuk diterapkan di wilayah tersebut, dan judul-judul skripsi tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran”. Oleh Diah Rahayu Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Uin Raden Intan Lampung. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di kantor urusan agama padang cermin pada kursus calon pengantin telah menggunakan fungsi manajemen mulai dari *planing*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* sudah berjalan sesuai aturan yang berlaku, kecuali dalam hal pelaksanaan konseling perkawinan belum dilaksanakan secara optimal.⁵
2. Skripsi yang berjudul “Perencanaan Tugas Dalam Pelaksanaan Kursus Calon Pengantin (SUSCATIN) Kantor Urusan Agama (KUA) Sukarame Kota Bandar Lampung” oleh Karlina Fransiska Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung Tahun 2016, Penelitian ini berfokus pada Perencanaan Tugas pada Suscatin di Kua Sukarame Kota Bandar Lampung.
3. Skripsi yang berjudul “Optimalisasi Layanan Pernikahan Di Kecamatan Kasui Kabupaten Way Kanan” oleh Budi Utomo jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Institut Agama Islam Islam Negeri Lampung Tahun 2016, penelitian ini untuk mengetahui

⁵ Diah Rahayu, Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran (UIN Raden Intan Lampung, 2017)

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.

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 tertentu⁶. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu dan data yang diperoleh melalui penelitian itu adalah data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid⁷. Artinya disini bahwa data yang diteliti adalah mengenai keadaan seluruh kegiatan pelayanan yang ada pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung yang mempunyai kriteria 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

⁶ Marzuki, Metodologi Riset, (Yogyakarta;Ekonomi,2005).Hlm.9

⁷ Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, (Alfabeta : Bandung, 2012, Cet.17), Hlm. 2

dibuatkan kodenya dan dianalisis dalam berbagai cara. Dimana yang menjadi objek adalah mengenai manajemen pelayanan nikah pada masyarakat di Kantor Usan Agama Kecamatan sukarama Kota Bandar Lampung.

b. Sifat penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, menurut Sumadi, penelitian deskriptif adalah menggambarkan mengenai situasi atau kejadian-kejadian sifat populasi atau daerah tertentu dengan mencari informasi faktual, justikasi keadaan, membuat evaluasi sehingga diperoleh gambaran yang jelas⁸. Di dalam penelitian ini penulis bermaksud menerangkan secara jelas bagaimana manajemen pelayanan yang di pakai oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarama Kota Bandar Lampung.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.⁹ Dalam hal ini wawancara dilakukan dengan Kepala KUA Kecamatan Sukarama Kota Bandar Lampung, Pegawai Pengadministrasian nikah/rujuk yang melayani pelayanan nikah yang ada di Kantor

⁸ Marjuki, Metodologi Riset Panduan Penelitian Bidang Bisnis Dan Social, Ekonisia,(Yogyakarta, Kampus Fakultas Ekonomi, UII,2005), Cet Ke I. Hlm. 18

⁹ Lexy J. Moleong. Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi, (Bandung:PT Remaja Rosdakarya,2009),h.186.

Urusan Agama Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung.

Teknik wawancara yang dipakai yaitu wawancara berstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan dengan terlebih dahulu membuat daftar pertanyaan yang terkadang disertai jawaban-jawaban alternatif dari responden dengan maksud agar pengumpulan data dapat lebih terarah kepada masalah, tujuan, dan hipotesis penelitian.¹⁰

b. Observasi

Menurut Irawan Soehartono observasi adalah pengamatan yang menggunakan indra penglihatan yang berarti tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan¹¹. Sutrisno Hadi mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.¹²

Dalam penelitian ini penulis menggunakan observasi non partisipatif yaitu dimana penulis tidak ikut langsung mencatat dan mengamati segala bentuk kegiatan dan kejadian yang ada untuk mengumpulkan data.

c. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang

¹⁰ Moh. Pabundu Tika, Op. Cit. h. 62.

¹¹ Burhan Bungin, Penelitian Kualitatif Edisi Kedua, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 125.

¹² Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 203.

mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian.¹³

Metode ini peneliti gunakan untuk mendapatkan data tentang profil kua dan program Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung. Dokumentasi yang peneliti gunakan adalah mengambil kumpulan data yang berada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung, seperti catatan, artikel, jurnal, dan data-data lain yang menunjang penelitian ini.¹⁴

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.

1) Data Primer

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. Data primer pada penelitian ini berasal dari pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung.

2) Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh

¹³ Muhammad, Op. Cit.h. 152

¹⁴ Dokumen KUA Sukarame, Bandar Lampung, 18 Oktober 2021

orang atau instansi di luar dari peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data yang asli.¹⁵ Atau secara singkat data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain.¹⁶ Data sekunder dapat diperoleh dari instansi-instansi, perpustakaan maupun pihak lainnya. Dalam hal ini data sekunder yang digunakan dalam penelitian diperoleh melalui perpustakaan mengenai pembahasan terkait. Seperti, dari buku-buku tentang KUA, manajemen pelayanan dan lain sebagainya yang menjadi landasan teori pada penelitian ini serta dokumen-dokumen yang di dapat dari KUA Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung.

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 Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung. Adapun pembahasan secara garis besarnya, penulisan skripsi ini sebagai berikut

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.

¹⁵ *Ibid.* h. 58.

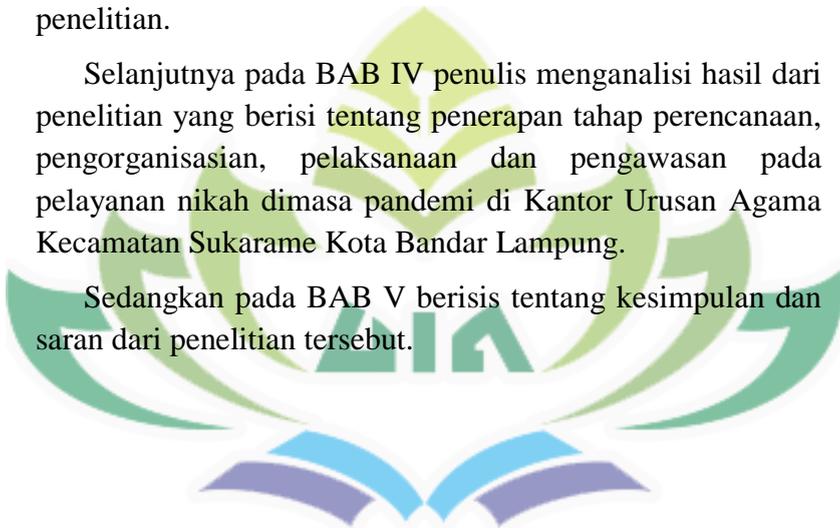
¹⁶ Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, (Jogjakarta: Erlangga, 2009), h. 148

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, 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 Sukarame Kota Bandar Lampung.

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 Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan nikah di kantor urusan agama sukarame menggunakan fungsi manajemen mulai dari *Planning*, *Orgaizing*, *Actuating* maupun *Controlling* dan sudah berjalan sesuai aturan yang berlaku.

Penghulu atau pembantu penghulu serta pegawai pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame secara umum telah mengembangkan peran sesuai dengan fungsi yang dimiliki, tetapi dalam hal pelayanan kursus pengantin perlu ditingkatkan, hal ini bukan berarti kantor urusan agama tidak melaksanakan sebagaimana fungsinya, namun kekurangan ini lebih disebabkan kurangnya keterlibatan dinas dan instansi lain seperti MUI, PUSKESMAS, BKKBN, dan PKK.

Artinya bahwa manajemen pelayanan sudah berjalan dengan baik dan telah menerapkan pola manajemen yang baik terutama dalam pelayanan pernikahan walaupun belum secara maksimal mengingat masih ada hal-hal dan faktor yang mesti dan harus di perbaiki. Fungsi manajemen yang dipakai mulai dari *planning* atau perencanaan, *organizing* atau pengorganisasian *actuating* ataupun actualisasi di lapangan dan pengawasan atau *kontrolling*. Sehingga pelayanan pernikahan yang telah diberikan kepada masyarakat berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

B. Saran

Walaupun secara Sistem pelayanan telah berjalan dengan baik dengan penerapan pola manajemen yang ada pada KUA Kecamatan Sukarame, namun masih ada banyak hal yang perlu diperhatikan dan diperbaiki. Menurut 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. Menjalin kerja sama dengan masyarakat agar terjaga dengan baik sehingga setiap pelayanan ataupun kegiatan yang ada berjalan sesuai dengan apa yang diaharapkan oleh masyarakat.



DAFTAR RUJUKAN

Abd. Rahman Ghazaly. *Fiqh Munakahat* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2003), Edisi Pertama. cet. Ke-2.

Ayu Satria,” *Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang*”. (UIN Raden Fatah, 2018)

Abdillah Mustari, *Reinterpretasi Konsep-Konsep Hukum Perkawinan Islam* (Makassar: Alauddin University Press. 2011)

Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Edisi Kedua*, (Jakarta: Kencana,2011)

Diah Rahayu, *Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran* (UIN Raden Intan Lampung, 2017)

Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ke 3* (Jakarta: Balai Pustaka. 2008)

Departemen Agama RI, *Al-Our'an dan Terjemahnya* (Surabaya: Duta Ilmu, 2014)

Departemen Agama RI, *Al-Our 'an dan Terjemahnya*,

Departemen Agama RI, *Tugas-tugas Pejabat Pencatat Nikah, Bimbingan Masyarakat Islam dan Penvelenggaraan Haji* (Jakarta: Departemen Agama RI. 2004)

Dokumen KUA Sukarame, Bandar Lampung, 18 Oktober 2021

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

George R. Terry, leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012)

Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah,*

Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah,*

Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Depok: Raja Grafindo Persada, 2019)

H. Jamal Jamil. *Korelasi Hukum Undang-Undang No. 1 tahun 1974 tentang Perkawinan dan Inpres No. 1 Tahun 1991 Tentang Komplokasi Hukum Islam* (Makassar: Alauddin University Press. 2011),

Hifni Riandari, *wawancara dengan peneliti, rekaman handphone, 25 November 2021*

Hifni Riandari, *wawancara dengan peneliti, rekaman handphone*, Bandar Lampung, 29 November 2021

Kuontur Roni, *Metode Penelitian*, (Jakarta : Buana Printing , 2009, Cet II)

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

Muhammad, *Op. Cit.* h. 152

Muhtar Evendi, *Manajemen Islam* (Jakarta: Batara Karya Aksara, 1986)

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Ksara, 2010)

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

Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta;Ekonomi,2005)

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

Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta : Ghalia Media, 2008)

. Ali Hasan. *Pedoman Hidup Berumah Tangga Dalam Islam* (Cet. II; Jakarta: Siraja Prenada Media Group, 2003)

M. Ali Hasan. *Pedoman Hidup Berumah Tangga Dalam Islam* (Cet. II; Jakarta: Siraja Prenada Media Group. 2003)

Mamduh M. Hanafih, *Manajemen* (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Menejemen YKPN, 2011)

Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004)

Moh. Pabundu Tika, Op. Cit. h. 62.

Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, (Jogjakarta: Erlangga, 2009), h. 148

Nurarfani Kharatussifah. “*Peranan kantor urusan Agama (KUA) Kecamatan Bajeng Barat dalam Memberikan Bimbingan Penyuluhan Islam Pada Masyarakat Di Desa Manjailing*”, *Skripsi* (Makassar: Fak. DakwahdanKomunikasi UIN Alauddin, 2016)

R. Supomo, *Pengantar Manajemen* (Bandung: Yrama Widya, 2018)

R. Terry, leslie W. Rue, *Dasar-DasarManajemen*,

Ratminto Dail Atik Septi Winarsili, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005)

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

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 203.

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Alfabeta : Bandung, 2012, Cet.17)

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

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2010, Cet 14)

Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015)

Supomo, *PengantarManajemen*,

Sabri Sainin dan Andi Nannaya Aroeng, *Fikih II* (Makassar: Alauddin University Press, 2010),

Tri yininingsih, "*Dasar-Dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima*", Jurnal JIAKP, Vol. 1 No.I (2004)

Zaenal Mukarom Dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik* (Bandung: Pustaka Setia, 2015)

JURNAL

Pengertian Manajemen Menurut Para Ahli dan Fungsinya” (Online), tersedia di: <https://portalsurabaya.pikiran-rakyat.com> (15 November 2020)

Yohannes Dakhi, *“Implementasi POAC Terhadap Kegiatan Organisasi Dalam Mencapai Tujuan Tertentu* Jurnal Warta edisi 50 (Oktober 2016)

WEBSITE

Alimat Fauzi, *Refleksi peran KUA Kecamatan.* dalam <http://saalim.unzazzam.blogspot.com/p/refleksi-peran-kua-kecamatan.html>

Badanpusat statistik Kabupaten Gowa. Sungguinasa Website: <http://gowakab.bps.go.id> - Email: bps.7306@bps.go.id.

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