

**MANAJEMEN PELAYANAN PENCATATAN PERNIKAHAN
DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN
SUKARAME BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

**DINA HAMIDAH
NPM: 1841030091**



**Program Studi Manajemen Dakwah
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1444 H /2022 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN PENCATATAN PERNIKAHAN
DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN
SUKARAME BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana S1 dalam Manajemen Dakwah

Oleh

**DINA HAMIDAH
NPM. 1841030091**

Jurusan : Manajemen Dakwah

Pembimbing I : Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag

Pembimbing II : Rouf Tamim, M.Pd.I



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

ABSTRAK

Kantor Urusan Agama merupakan kelembagaan yang penting dalam konteks manajemen pengembangan umat Islam Indonesia. Kantor Urusan Agama merupakan lembaga di Kementerian Agama tingkat kecamatan yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat muslim. Kantor inilah yang memberikan pelayanan kepada umat Islam dalam urusan perkawinan dan pembinaan keluarga muslim agar menjadi keluarga sakinah. Di samping itu, kantor ini bersama-sama dengan Pengadilan Agama sebagai partner juga memberikan pelayanan talak, rujuk, dan masalah waris. Bahkan masalah pembinaan umat secara umum, kantor ini memiliki kewenangan untuk terlibat, seperti ibadah haji, pendidikan agama dan keagamaan, serta kerukunan umat beragama. Dilihat dari posisinya yang demikian, dapat diperkirakan bahwa kedudukan Kantor Urusan Agama sangat strategis dalam pembinaan kehidupan sosial keagamaan masyarakat Muslim secara luas.

Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan atau *field research* maka dari itu peneliti menggunakan penelitian kualitatif yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen pelayanan pencatatan pernikahan Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung. Penelitian ini juga menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dan observasi. Data primer diperoleh langsung dari Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung, Penghulu Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung, Staff Pengadministrasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung dan Masyarakat yang mendaftarkan pernikahannya di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Pelayanan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung, *Tangibles* dalam pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame terkait sarana dan prasarana pencatatan pernikahan yang penting itu masyarakat harus memenuhi syarat-syarat berkas maksimal 10 hari sebelum pelaksanaan sehingga pelayanan berjalan dengan baik kualitas pelayanan sudah dilakukan dengan baik sesuai Standar Operasional Pelayanan. *Reliability* dalam pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame memegang prinsip lima nilai budaya kerja yaitu integritas, profesional, inovasi, tanggung jawab, dan keteladanan dan melakukan tugasnya masing-masing sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan. *Responsiveness* dalam mengenai kualitas SDM Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame sudah baik. *Assurance* dalam pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame diterapkan budaya 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun). *Empathy* pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame memberikan pelayanan kepada masyarakat mengikuti peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan pelayanan yang mudah, cepat, akurat dan tepat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dikumpulkan analisis data dapat disimpulkan bahwa mengenai manajemen pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung sudah baik. Meskipun masyarakat belum banyak yang mengenal SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) tetapi dalam melakukan pelayanan nikah pegawai pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Kecamatan Sukarame dilihat dari kualitas *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empati*, yang lebih sudah dimiliki oleh pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame membuat masyarakat nyaman dalam melakukan pelayanan.

Kata Kunci :Manajemen Pelayanan, Pelayanan Kantor Urusan Agama, Pencatatan Pernikahan.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dina Hamidah
NPM : 1841030091
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Manajemen Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila 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.

Bandar Lampung, 03 Juni 2022

Penulis,



DINA HAMIDAH
NPM 1841030091.

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **Manajemen Pelayanan Pencatatan Pernikahan
di Kantor Urusan Agama Kecamatan
Sukarame Bandar Lampung**

Nama : **Dina Hamidah**

NPM : **1841030091**

Jurusan : **Manajemen Dakwah**

Fakultas : **Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam Sidang
Munaqosah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I



Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag

NIP. 197206161997032002

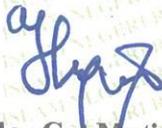
Pembimbing II



Rouf Tamim, M.Pd.I

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah



Dr. Yunidar Cui Mutia Yanti, M. Sos. I

NIP. 197010251999032001



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 ☎ (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “**Manajemen Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung**” disusun oleh **Dina Hamidah**, NPM: **1841030091** , Program studi: **Manajemen Dakwah**. Telah di ujikan dalam sidang munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: Selasa, 26 Juli 2022 pukul 15.30 – 17.00 WIB.

TIM PENGUJI

Ketua : **Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M. Sos. I** (.....)

Sekretaris : **M. Husaini, ST., MT** (.....)

Penguji I : **Badarudin, M.Ag** (.....)

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

Penguji Pendamping : **Rouf Tamim, M.Pd.I** (.....)

Mengetahui
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

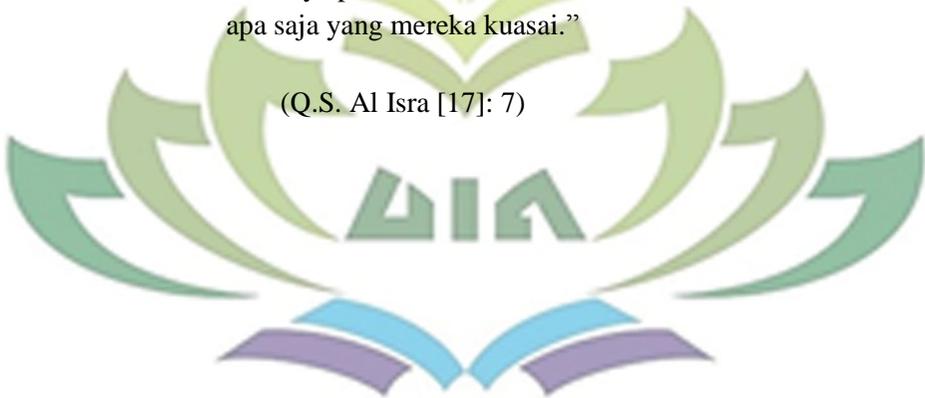

Dr. Abdul Sukur, M.Ag
NIP. 196511011995031001

MOTTO

إِنَّا حَسَنَّا مَا حَسَنْتُمْ مِلًّا نَفْسِكُمْ إِنَّا سَأْتُمْ فَلَهَا إِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرِ عَلَيَّ
سَأَوْا وَجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوا هُوَ أَمْرٌ قَوْلٍ لِيَبْرُؤَ أَمَّا
عَلَوْا تَنْبِيْرًا

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri. Apabila datang saat hukuman (kejahatan) yang kedua, (Kami bangkitkan musuhmu) untuk menyuramkan wajahmu lalu mereka masuk ke dalam masjid (Masjidil Aqsa), sebagaimana ketika mereka memasukinya pertama kali dan mereka membinasakan apa saja yang mereka kuasai.”

(Q.S. Al Isra [17]: 7)



PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT, karya penulis ini dipersembahkan untuk orang-orang teristimewa dalam hidupku :

1. Kedua orangtua ku tersayang yakni Ayahanda Yusmadi (Alm) dan Ibunda Ruwiyah tercinta yang telah mendidik, mengasuh dan membesarkan ku dengan penuh kasih sayang, serta memberikan do'a, motivasi dan semangat, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Yundaku Rikawati Safitri, S.T serta adindaku tersayang Putri Fadiyah dan tak lupa saudara dan saudariku yang tak bisa kusebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan motivasi, do'a, semangat, kasih sayang dan cinta yang tiada hentinya.
3. Untuk Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, khususnya Bunda Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag selaku pembimbing utama dan Bapak Rouf Tamim, M.Pd.I selaku pembimbing kedua yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pemikirannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk sahabat seperjuangan ku Selvia Faldawati, Dea Ibni Barkah, Trimalia Rahmatika, Rasinah, Resti Alvianita, Ressa Assyifa, Rahayu Maulidiya Nur Insani dan teman-teman Manajemen Dakwah kelas B terimakasih atas dukungan dan motivasi, do'a, semangat sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Untuk my bestie Yana Cindy Antika, Clarissa Yonika Febrianti, Ajeng Febrianti, Refasta Adella Pratiwi, Amalia Azzahera, Elsa Evana, Aqilla Fita Sari, dan Chika Meisya terimakasih atas dukungan dan motivasi, do'a, semangat sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung menjadi tempat dalam menuntut ilmu dan untuk sahabat seperjuangan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi jurusan Manajemen Dakwah angkatan 2018.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini membawa manfaat untuk semua pembaca khususnya, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penulisan skripsi ini

RIWAYAT HIDUP

Dina Hamidah, dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 13 Agustus 2000, sebagai anak kedua dari pasangan Bapak Yusmadi dan Ibu Ruwiyah.

Adapun jenjang pendidikan formal yang ditempuh penulis dimulai dari pendidikan Sekolah Dasar (SD) diselesaikan di SDN 2 Way Halim Bandar Lampung pada tahun 2012. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Kartika II-2 Bandar Lampung pada tahun 2015. Selanjutnya penulis melanjutkan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAN 5 Bandar Lampung pada tahun 2018. Selanjutnya penulis melanjutkan keperguruan tinggi, penulis diterima sebagai mahasiswi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada tahun 2018.



Bandar Lampung, 03 Juni 2022
Yang Membuat,

Dina Hamidah

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, sholawat beserta salam kita sanjungkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW beserta para sahabatnya dan keluarganya.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam rangka menyelesaikan studi S1 pada Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung. Berkat kerja keras dan do'a serta bantuan dari semua pihak akhirnya skripsi yang berjudul **“MANAJEMEN PELAYANAN PENCATATAN PERNIKAHAN DI KANTOR KECAMATAN SUKARAME BANDAR LAMPUNG”** diselesaikan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Dengan telah selesainya skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan, bimbingan, petunjuk dan motivasi dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik dalam bentuk material maupun dalam bentuk spiritual. Hanya Allah SWT yang dapat memberikan imbalan pahala yang setimpal dan penulis do'akan semoga itu semua menjadi amalshaleh.

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Prof. Wan Jamaluddin Z., M.Ag., Ph.D selaku Rektor UIN Raden Intan Lampung.
2. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
3. Bunda Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I. selaku ketua program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
4. Bunda Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag selaku pembimbing utama dan Bapak Rouf Tamim, M.Pd.I selaku pembimbing

- kedua yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pemikirannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Hi. Wawang Sanwari, S.Ag., M.Sy ketua Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukaramedan Bapak Dwi Rahmanto, S.Ag selaku penghulu Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung serta pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
 6. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan sumbangan yang konstruktif pada penulis
 7. Semua pihak yang tidak disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungannya

Dalam penyusunan skripsi ini berupaya semaksimal mungkin dengan seluruh kemampuan yang ada baik ilmu pengetahuan maupun keterampilan, jika terdapat kesalahan-kesalahan dan kekurangan-kekurangan itu merupakan kelemahan yang penulis miliki, untuk itu sangat diharapkan kritik, saran dan konstruktif dari semua pihak guna menambah manfaat dan merupakan nilai tambahan bagi penulis dalam membuat karya ilmiah di masamendatang. Semoga apa yang telah diberikan akan mendapatkan barokah dan menjadi amal ibadah dan dapat diterima Allah SWT Amin Ya Robbal Alamin.

Bandar Lampung, 03 Juni 2022
Penulis

Dina Hamidah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	ii
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	3
C. Fokus dan sub-Fokus Penelitian	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	8
H. Metode Penelitian	10
I. Sistematika Pembahasan.....	16
BAB II MANAJEMEN PELAYANAN DAN PENCATATAN PERNIKAHAN	17
A. Manajemen	17
1. Pengertian Manajemen	17
2. Tujuan Manajemen	18
3. Unsur Manajemen	19
4. Fungsi Manajemen	21
B. Pelayanan Publik	24
1. Pengertian Pelayanan.....	24
2. Unsur-Unsur Pelayanan	25
3. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik	26
4. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	26
C. Pencatatan Pernikahan	27
1. Pengertian Pernikahan	27
2. Rukun dan Syarat-Syarat Pernikahan	28
3. Proses Pencatatan Pernikahan.....	30
4. Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama	33

BAB III KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN SUKARAME BANDAR LAMPUNG	35
A. Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung	35
1. Letak Geografis Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung	35
2. Denah Lokasi.....	35
3. Sejarah Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung	36
4. Visi Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung	37
5. Sasaran dan Tujuan Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung	38
6. Waktu Pelayanan	38
7. Jumlah Pegawai	38
8. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung	39
9. Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame.....	43
10. Standar Kinerja Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame	44
11. Jenis- Jenis Pelayanan di KUA.....	46
12. Pelaksanaan Nikah.....	47
13. Fasilitas Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung	47
14. Laporan Peristiwa Nikah Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame	47
15. Syarat Administrasi Daftar Nikah.....	48
16. Alur Pelayanan Nikah.....	50
B. Manajemen Pelayanan Dalam Hal Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame	51
C. Kualitas Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame	55
BAB IV ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN PENCATATAN PERNIKAHAN DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN SUKARAME BANDAR LAMPUNG...69	69
A. Manajemen Pelayanan Pencatatan Pernikahan	69
B. Kualitas Pelayanan Pencatatan Pernikahan.....	74
1. <i>Tangibles</i>	74
2. <i>Realibility</i>	75
3. <i>Responsiveness</i>	75

4. Assurance	76
5. Emphaty.....	77
BAB V PENUTUP.....	79
A. Simpulan	79
B. Rekomendasi	80
LAMPIRAN.....	87
PEDOMAN WAWANCARA	88



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Peristiwa Nikah	47
Tabel 3. 2 Syarat Administrasi Daftar Nikah.....	48
Tabel 3. 3 Alur Pelayanan Nikah.....	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Denah Lokasi KUA	35
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	88
Lampiran 2 Dokumentasi	90
Lampiran 3 Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Tentang Penetapan Judul Dan Petunjuk Pembimbing Skripsi Mahasiswa	95
Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian dari PTSP Bandar Lampung	99
Lampiran 5 Surat Balasan Penelitian dari Kantor Urusan Agama Sukarame Bandar Lampung	100





BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Adapun judul skripsi ini yaitu “Manajemen Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung.” Untuk menghindari kesalahpahaman dan menjaga anggapan yang salah terhadap skripsi ini, maka terlebih dahulu penulis jelaskan masing-masing istilah yang terdapat di dalamnya, sehingga pembaca dapat memahami dengan baik.

Adapun pengertian istilah-istilah tersebut adalah :

Moenir mengemukakan bahwa manajemen publik sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu, layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.¹

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian manajemen pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Ratminto definisi manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan mengkoordinasikan dan rencana, menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.²

¹Hessel Nogi, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana, 2005), h.208

²Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), h. 23

Berdasarkan uraian diatas, penulis menyimpulkan bahwa manajemen publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi atau organisasi dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pencatatan pernikahan adalah salah satu tindakan yang dilakukan oleh pejabat negara terhadap peristiwa pernikahan. Dalam hal ini, pegawai pencatat nikah yang melangsungkan pencatatan, ketika akan melangsungkan suatu akad perkawinan antara calon mempelai suami dan istri.³

KUA (Kantor Urusan Agama) Kecamatan Sukarame merupakan salah satu dari 13 KUA kecamatan di lingkungan Kantor Urusan Agama Kota Bandar Lampung yang beralamatkan di Jalan Ryacudu, Harapan Jaya, Kecamatan Sukarame, Kota Bandar Lampung sebagai lembaga yang bertugas melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian agama kota atau kabupaten di bidang urusan agama Islam dalam wilayah kecamatan yang mana bertugas menyelenggarakan statistik dan dokumentasi memberdayakan penyuluh dan pengawas menyelenggarakan surat menyurat, pengurusan surat, kearsipan, pengetikan dan rumah tangga, pencatatan nikah rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, ibadah sosial, pengembangan keluarga sakinah, kependudukan sesuai dengan peraturan menteri Agama Republik Indonesia.⁴

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk membahas lebih jauh bagaimana manajemen pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung, serta kualitas pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung. Maka dari itu, penulis tertarik membahas dengan judul "Manajemen Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung.

³Muhammad Zein dan Mukhtar Alshadiq, *Membangun Keluarga Harmonis* (Jakarta: Graha Cipta, 2005), Cet Ke-1. h.36

⁴Sumber Dokumentasi Laporan Tahun 2021 Profil KUA Sukarame.

B. Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan makhluk Allah yang tidak bisa hidup sendiri, satu sama lainnya saling membutuhkan. Salah satu wujud saling membutuhkan itu adalah saling melayani satu sama lain. hal ini menjadikan setiap manusia yang terlibat didalamnya ingin memberikan yang terbaik bagi orang lain, terutama di bidang industri atau bidang yang berhubungan dengan masalah pelayanan ataupun jasa.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

"Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji."(Q.S. Al-Baqarah [2]: 267)

Berdasarkan ayat di atas dapat dijelaskan bahwa pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Service berarti mengerti, memahami dan merasakan. Islam mengajarkan setiap perilaku bisnis untuk bersikap profesional yakni dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyia-nyiakn amanat yang menjadi tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pelayanan merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan, indikator kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan secara fisik, tetapi sikap, perilaku dan penerimaan dari aparaturnya menjadi titik penting dalam pelayanan publik. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan

dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan diberikan.

Terwujudnya pelayanan yang baik dan berkualitas tidak terlepas dari manajemen pelayanan yang baik. Manajemen pelayanan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.⁵

Manajemen merupakan ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.⁶ Sedangkan, Rahima Zakia menjelaskan bahwa manajemen adalah suatu ilmu, seni dan proses mulai dari melaksanakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, dan pengawasan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jadi dapat diketahui bahwa manajemen itu merupakan ilmu, seni, proses adanya sumber daya yang dimanfaatkan, dan tujuan yang ingin dicapai.⁷

Dalam suatu organisasi fungsi pelayanan merupakan kunci keberhasilan dari suatu lembaga organisasi, pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak ke pihak lain.⁸

Pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,

⁵Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), h. 23

⁶Malayu SP Hasibuan, *Manajemen Dasar: Pengertian dan Masalahnya*, (Jakarta: Haji Mas Agung, 2003), h. 11

⁷Rahima Zakia, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, (Jakarta: The Minangkabau Foundation, 2006), h. 9

⁸Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*, (Yogyakarta: Gaya Media, 2011), h. 11

jasa dan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁹

Salah satu layanan publik yang diselenggarakan pemerintah yaitu di Kantor Urusan Agama, keberadaan Kantor Urusan Agama merupakan bagian dari instansi pemerintah daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Urusan Agama sebagai ujung tombak Kementerian Agama dalam melayani masyarakat di bidang keagamaan memiliki peran yang sangat krusial. Kantor Urusan Agama adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) direktorat urusan Agama Islam Ditjen Bimas Islam Departemen Agama tingkat Kabupaten Kantor Urusan Agama memiliki tugas pokok dan fungsi melaksanakan sebagian tugas Kantor Departemen Agama.

Kantor Urusan Agama memiliki beberapa jenis pelayanan pencatatan nikah kepada masyarakat diantaranya pendaftaran perkawinan kantor, pelaksanaan pencatatan diluar kantor, permohonan rekomendasi perkawinan, permohonan duplikat buku pencatatan perkawinan, konsultasi rujuk, pemeriksaan perkawinan, pelaksanaan pencatatan perkawinan di perkawinan dan konsultasi keluarga sakinah.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame merupakan salah satu dari 13 Kantor Urusan Agama Kecamatan di lingkungan Kantor Urusan Agama Kota Bandar Lampung yang beralamatkan di Jalan Ryacudu, Harapan Jaya, Kecamatan Sukarame. Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame dengan adanya pemekaran dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Kedaton. Kemudian Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame pada tahun 2004 di mekarkan kembali menjadi dua Kantor Urusan Agama Kecamatan yaitu Kantor Urusan Kecamatan Sukabumi dan Kantor Urusan Kecamatan Sukarame.

Strategi pencapaian tujuan Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung yaitu:

1. Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

⁹Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017), h. 21

2. Memberikan kesadaran kepada warga masyarakat tentang pentingnya pencatatan nikah dan perwakafan sesuai prosedur.
3. Mengadakan pendekatan kepada masyarakat yang paling bawah sampai masyarakat yang paling atas tentang pentingnya pernikahan dan perwakafan berkekuatan hukum.¹⁰

Kantor Urusan Agama sebagai pemberi layanan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Tetapi pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama tersebut terutama pada pengurusan pencatatan pernikahan sampai penerimaan buku nikah.

Berdasarkan uraian diatas, pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung akan lebih bagus apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan Undang-Undang atau Peraturan Pemerintah. Berdasarkan uraian masalah diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang "Manajemen Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung."

C. Fokus dan sub-Fokus Penelitian

1. Fokus Penelitian

Agar tidak terjadi kesalahan dalam menafsirkan yang akan dibahas lebih lanjut oleh penulis dalam penelitian, maka penulis mengurangi masalah dalam fokus penelitian ini yaitu Manajemen Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung.

2. sub-Fokus Penelitian

Berdasarkan pada fokus penelitian dapat dideskripsikan bahwa penelitian ini hanya dibatasi pada Manajemen Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung, sedangkan sub-fokus penelitian penulis yaitu meneliti pelaksanaan pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame

¹⁰Dokumentasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung 2021

Bandar Lampung, serta meneliti kualitas pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian tersebut, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu Bagaimana manajemen pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu Untuk mengetahui manajemen pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung.

F. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Manfaat penelitian bagi penulis adalah untuk menerapkan teori-teori yang telah didapat serta memberikan pemikiran mengenai pengembangan dari Manajemen Dakwah khususnya yang berkaitan dengan ilmu manajemen pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung.
- b. Bagi lembaga UIN Raden Intan Lampung kegiatan penelitian ini mampu dapat memperkaya teori-teori atau mengenai pengembangan Manajemen Dakwah.
- c. Bagi Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame kegiatan penelitian ini dapat memberikan kontribusi mengenai pemikiran yaitu terhadap pengembangan Manajemen Dakwah pada dalam ilmu manajemen pelayanan pencatatan pernikahan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis khususnya, penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan penulis dalam menulis karya ilmiah, terutama menganalisis permasalahan yang terjadi

- berkaitan dengan ilmu yang didapat selama dalam perkuliahan.
- b. Bagi lembaga UIN Raden Intan Lampung hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan Manajemen Dakwah.
 - c. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh informasi yang bermanfaat dan memberikan masukan positif bagi Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame khususnya dalam pemberian kualitas mengenai pelayanan pencatatan pernikahan.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Skripsi Ayu Satria, NIM 14290016, jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang pada tahun 2018 yang berjudul "Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang" mempunyai persamaan dan perbedaan, persamaan dalam skripsi ini sama-sama meneliti tentang manajemen pelayanan publik, akan tetapi perbedaannya yaitu peneliti terdahulu lebih mengarah pada fungsi manajemen pelayanan publik di Kantor Urusan Agama sedangkan peneliti berfokus pada pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama.¹¹

Skripsi Budi Utomo, NPM 1141030039, jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada tahun 2015 yang berjudul "Optimalisasi Layanan Pernikahan KUA Di Kecamatan Kasui Kabupaten Way Kanan" dalam skripsi ini peneliti terdahulu membahas mengenai optimalisasi layanan pernikahan di KUA sedangkan penulis pada saat ini membahas manajemen pelayanan pencatatan pernikahan.¹²

¹¹Ayu Satria, Skripsi: "Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning", (Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang), 2018.

¹²Budi Utomo, Skripsi: "Optimalisasi Layanan Pernikahan KUA di Kecamatan Kasui Kabupaten Way Kanan", (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung), 2015.

Skripsi Eka Dewi Purnamasari, jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada tahun 2018 yang berjudul "Perencanaan Dakwah Kantor Urusan Agama (KUA) Pagelaran Dalam Membina Keluarga Sakinah di Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu" dalam skripsi ini membahas mengenai perencanaan dakwah di Kantor Urusan Agama sedangkan skripsi yang penulis bahas ini mengenai manajemen pelayanan pencatatan pernikahan.¹³

Wulandari Junita, Masrial, Hamzah, Prima Kurniati, Jurnal Dakwah dan Manajemen, Volume 2 No. 2 (Juli-Desember 2020) dengan judul "Manajemen Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman", dalam jurnal ini membahas mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Urusan Agama sedangkan skripsi yang penulis bahas, mengenai manajemen pelayanan pencatatan pernikahan.¹⁴

Angga Marzuki, Jurnal Bimas Islam, Volume 13 No. 1 (2020) dengan judul "Peningkatan Layanan Publik dan Biaya Operasional Perkantoran KUA: Sejarah, Pengelolaan dan Implikasi Terhadap Layanan KUA", dalam jurnal ini membahas mengenai implikasi biaya operasional Kantor Urusan Agama sedangkan penulis membahas mengenai manajemen pelayanan pencatatan pernikahan.¹⁵

¹³Eka Dewi Purnamasari, Skripsi: "Perencanaan Dakwah Kantor Urusan Agama (KUA) Pagelaran Dalam Keluarga Sakinah di Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu, (Lampung: Universitas Raden Intan Lampung), 2018.

¹⁴Junita, Wulandari dkk., "Manajemen Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman", Jurnal: Dakwah dan Manajemen, Volume 2 No. 2 (Juli-Desember 2020)

¹⁵Angga Marzuki, *Peningkatan Layanan Publik dan Biaya Operasional Perkantoran KUA: Sejarah, Pengelolaan dan Implikasi Terhadap Layanan KUA*, Volume 13 No. 1 (2020)

H. Metode Penelitian

Agar penyusunan skripsi ini dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan maka diperlukan metode yang sesuai dengan permasalahan yang dibahas dan relevan dengan teknik penulisan karya ilmiah.

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis penelitian

Dilihat dari jenisnya, penelitian ini termasuk penelitian lapangan atau *field research* maka dari itu peneliti menggunakan penelitian kualitatif yang memanfaatkan data lapangan untuk verifikasi teori yang timbul dilapangan dan terus menerus disempurnakan selama proses penelitian berlangsung yang dilakukan secara berulang-ulangan. Selain itu penelitian kualitatif juga adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan telah dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.¹⁶ Dengan penulis memakai jenis penelitian ini maka penulis akan memaparkan pernyataan apa yang dihasilkan oleh peneliti dengan bahasanya dan tidak memakai angka-angka. Dalam penelitian ini, lokasi atau tempat yang akan dijadikan penelitian adalah Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung.

b. Sifat penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif. Menurut Sumandi, penelitian deskriptif adalah menggambarkan mengenai situasi atau kejadian-kejadian, sifat populasi atau daerah tertentu dengan mencari informasi factual, justifikasi keadaan, membuat evaluasi sehingga diperoleh gambaran yang jelas.¹⁷ Menurut Jalaludin Rahmat, peneliti yang bersifat deskriptif memiliki tujuan yaitu:¹⁸

¹⁶Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Research*, (Bandung : Mandar Maju, 2000), h. 32

¹⁷Marzuki, *Metodologi Riset Panduan Penelitian Bidang Bisnis dan Sosial, Ekonisia*, (Yogyakarta : Kampus Fakultas Ekonomi, UII, 2005), Cet Ke 1, h.18

¹⁸Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2006), h. 10

- d. Mengumpulkan Informasi aktual secara rinci yang menggambarkan gejala yang ada.
- e. Mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi atau praktek-praktek yang berlaku.
- f. Membuat Perbandingan atau evaluasi.
- g. Menemukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka yang menentukan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

Dengan kata lain bahwa penelitian deksriptif menggambarkan mengenai situasi dan kondisi, sifat populasi tertentu dengan mencari informasi aktual, distifikasi keadaan, pembuat evaluasi sehingga diperoleh gambaran yang jelas, didalam penelitian ini peneliti bermaksud menerangkan secara jelas. Didalam penelitian ini peneliti bermaksud menerangkan secara jelas bagaimana manajemen pelayanan pencatatan pernikahan yang dipakai oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungan dengan objek yang diteliti. Dalam penelitian ini memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan sebagai populasi dan sampel. Data primer ini secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan riset atau penelitian. Data primer dapat berupa pendapat subjek riset (orang) baik secara individu maupun kelompok, kejadian atau kegiatan dan hasil penguji.¹⁹ Dalam hal ini data primer yang diperoleh penulis berasal dari Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung, Penghulu Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung, Staff Pengadministrasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung dan

¹⁹Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008), h. 187.

Masyarakat yang mendaftarkan pernikahannya di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Informan

No	Nama	Jabatan
1	Hi. Wawang Sanwari, S.Ag., M.Sy	Kepala Kantor Urusan Agama
2	Dwi Rahmanto, S.Ag	Penghulu
3	Hifni Riandari, SE	Staff Pengadministrasi
4	Ismi Indriani	Masyarakat
5	Ahmad Ridwan	Masyarakat

Sumber Data : Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian bersifat publik yang terdiri atas struktur organisasi, dokumen, laporan-laporan buku-buku, jurnal, dan sumber data lainnya yang berkenaan dengan penelitian.

3. Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data, adapun metode-metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan yang diarahkan pada masalah tertentu. Kegiatan ini merupakan proses tanya jawab secara lisan dari dua orang atau lebih saling berhadapan secara fisik (langsung). Oleh karena itu kualitas hasil wawancara ditentukan oleh pewawancara, responden, pertanyaan dan situasi wawancara.

Dalam hal ini penulis menggunakan jenis wawancara bebas terpimpin yaitu pewawancara bebas terpimpin harus menggunakan acuan pertanyaan lengkap dan terperinci agar data-data yang diperoleh sesuai dengan harapan.²⁰ Wawancara bebas terpimpin dimaksudkan disini yaitu mewawancarai dengan menanyakan kerangka pertanyaan untuk disajikan kepada pemimpin atau ketua beserta pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung.

Penulis menggunakan metode ini karena penulis mengharapkan data yang dibutuhkan dapat diperoleh secara langsung sehingga kebenarannya tidak akan diragukan lagi. Penulis mempersiapkan pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti dan juga yang diinterview tidak merasa lelah diambil datanya.

Metode ini diambil sebagai metode utama dalam pengumpulan data, dan yang penulis tanyakan adalah tentang manajemen pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung.

b. Pengamatan (Observasi)

Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat dan langsung. Dalam hal ini peneliti dengan berpedoman desain penelitiannya perlu mengunjungi lokasi penelitian untuk mengamati secara langsung sebagai hal atau kondisi yang ada dilapangan.²¹

Jadi yang penulis maksudkan yaitu tentang pengumpulan fakta adalah pengamatan yang berkaitan dengan apa upaya yang dilakukan dalam pelayanan publik. Observasi yang dilakukan dengan cara tidak langsung yaitu observasi Non partisipan dari tempat peneliti. Dengan observasi ini peneliti berusaha untuk mengetahui kegiatan-kegiatan yang dilakukan para pegawai atas perintah yang diberikan oleh atasan.

²⁰Ibid, h. 15

²¹Ahsanuddin Mudi, *Profesional Sosiologi*, (Jakarta: Mendiata, 2004), h.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable yang baru, berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Dalam pelaksanaannya, melalui pengumpulan data dengan metode dokumentasi, peneliti bertujuan untuk memperoleh data mengenai manajemen pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung. Metode ini adalah metode pendukung, karena data yang dihasilkan untuk mendukung data yang utama.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam katagori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.²²

Menurut Miles dan Huberman, mengemukakan bahwa dalam analisis data kualitatif di lakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu: *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Analisis data pada dasarnya sudah dilakukan sejak awal penelitian sampai akhir penelitian dalam modal ini kegiatan analisis dibagi menjadi 4 tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.²³

- a. Tahap pengumpulan data merupakan kegiatan mencari data dilapangan yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian.
- b. Data reduksi dapat diartikan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan padahal-hal yang penting,

²²Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), h.194

²³Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bandung: ALFABETA, 2017), h.147

dicari tema dan polannya. Dengan demikian data yang telah di produksiakan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

- c. Data display (penyajian data). Penyajian data dalam penelitian kualitatif, bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara katagori, *flowchart* dan sejenisnya table dan grafik yang kemudian diberikan penjelasan yang bersifat naratif.
- d. Penarikan kesimpulan/*verification*. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti- bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti – bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.²⁴

Setelah data dan diklarifikasi maka tahap berikutnya data tersebut akan disimpulkan dengan menggunakan cara berfikir induktif, yaitu dari rangkaian yang bersifat khusus yang diambil dari individu kemudian ditarik pada yang bersifat umum.

Dalam menganalisis penulis berusaha mengkaitkan antara teori dengan fakta lapangan. Kemudian langkah selanjutnya adalah penulis mengambil sebuah kesimpulan maka metode yang diambil oleh penulis yaitu metode deduktif yang mengambil kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum untuk memperoleh kesimpulan yang berkaitan dengan penelitian yaitu tentang manajemen pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung. Peneliti berharap, apa yang disimpulkan terhadap kesimpulan yang telah dilaksanakan, menjadi jawaban terhadap rumusan masalah yang ada.

²⁴Ibid., h.252

I. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pemahaman dalam memahami masalah yang akan dibahas, maka diperlukan format penulisan kerangka skripsi agar memperoleh gambaran komprehensif dalam penelitian.

Secara sistematika, penulis proposal ini terdiri dari lima (5) Bab dan setiap bab terdiri dari beberapa sub bab. Sedangkan garis besarnya, penulisan proposal skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN. Pendahuluan ini menguraikan Penegasan Judul, Latar Belakang, Fokus dan sub-Fokus Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan, Metode Penelitian dan Sistematika Pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI. Berisi Landasan Teori yang mendasari penulisan pembahasan dalam skripsi, adapun landasan tersebut meliputi : Pengertian Manajemen, Tujuan Manajemen, Unsur-Unsur Manajemen, Fungsi Manajemen, Pengertian Pelayanan Publik, Unsur-Unsur Pelayanan, Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik, Dimensi Pelayanan Publik, Pengertian Pernikahan, Rukun dan Syarat-Syarat Nikah, Proses Pencatatan Nikah, Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama.

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN. Didalamnya menguraikan tentang Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung, Visi-Misi, Tujuan, Keadaan Geografis, Struktur Pengurus, Unit-Unit Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung, Manajemen Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung.

BAB IV ANALISIS PENELITIAN. Pada bab ini akan menjelaskan tentang bagaimana manajemen pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Bandar Lampung.

BAB V PENUTUP. Dimana di dalam bab ini merupakan akhir pembahasan skripsi yang meliputi kesimpulan, saran-saran dan penutup.

BAB II

MANAJEMEN PELAYANAN DAN PENCATATAN PERNIKAHAN

A. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari *manage to man*. Kata *manage* mengatur atau mengelola, sedangkan kata *man* "manusia". Malayu S.P. Hasibuan mengatakan manusia (*man*) merupakan salah satu unsur manajemen yang dibutuhkan organisasi guna mencapai tujuan.

Untuk mencapai tujuannya, organisasi akan menghadapi persoalan terkait dengan keterbatasan berbagai unsur sumber daya: manusia sebagai pekerja memiliki keterbatasan fisik; uang sebagai modal sering kali kurang; material sebagai bahan baku proses atau produksi bermasalah dalam ketersediaannya; metode sebagai panduan untuk menyelesaikan pekerjaan masih bergantung pada pemahaman dan kemampuan pengelola; mesin sebagai alat produksi bergantung pada kemampuan kapasitas produksi; pasar sebagai tempat untuk menawarkan produk-produk perusahaan juga bergantung pada permintaan para konsumen. Oleh karena itu, organisasi harus mencari cara terbaik yang bisa dilakukan, seperti dengan mengelola sumber-sumber daya yang dimiliki, agar tujuan organisasi dapat tercapai. Pengelolaan sumber-sumber daya tentu membutuhkan suatu proses seperti kegiatan merencanakan, mempertimbangkan, memutuskan, dan melaksanakan.¹

Secara etimologis diantaranya istilah manajemen berasal dari bahasa latin *manus* yang berarti "tangan", dalam bahasa italia *maneggiare* berarti "mengendalikan, dalam bahasa inggris istilah manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur.² Sedangkan secara terminologis para pakar mendefinisikan manajemen secara beragam, diantaranya:

¹Karyoto, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta: ANDI,2016), h. 1-2

²Usman Effendi, *Asas Manajemen*, (Jakarta: Rajawali Pers,2014), h. 1

Sebagaimana definisi yang dikemukakan oleh Athoillah, bahwa manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif, dengan didukung oleh sumber-sumber lainnya dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan.³ Manajemen merupakan sesuatu yang mengatur dalam hal proses baik dalam sumber daya manusia maupun sumber lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dalam suatu organisasi.

Siswanto mengatakan bahwa manajemen sebagai seni dan ilmu dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian dan pengendalian terhadap orang dan mekanisme kerja untuk mencapai tujuan.⁴ Maka dari itu manajemen merupakan keilmuan dan seni yang mengatur dalam hal perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian dan pengendalian sehingga dalam suatu organisasi tersebut dapat berjalan dengan baik dan tercapai segala tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Usman bahwa manajemen dalam arti luas adalah perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan (P3) sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.⁵ Untuk mencapai efektifitas dan efisiensi dalam mencapai suatu tujuan organisasi bahwa manajemen berperan penting dalam hal mengatur serta mengontrol mengenai perencanaan (*planning*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*).

Dari uraian diatas, peneliti menyimpulkan bahwa manajemen adalah suatu organisasi yang mengelola sumber daya guna mencapai tujuan.

2. Tujuan Manajemen

Tujuan umum manajemen sumber daya manusia adalah mengoptimalkan produktivitas semua pekerjaan dalam sebuah organisasi. Dalam hal ini, produktivitas diartikan sebagai

³Anton Athoillah, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Pusataka Setia, 2010), h. 14

⁴Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 2

⁵Ibid., h. 6

hasil produksi (output) sebuah perusahaan (barang dan jasa) terhadap masuknya (manusia, modal, bahan-bahan, energi).

Sementara itu tujuan khusus sebuah departemen manajemen sumber daya manusia adalah membantu para manajer lini atau manajer-manajer fungsional yang lain, agar dapat mengelola para pekerja itu secara lebih efektif. Ada 4 tujuan manajemen sumber daya manusia (MSDM) sebagai berikut:

a. Tujuan Sosial

Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi/perusahaan bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap keutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya.

b. Tujuan Organisasi

Tujuan organisasional adalah sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya.

c. Tujuan Fungsional

Tujuan fungsional adalah untuk mempertahankan kontribusi departemen sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

d. Tujuan Individual

Tujuan individual adalah tujuan pribadi dan tiap anggota organisasi atau perusahaan yang hendak mencapai melalui aktivitasnya dalam organisasi.⁶

3. Unsur Manajemen

Manusia sebagai pelaku manajemen di mana yang diatur oleh manusia adalah semua aktivitas yang ditimbulkan dalam proses manajemen yang selalu berhubungan dengan faktor-faktor produksi yang disebut dengan 6 M. Menurut George R. Terry, unsur-unsur manajemen yang disebut yaitu, *the six M in managemen* yakni, *Man, Money, Material, Macahine, Methods* dan *Market*.⁷

⁶Sri Larasati, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta : CV. Budi Utama, 2019),h. 10

⁷Effandi, Onong Uchyana, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), h. 18

a. *Man* (Manusia)

Manusia memiliki peranan penting dalam sebuah organisasi yang menjalankan fungsi manajemen dalam operasional suatu organisasi yang menentukan tujuan dan dia pula yang menjadi pelaku dalam proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Tanpa manusia tidak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah makhluk kerja. Oleh karena itu, manajemen timbul kerana adanya orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan.

b. *Money* (Uang)

Uang merupakan salah satu unsur yang tidak diabaikan. Dalam dunia modern uang sebagai alat tukar menukar dan alat mengukur nilai kekayaan, sangat diperlukan untuk mencapai suatu tujuan. Karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional.

c. *Methods* (Metode)

Metode atau cara melaksanakan suatu pekerjaan guna mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Cara kerja atau metode yang tepat sangat menentukan kelancaran setiap kegiatan proses manajemen dari suatu organisasi.

d. *Material* (Barang/Perlengkapan)

Faktor ini sangat penting karena manusia tidak dapat melaksanakan tugas kegiatannya tanpa adanya barang atau alat perlengkapan, sehingga dalam proses perlengkapan suatu kegiatan oleh suatu organisasi tertentu perlu dipersiapkan bahan perlengkapan yang dibutuhkan.

e. *Machines* (Mesin)

Mesin adalah alat peralatan termasuk teknologi yang digunakan untuk membantu dalam operasi untuk menghasilkan barang dan jasa yang akan dijual serta memberi kemudahan manusia dalam setiap kegiatan usahanya sehingga peranan mesin tertentu dalam era modern tidak dapat diragukan lagi.

f. *Market* (Pasar)

Market merupakan pasar yang hendak dimasuki hasil produksi baik barang atau jasa untuk menghasilkan uang

dengan produksi suatu hasil lembaga/perusahaan dapat dipasarkan, karena itu pemasar dalam manajemen ditetapkan sebagai salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Pasar diperlukan untuk menyebarkan hasil-hasil produksi agar sampai ketangan konsumen.

4. Fungsi Manajemen

Dalam melaksanakan program kerja yang dilakukan, tidak terlepas dari sistem manajemen yang baik, dengan tujuan agar program tersebut dapat terlaksana dengan baik kearah tujuan yang diinginkan. Oleh sebab itu maka perlu adanya manajemen yang baik dan berjalan sesuai dengan fungsinya. Adapun fungsi manajemen yakni: Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pengontrolan (*Controlling*), Pengevaluasian (*Evaluating*).⁸

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah sebuah proses perdana ketika hendak melakukan pekerjaan baik dalam bentuk pemikiran maupun kerangka kerja agar tujuan yang hendak dicapai mendapatkan hasil yang optimal.⁹ Perencanaan adalah suatu kegiatan membuat tujuan dan diikuti dengan membuat berbagai rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan tersebut. Perencanaan merupakan aktifitas manajemen yang paling krusial, langkah awal untuk menjalankan manajemen sebuah pekerjaan, dan sangat berpengaruh pada unsur-unsur manajemen lainnya merealisasikan perencanaan dan pengawasan mewujudkan tujuan yang direncanakan dan sesuai dengan tanggung jawab.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia dan sumberdaya fisik lain yang dimiliki untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan serta

⁸M. Fuat, *Pengantar Bisnis*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), h.

⁹M. Sobry Sutikno, *Manajemen Pendidikan Langkah Praktis mewujudkan Lembaga Pendidikan yang unggul (Tinjauan Umum dan Islam)*, (Lombok: Holistica, 2012), h. 2.

menggapai tujuan tersebut. Fungsi pengorganisasian untuk mengatur kemampuan sumber daya manusia guna mencapai tujuan yang ditentukan dengan segala potensinya secara efektif dan efisien agar suatu bagian dapat berjalan terarah sesuai visi dan misinya.¹⁰

c. Pengontrolan (*Controlling*)

Pengawasan adalah suatu aktivitas menilai kinerja berdasarkan standar yang telah dibuat untuk kemudian dibuat perubahan atau perbaikan jika diperlukan. Dengan adanya pengawasan, upaya sistematis menerapkan standar prestasi kerja dengan tujuan perencanaan untuk membandingkan prestasi sesungguhnya dengan standar yang telah ditentukan. Pengambilan tindakan perbaikan yang telah di perlukan untuk menjamin sumber daya organisasi dengan cara efektif dan efisien guna tercapai tujuan organisasi yang jelas, secara transparan. Sistem pengawasan yang baik tidak dapat terlepas dari pemberian imbalan dan hukuman. Bentuk imbalan tidak mesti materi, namun dapat pula dalam bentuk pujian, penghargaan, dan promosi. Bentuk hukuman juga bermacam-macam, seperti teguran, peringatan, skors, dan pemecatan.

d. Pengevaluasian (*Evaluating*)

Evaluasi yaitu perencanaan, pengorganisasian atau pelaksanaan, pemantauan (*monitoring*) dan pengendalian. Terkadang fungsi *monitoring* dan fungsi evaluasi, sulit untuk dipisahkan. Penyusunan sistem dalam organisasi dan pembagian tugas, fungsi serta pembagian peran pihak-pihak dalam organisasi, ada kalanya tidak perlu dipisah-pisah secara nyata. Fungsi manajemen puncak misalnya, meliputi semua fungsi dari perencanaan sampai pengendalian. Oleh karena itu, evaluasi sering dilakukan oleh pimpinan organisasi dalam suatu rapat kerja, rapat pimpinan, atau temu muka, baik secara reguler maupun dalam menghadapi kejadian-kejadian khusus lainnya. Sebagai bagian dari fungsi manajemen, fungsi evaluasi tidaklah berdiri

¹⁰Ibid., 96.

sendiri. Fungsi-fungsi seperti fungsi pemantauan dan pelaporan sangat erat hubungannya dengan fungsi evaluasi. Di samping untuk melengkapi berbagai fungsi di dalam fungsi-fungsi manajemen, evaluasi sangat bermanfaat agar organisasi tidak mengulangi kesalahan yang sama setiap kali. Organisasi yang gagal mengidentifikasi kesalahan yang sama yang dilakukan secara terus menerus, tidak akan tumbuh dan berkembang sebagai organisasi yang unggul. Jadi secara umum, jika tidak dihadapkan pada suatu pertanyaan mengapa perlu dilakukan evaluasi. Terdapat beberapa jawaban seperti berikut:

- 1) Karena evaluasi merupakan fungsi manajemen.
- 2) Karena evaluasi merupakan mekanisme umpan balik bagi perbaikan.
- 3) Karena evaluasi akan dapat menghindarkan organisasi dari mengulangi kesalahan yang sama.
- 4) Karena evaluasi akan dapat menemukan dan mengenali berbagai masalah yang ada di dalam organisasi dan mencoba mencari solusinya.
- 5) Evaluasi adalah proses pengumpulan dan analisis data secara sistematis yang diperlukan dalam rangka pengambilan keputusan. Evaluasi akan menghasilkan umpan balik dalam kerangka efektivitas pelaksanaan kegiatan organisasi.
- 6) Evaluasi adalah proses penilaian yang sistematis, pemberian nilai, atribut, apresiasi dan pengenalan permasalahan serta pemberian solusi atas permasalahan yang ditemukan. Dalam berbagai hal, evaluasi dilakukan melalui monitoring terhadap sistem yang ada. Namun demikian, evaluasi kadang-kadang tidak dapat dilakukan dengan hanya menggunakan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi pada organisasi saja.¹¹

¹¹Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, (Ciputat: Penerbit Ciputat Press, 2005), h. 35

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintahan dalam melayani masyarakat dan kebutuhan masyarakat terhadap pemerintahan yang sifatnya administratif maupun memenuhi barang dan jasa. Pemerintahan sebagai penyedia layanan tentu harus melakukan pelayanan secara optimal untuk hasil yang dibutuhkan oleh masyarakat.¹² Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹³

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah memenuhi kegiatan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.¹⁴

Pelayanan publik juga dapat mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.¹⁵ Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan dilingkungan

¹²Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h.16

¹³Ratminto, Atika Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), h. 5

¹⁴Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), h. 4-5

¹⁵A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 186

badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peratran perundang-undangan.¹⁶

Moenir mengatakan pelayanan publik sebagai pelayanan pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara. Sedangkan menurut Gronroos sebagaimana dikutip oleh Ratminto dan Winarsih (2005), pelayanan publik sebagai suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen.

2. Unsur-Unsur Pelayanan

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (1995:8), unsur-unsur tersebut antara lain :

- a. Sistem, Prosedur dan Metode yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran.
- b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana
Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan
Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

¹⁶Ibid, h.5

3. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam yaitu: 1) layanan dengan lisan, 2) layanan dengan tulisan dan 3) layanan dengan perbuatan. Ketiga bentuk layanan itu memang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi.¹⁷

Layanan lisan haruslah sesuai dengan norma, budaya dan tingkah laku yang berlaku di Indonesia, baik tertulis maupun yang tidak tertulis. Layanan tulisan, ada 2 jenis yaitu layanan dalam bentuk pertunjuk yang harus dan perlu diketahui umum dan layanan dalam bentuk surat-menyurat. Layanan bentuk surat menyurat hendaknya mengikuti pedoman yang berlaku dalam tata persuratan baik yang bersifat umum maupun khusus. Adapun bentuk perbuatan perlu disertai kesungguhan, keterampilan dalam pelaksanaan pekerjaan dan disiplin agar hasilnya memenuhi syarat dan memuaskan mereka yang berkepentingan.¹⁸

4. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi utama indikator kualitas pelayanan yang harus disusun sesuai dengan urutan tingkat relatif yaitu:¹⁹

1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles adalah berkaitan dengan fasilitas yang ada dalam instansi seperti, fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.

2) *Reliability* (Keandalan)

Reliability merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pegawai dalam melakukan pelayanan agar pemohon merasa puas dengan yang dijanjikan seperti,

¹⁷Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 190

¹⁸Ibid, h. 205

¹⁹Risalatul Azizah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Jamaah Umrah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014*, (Skripsi : Jurusan Manajemen Dakwah : Yogyakarta, 2014), h.16

kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness yaitu kekuatan yang dimiliki dalam menyediakan pelayanan dan merespon secara cepat apa yang diinginkan sehingga pelanggan merasa bahwa pegawai sangat baik dan memberikan contoh kepada yang lain. Seperti, kemauan untuk membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

4) *Assurance* (Kepastian)

Assurance merupakan berupa kemampuan pegawai untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Seperti, pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya, pegawai dapat diandalkan, pegawai dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen, pegawai memiliki keahlian teknis yang baik.

5) *Empathy* (Empati)

Empathy yaitu perusahaan memahami masalah para pelanggannya dalam bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Misalnya, pegawai harus mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis, dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Dengan cara perhatian yang diberikan para pegawai dalam melayani dan memberikan tanggapan dan keluhan para konsumen.

C. Pencatatan Pernikahan

1. Pengertian Pernikahan

Pernikahan merupakan salah satu sunnatullah yang berlaku pada semua makhluk-Nya baik manusia, hewan, maupun tumbuh-tumbuhan. Dan ini merupakan fitrah dan kebutuhan Makhluk demi kelangsungan hidupnya. Kata perkawinan

menurut istilah hukum Islam sama dengan kata “*nikah*” dan “*zawaj*”. Nikah menurut bahasa mempunyai arti sebenarnya yakni “*dham*” yang berarti menghimpit, menindih, atau berkumpul. Nikah juga mempunyai arti kiasan yakni “*wathaa*” yang berarti “*setubuh*” atau “*aqad*” yang berarti mengadakan perjanjian pernikahan.²⁰

Secara istilah hukum Islam, perkawinan menurut syara’ yaitu akad yang ditetapkan syara’ untuk membolehkan bersenang-senang antara laki-laki dengan perempuan dan menghalalkan bersenang-senang perempuan dengan laki-laki.²¹ Ahmad Ashar Bashir menyatakan bahwa, pernikahan adalah suatu akad untuk mengikatkan diri antara seorang laki-laki dan wanita untuk menghalalkan hubungan kelamin antara kedua belah pihak, dengan dasar sukarela dan keridhaan kedua belah pihak untuk mewujudkan suatu kebahagiaan hidup berkeluarga yang diliputi rasa kasih sayang dan ketentraman dengan cara-cara yang diridhai oleh Allah.²²

2. Rukun dan Syarat-Syarat Pernikahan

Rukun dan syarat perkawinan di dalam pengertiannya terdapat perbedaan. Rukun perkawinan ialah hakikat dari perkawinan itu sendiri, sehingga tanpa adanya salah satu rukun perkawinan, maka perkawinan tidak dapat dilaksanakan. Adapun syarat perkawinan ialah sesuatu yang harus ada dalam perkawinan tetapi tidak termasuk hakikat dari perkawinan itu sendiri. Apabila salah satu syarat tersebut tidak dipenuhi, maka perkawinan tersebut tidak sah.²³

Adapun jumbuh ulama sepakat bahwa rukun perkawinan terdiri dari :

- a) Adanya calon mempelai suami dan isteri yang akan melakukan perkawinan;

²⁰Shomad, *Penormaan Prinsip Syariah dalam Hukum Indonesia*, Cetakan Kedua, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012),h. 258-259

²¹Zakiah Darajat, *Ilmu Pendidikan Islam*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), h.48

²²Abdul Rahman Ghozali, *Fiqh Munakahat*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2003), h. 8

²³Ibid,h. 263

- b) Adanya wali dari pihak calon pengantin wanita; Akad nikah dianggap sah apabila ada seorang wali atau wakilnya yang akan menikahnya.
- c) Adanya dua orang saksi; Pelaksanaan akad nikah akan sah apabila dua orang saksi yang menyaksikan akad nikah tersebut.
- d) Shighat akhad nikah.
- e) Ijab kabul yang diucapkan oleh wali atau wakilnya dari pihak wanita dan dijawab oleh calon pengantin laki-laki.

Syarat adalah sesuatu yang mesti ada yang menentukan sah atau tidaknya suatu pekerjaan (ibadah), tetapi sesuatu itu tidak termasuk dalam rangkaian pekerjaan tersebut. Adapun syarat sah dalam pernikahan sebagai berikut:²⁴

a. Calon suami

Seorang calon suami yang akan menikah harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- 1) Bukan mahram dari calon istri
- 2) Tidak terpaksa (atas kemauan sendiri)
- 3) Jelas orangnya (bukan banci)
- 4) Tidak sedang ihram haji

b. Calon istri

Bagi calon istri yang akan menikah juga harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- 1) Tidak bersuami
- 2) Bukan mahram
- 3) Tidak dalam masa iddah
- 4) Merdeka (atas kemauan sendiri)
- 5) Jelas orangnya
- 6) Tidak sedang ihram haji

c. Wali

Untuk menjadi seorang wali dalam sebuah pernikahan, harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- 1) Laki-laki
- 2) Dewasa

²⁴Al Hamdani, *Risalah Nikah Hukum Perkawinan Islam*, Cet. 2, (Jakarta: Pustaka Amani, 2002),h. 67-68.

- 3) Waras akalnya
 - 4) Tidak dipaksa
 - 5) Adil
 - 6) Tidak sedang ihram haji
- d. Ijab Kabul
Ijab adalah sesuatu yang diucapkan oleh wali, sedangkan Kabulialah sesuatu yang diucapkan oleh mempelai pria atau wakilnyadisaksikan oleh dua orang saksi.
- e. Mahar
Mahar adalah pemberian dari calon mempelai pria kepada calon mempelai wanita, baik dalam bentuk barang atau jasa yang tidak bertentangan dengan hukum Islam.²⁵Fuqaha sependapat bahwa maskawin itu termasuk syarat sahnya nikah dan tidak boleh diadakan persetujuan untuk meniadakannya.²⁶

3. Proses Pencatatan Pernikahan

Pencatatan pernikahan terdapat di bidang Kantor Urusan Agama dimana Pegawai Pencatat Nikah (PPN) mempunyai tugas mendata administrasi pernikahan. Pencatatan perkawinan pada dasarnya dalam Syariat Islam tidak mewajibkan terhadap setiap akad pemikahan, namun apabila dilihat dari segi manfaatnya pencatatan sangat diperlukan. Jika dibuka kembali kitab-kitab fiqh klasik, maka tidak akan ditemukan adanya kewajiban pasang suami istri untuk mencatatkan perkawinannya pada pejabat negara. Dalam tradisi Umat Islam terdahulu perkawinan dianggap sah apabila sudah memenuhi syarat dan rukunnya, hal ini berbeda dengan perkara muamalah yang dengan tegas Al-Quran memerintahkan untuk mencatatkan.²⁷Sehingga dengan adanya perkembangan zaman dan dinamika yang terus berubah, terjadi banyak sekali perubahan-perubahan yang terjadi. Pergeseran budaya lisan menjadi culture tertulis sebagai ciri

²⁵Abdurrahman, *Kompilasi Hukum Islam, Edisi I*, (Jakarta: Akademika Pressindo, 2010), h. 23

²⁷Ahmad Tholabi Khorlie, *Hukum Keluarga Indonesia, Cet. 1*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), h. 182.

masyarakat modern Akta dan surat-surat dijadikan sebagai bukti autentik dikarenakan saksi hidup tidak bisa diandalkan karena bisa hilang dengan sebab kematian, serta manusia juga dapat mengalami kelupaan, dan kesalahan Atas dasar ini diperlukan sebuah bukti yang abadi yang disebut dengan akta.²⁸

Pencatatan perkawinan adalah salah satu tindakan yang dilakukan oleh pejabat negara terhadap peristiwa perkawinan. Dalam hal ini, pegawai pencatat nikah yang melangsungkan pencatatan, ketika akan melangsungkan suatu akad perkawinan antara calon mempelai suami dan istri.²⁹ Perkawinan yang secara normatif harus dicatatkan itu adalah sudah merupakan kesepakatan nasional yang bertujuan untuk mewujudkan tujuan hukum untuk masyarakat guna terwujudnya ketertiban, kepastian dan perlindungan hukum. Pencatatan perkawinan sangat penting dilaksanakan oleh mempelai, sebab buku nikah yang mereka peroleh merupakan bukti autentik tentang keabsahan pernikahan itu, baik secara hukum agama maupun negara. Dengan bukti autentik tersebut, maka akibat hukum yang ditimbulkan dari perkawinan itu, mendapat jaminan hukum oleh negara karena mereka dapat membuktikan pula keturunan sah yang di hasilkan dari perkawinan tersebut dan memperoleh hak-haknya sebagai ahli waris dan sebagainya.³⁰ Sehingga dengan memperhatikan tata cara dan ketentuan perkawinan menurut hukum agamanya masing-masing, maka perkawinan haruslah dilaksanakan dihadapan pegawai pencatat nikah yang di dihadiri oleh dua orang saksi, sesaat setelah perkawinan dilaksanakan. Kedua mempelai menandatangani akta perkawinan yang telah dipersiapkan oleh pegawai pencatat nikah dengan selesainya penandatanganan tersebut

²⁸Amiur Nuruddin dan Azhari Akmal Tarigan, *Hukum Perdata Islam di Indonesia: Studi Kritis Perkembangan Hukum Islam dari Fiqih UU No.1/1974 Sampai KHI*, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2004), h. 120.

²⁹Muhammad Zein dan Mukhtar Alshadiq, *Membangun Keluarga Harmonis*, (Jakarta: Graha Cipta, 2005), Cet Ke-1. h. 36

³⁰Abdul Manan, *Aneka Masalah Hukum Perdata Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada, 2006), h. 20

perkawinan telah dicatat dengan resmi sesuai dengan ketentuan yang berlaku kemudian mempelai yang diberikan kutipan akta rakah sebagai bukti autentik bahwa benar mereka melakukan perkawinan dengan resmi dan sah.³¹

Dalam proses pencatatan nikah meliputi tahap tahap yaitu :

a. Pemberitahuan Kehendak Nikah

Dalam pasal 3 PP No. 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan undang-undang No. 1 tahun 1974 tentang perkawinan ditetapkan, bahwa setiap orang yang akan melangsungkan perkawinan memberitahukan kehendaknya kepada pegawai pencatat di tempat perkawinan akan dilangsungkan.

Pemberitahuan tersebut dalam pasal 3 ayat (2) PP No. 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan undang-undang No. 1 Tahun 1974 tentang perkawinan ditentukan paling lambat 10 hari kerja sebelum perkawinan dilangsungkan. Namun, ada pengecualiannya terhadap jangka waktu tersebut karena satu alasan yang penting diberikan oleh camat.³²

b. Pemeriksaan Nikah

Setelah tahap pemberitahuan kehendak nikah, selanjutnya diadakan pemeriksaan nikah yang ditangani pegawai pencatat nikah. Sesuai pasal 6 ayat (1) PP No. 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan undang-undang No. 1 tahun 1974 tentang perkawinan pegawai pencatat melihat apakah syarat-syarat perkawinan terpenuhi atau tidak terdapat halangan baik menurut hukum munakahat serta perundang-undangan yang berlaku. Syarat-syarat perkawinan seperti yang telah diuraikan diatas mengenai persetujuan calon mempelai, umur, izin orang tua dan seterusnya, inilah yang pertama kali diperiksa pejabat tersebut.

³¹Ibid, h. 55-56

³²Departemen Agama, *Pedoman Pencatat Nikah Departemen Agama Republik Indonesia*, h 6.

c. Pengumuman Kehendak Nikah

Tahap pemeriksaan sudah terpenuhi, selanjutnya pegawai pencatat perkawinan memberikan pengumuman. Berdasarkan pasal 8 PP No. 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan undang-undang No. 1 tahun 1974 tentang perkawinan pengumuman tentang adanya kehendak melangsungkan perkawinan. Pegawai pencatat memberikan surat pengumuman dalam bentuk yang telah ditetapkan pada kantor-kantor pencatatan perkawinan yang daerah hukumnya meliputi wilayah tempat dilangsungkannya perkawinan dan tempat kediaman masing-masing calon mempelai. Pengumuman yang ditandatangani oleh pegawai pencatat selain membuat hal ihwal yang akan melangsungkan perkawinan juga memuat kapan dan dimana perkawinan itu akan dilangsungkan.

d. Akad Nikah Dan Pencatatannya

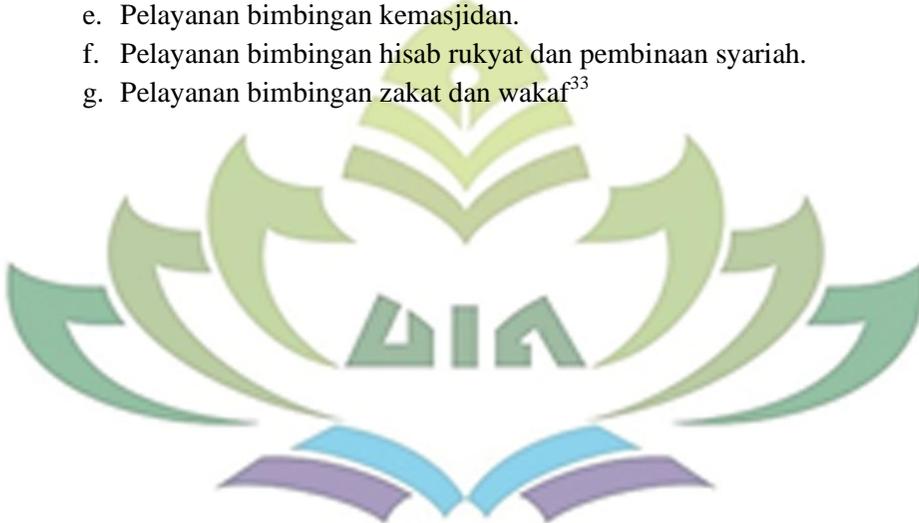
Akad nikah diselenggarakan di bawah pengawasan Pegawai Pencatat Nikah (PPN). Setelah akad nikah berlangsung, pegawai mendata pernikahan tersebut di akta nikah. Jika pernikahan berlangsung di luar balai nikah, pernikahan tersebut dicatat pada halaman 4 model NB dan ditanda tangani oleh suami, istri, wali nikah dan saksi-saksi serta Pegawai Pencatat Nikah yang menanganinya. Selanjutnya dicatat pada akta nikah dan ditandatangani hanya oleh Pegawai Pencatat Nikah atau wakil Pegawai Pencatat Nikah.

4. Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama

Lembaga yang berwenang dalam melakukan pencatatan pernikahan adalah Kantor Urusan Agama. Kantor Urusan Agama sebuah lembaga instansi yang berwenang dalam melaksanakan tugas pemerintah dalam bidang urusan agama Islam. Kantor Urusan Agama bagian dari struktur Kementerian Agama, sebagaimana ditegaskan dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 517 tahun 2001 bahwa Kantor Urusan Agama bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di bidang

Urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 2 PMA No. 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan, Kantor Urusan Agama Kecamatan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah dan rujuk.
- b. Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam.
- c. Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen Kantor Urusan Agama Kecamatan.
- d. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah.
- e. Pelayanan bimbingan kemasjidan.
- f. Pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syariah.
- g. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf³³



³³<https://bengkulu.kemenag.go.id/artikel/8659-tugas-dan-fungsi-kantor-urusan-agama-kua>, diakses pada 3 Maret 2021 pukul 12.03

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, *Kompilasi Hukum Islam, Edisi I*, Jakarta: Akademika Pressindo, 2010.
- al Hamdani, *Risalah Nikah Hukum Perkawinan Islam, Cet. 2*, Jakarta: Pustaka Amani, 2002.
- Amiur Nuruddin dan Azhari Akmal Tarigan, *Hukum Perdata Islam di Indonesia: Studi Kritis Perkembangan Hukum Islam dari Fiqih UU No.1/1974 Sampai KHI*, Jakarta: Kencana Prenada Media, 2004.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta, 2006.
- Athoillah, Anton, *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung: Pusataka Setia, 2010.
- Azizah, Risalatul, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Jamaah Umrah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014*, (Skripsi : Jurusan Manajemen Dakwah : Yogyakarta, 2014.
- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008.
- Budi Utomo, Skripsi: "Optimalisasi Layanan Pernikahan KUA di Kecamatan Kasui Kabupaten Way Kanan", (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung), 2015.
- Darajat, Zakiyah, *Ilmu Pendidikan Islam*, Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Departemen Agama, *Pedoman Pencatat Nikah Departemen Agama Republik Indonesia*.
- Dewi Purnamasari, Eka, Skripsi: "Perencanaan Dakwah Kantor Urusan Agama (KUA) Pagelaran Dalam Keluarga Sakinah di Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu, (Lampung: Universitas Raden Intan Lampung), 2018.

- Effandi dan Onong Uchyana, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011.
- Effendi, Usman, *Asas Manajemen*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Fuat, Muhammad, *Pengantar Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Hadi, Sutrisno, *Metodologi Reseach*, Yogyakarta: BPFE 60, 2004.
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*, Yogyakarta: Gaya Media, 2011.
- Hasyim Hasanah, "*Teknik-Teknik Observasi*", Jurnal at-Taqaddum, Volume 8, No. 1 (Juli 2016).
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017.
- Junita, Wulandari dkk., *Manajemen Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman*, Jurnal: Dakwah dan Manajemen, Volume 2 No. 2 (Juli-Desember 2020)
- Kartono, Kartini, *Pengantar Metodologi Research*, Bandung : Mandar Maju, 2000.
- Karyoto, *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta: ANDI, 2016.
- Larasati, Sri, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : CV. Budi Utama, 2019.
- Manan, Abdul, *Aneka Masalah Hukum Perdata Islam di Indonesia*, Jakarta: Kencana Prenada, 2006.
- Marzuki, Angga, *Peningkatan Layanan Publik dan Biaya Operasional Perkantoran KUA: Sejarah, Pengelolaan dan Implikasi Terhadap Layanan KUA*, Volume 13 No. 1 (2020)
- Marzuki, *Metodologi Riset Panduan Penelitian Bidang Bisnis dan Sosial, Ekonisia*, Yogyakarta : Kampus Fakultas Ekonomi, UII, 2005.

- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Mudi, Ahsanuddin, *Profesional Sosiologi*, Jakarta: Mendiata, 2004.
- Muhammad Zein dan Mukhtar Alshadiq, *Membangun Keluarga Harmonis*, Jakarta: Graha Cipta, 2005.
- Nazir, Moh, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- Nogi, Hessel, *Manajemen Publik*, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana, 2005.
- Poltak Sinambela, Lijan, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011.
- Rahman Ghazali, Abdul, *Fiqh Munakahat*, Jakarta: Prenada Media Group, 2003.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.
- Rusyd, Ibnu, *Bidayatul Mujtahid wa Nihayatul Muqtasid*, Cet. 2, Terj. Imam Ghazali Sa'id dan Ahmad Zaidun, Jakarta: Pustaka Amani, 2002.
- Satria, Ayu, Skripsi: "Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning", (Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang), 2018.
- Shomad, *Penormaan Prinsip Syariah dalam Hukum Indonesia*, Cetakan Kedua, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012.
- Siswanto, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Sobry Sutikno, Muhammad, *Manajemen Pendidikan Langkah Praktis Mewujudkan Lembaga Pendidikan yang unggul (Tinjauan Umum dan Islam)*, Lombok: Holistica, 2012.
- SP Hasibuan, Malayu, *Manajemen Dasar: Pengertian dan Masalahnya*, Jakarta: Haji Mas Agung, 2003.

Sugiyono, *Metode Penelitian*, Bandung: ALFABETA, 2017.

Sumber Dokumentasi Laporan Tahun 2022 Profil KUA Sukarame.

Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, Ciputat: Penerbit Ciputat Press, 2005.

Tholabi Khorlie, Ahmad, *Hukum Keluarga Indonesia*, Cet. 1, Jakarta: Sinar Grafika, 2013.

Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa Program Sarjana*, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020.

Zakia, Rahima, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, Jakarta: *The Minangkabau Foundation*, 2006.

Website

<https://bengkulu.kemenag.go.id/artikel/8659-tugas-dan-fungsi-kantor-urusan-agama-kua>, diakses pada 3

Maret 2021 pukul 12.03

