

**MANAJEMEN PELAYANAN NIKAH PADA MASA PANDEMI DI KANTOR
URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN MERAKSA AJI KABUPATEN
TULANG BAWANG**

Skripsi

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Guna Mendapat Gelar Sarjana S1
dalam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

Oleh :

RESTI ALVIANITA DEWI

1841030128

Jurusan Manajemen Dakwah



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

ABSTRAK

Kantor Urusan Agama Kecamatan Meraksa Aji merupakan salah satu instansi pemerintah yang diberi kewenangan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang urusan agama Islam dalam wilayah Kecamatan Meraksa Aji. Dalam memberikan pelayanan dibutuhkan manajemen pelayanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib dan tepat sasaran pokok permasalahan yang peneliti adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan nikah di KUA Meraksa Aji Kabupaten Tulang Bawang.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Meraksa Aji Kabupaten Tulang Bawang dan bagaimana pengaruh pandemi covid-19 pada manajemen pelayanan KUA kecamatan meraksa aji kabupaten tulang bawang. jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif, yaitu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum sebagai macam data yang dikumpul dari lapangan secara objektif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi terhadap sejumlah informan dan dokumentasi. Selain itu, penulis menggunakan literature-literatur yang berhubungan dengan pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Meraksa Aji Kabupaten Tulang Bawang belum sepenuhnya terlaksana dengan optimal. Dalam penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan nikah yaitu mulai dari perencanaan, di KUA Meraksa Aji telah memiliki sebuah perencanaan serta tujuan terhadap pelayanan di KUA. Selanjutnya, dalam pengorganisasian. Di KUA Meraksa Aji telah ditentukan tugas untuk devisi masing-masing dan adanya struktur kepengurusan agar para pengurus mengetahui tugas dan pengelompokkan berkas-berkas. Hanya saja, terdapat kendala yaitu kurangnya SDM di KUA Meraksa Aji yang menyebabkan pelayanan tidak berjalan secara maksimal. Kemudian dalam pelaksanaan, dalam pelayanan pada masa pandemi tetap berjalan hanya saja perbedaannya terletak pada prosedur dalam pelaksanaan yang harus mematuhi protocol kesehatan. Selanjutnya fungsi pengawasan dalam menjalankan pelayanan nikah, pengawasan dilakukan secara langsung masih kurang optimal tetapi tetap dalam pengawasan dengan dianjurkannya pengurus menyampaikan laporan secara berkala kepada kepala KUA untuk mengetahui kekurangan-kekurangan yang dapat segera di evaluasi.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The Office of Religious Affairs in Meraksa Aji District is one of the government agencies that is given the authority to provide services to the community in the field of Islamic religious affairs in the Meraksa Aji District area. In providing services, service management is needed so that the mechanism of service activities can run in an orderly and targeted manner. The main problem that the researcher is doing is to find out how the management of marriage services at KUA Meraksa Aji, Tulang Bawang Regency.

This study aims to find out how the management of marriage services at the Office of Religious Affairs (KUA) of Meraksa Aji District, Tulang Bawang Regency and how the influence of the COVID-19 pandemic on the management of KUA services in Meraksa Aji District, Tulang Bawang district. research that aims to provide a general description as a type of data collected from the field objectively with the type of descriptive research. Data collection techniques used are interviews, observation of a number of informants and documentation. In addition, the authors use literature related to public services.

The results showed that the management of marriage services at the Office of Religious Affairs (KUA) Meraksa Aji District, Tulang Bawang Regency had not been fully implemented optimally. In implementing the management function in marriage services, starting from planning, at KUA Meraksa Aji already has a plan and goals for services at KUA. Next, in organizing. At KUA Meraksa Aji, assignments have been determined for each division and there is a management structure so that the administrators know the duties and grouping of files. However, there is an obstacle, namely the lack of human resources at KUA Meraksa Aji which causes services not to run optimally. Then in implementation, services during the pandemic are still running, only the difference lies in the procedures in implementation that must comply with the health protocol. Furthermore, the supervisory function in carrying out marriage services, direct supervision is still not optimal but still under supervision with the recommendation of the management submitting periodic reports to the head of the KUA to find out deficiencies that can be immediately evaluated.

Keywords: Management, Public Service

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Resti Alvianita Dewi
NPM : 1841030128
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Nikah Pada Masa Pandemi Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Meraska Aji Kabupaten Tulang Bawang” adalah 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,
Penulis,



Resti Alvianita Dewi
1841030128

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Nikah Pada Masa Pandemi Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Meraksa Aji Kabupaten Tulang Bawang
Nama : Resti Alvianita Dewi
Npm : 1841030128
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

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

Pembimbing I

Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si
NIP. 196104091990031002

Pembimbing II

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

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Dr. Yunidar Cut 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 Nikah Pada Masa Pandemi Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Meraksa Aji Kabupaten Tulang Bawang”** disusun oleh **Resti Alvianita Dewi, NPM: 1841030128**, Program studi: **Manajemen Dakwah**. Telah di ujikan dalam sidang munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: **Rabu, 27 Juli 2022** pukul **08.30-10.00 WIB**.

TIM PENGUJI

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

Sekretaris : Rouf Tamin, M.Pd.I

Penguji I : Badaruddin, M.Ag

Penguji II : Prof.Dr.H. Khomsahrial Romli, M.Si

Penguji Pendamping : Dr.Hj Suslina Sanjaya, M.Ag

Mengetahui

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Dr. Abdu Syukur, M.Ag
NIP. 196511011995031001

MOTTO

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ
الْآخِرَةِ لِيَسُئَرُوا وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ
مَرَّةٍ وَلِيُتَبِّرُوا مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا

"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 wajahnya lalu mereka masuk ke dalam masjid (Masjidil Aqsa), sebagaimana ketika mereka memasukinya pertama kali dan mereka membinasakan apa saja yang mereka kuasai."

(QS. Al-Isra: 7)

**“Barangsiapa melepaskan kesusahan duniawi seorang Muslim,
Allah akan melepaskan kesusahannya pada hari kiamat.
Barangsiapa memudahkan seorang yang mendapat kesusahan,
Allah akan memudahkan urusannya di dunia dan akhirat.” (HR
Muslim)**

**“Hidup terarah, berawal dari perencanaan. Maka, libatkanlah
akhirat dalam rencanamu.”**

(Resti Alvianita Dewi)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT. Yang selalu melindungiku dan menerangi tiap jalanku. Ku persembahkan skripsi ini selain untuk diri saya yang sudah bertahan dan berjuang , akan ku persembahkan untuk orang-orang yang ku sayangi.

1. Teristimewa untuk kedua orang tuaku tercinta, tersayang, terkasih dan terhormat. Ayahku Sukanto dan Ibuku Turiyem, akan kupersembahkan skripsi ini kepada kalian atas kasih sayang dan do'a yang selalu menyertai jalanku. Semoga do'a kalian terus mengalir deras menggiring semangat dan masa depanku yang lebih baik. Untuk ayahku terimakasih telah membimbing anakmu memberikan yang terbaik sampai saat ini dan untuk ibuku terimakasih telah menjadi sosok bidadari yang luar biasa, yang telah sabar mendidik anak-anak mu, semoga Allah senantiasa melindungimu dan selalu membimbingmu menjadi seorang ibu yang kami cintai. Terima kasih atas semua cinta yang telah ayah dan ibu berikan kepada saya.
2. Adikku tercinta satu-satunya Velia Dwi Afriana yang selalu mendo'akan dan memberi semangat, semoga kau kelak menjadi lebih sukses dan membanggakan.
3. Untuk orang yang saya sebut ma crush, M. Fajar S terima kasih atas dukungan, kebaikan, perhatian, dan kasih sayangnya. Terima kasih sudah menemani dari awal sampai akhir dan terimakasih sudah membuat mood selalu baik.
4. Untuk teman-teman seperjuangan terkhusus kelas B Manajemen Dakwah yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih sudah menjadi teman baik sejak awal masuk hingga saat ini dan seterusnya.
5. Untuk Sahabatku Resa Assyifa terimakasih atas motivasi yang membuat tetap bangkit.
6. Terimakasih kepada kakak tingkat mba Ayu Kesuma S,sos, Kesi Wijayanti,S.sos dan mba Restu Eka S,pd yang telah membantu per skripsian saya dan mengajari saya mengenai pembuatan skripsi selama ini.
7. Untuk almamater tercinta, Fakultas dakwah dan ilmu komunikasi Universitas Raden Intan Lampung.

RIWAYAT HIDUP

Resti Alvianita Dewi di lahirkan di Bina Bumi Kabupaten Tulang Bawang, pada tanggal 22 April 2000. Anak dari pasangan ayah Sukanto dan ibu Turiyem. Anak pertama dari dua bersaudara. Menempuh pendidikan di SDN 01 Bina Bumi pada tahun 2006-2012, SMP N 01 Meraksa Aji pada tahun 2012-2015, SMA N 01 Meraksa Aji pada tahun 2015-2018, dan pada tahun 2017 melanjutkan pendidikan S1 Prodi Manajemen Dakwah dan Ilmu Komunikasi di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.



KATA PENGANTAR

Assalam 'mualaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirobbil' alamin, puji syukur penulis persembahkan kepada Allah SWT yang masih mencurahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Skripsi dengan judul “**MANAJEMEN PELAYANAN NIKAH PADA MASA PANDEMI DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN MERAкса AJI KABUPATEN TULANG BAWANG**” dapat terselesaikan. Kemudian shalawat serta salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman islamiyah.

Dalam penyusunan proposal skripsi ini, penulis tidak terlepas dari dukungan semua pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. H. Wan Jamaluddin, Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Dr. Abdul Syukur, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
3. Ibu Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti.,S.Sos., M.Sos.I selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan Bapak M. Husaini, ST., MT selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Dakwah.
4. Prof.Dr.H. Khomsyahrial Romli, M.Si dan Ibu Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag., M.Ag selaku Pembimbing 2 yang penuh kesabaran dalam membimbing dan mengarahkan demi terselesaikannya skripsi ini dengan baik.
5. Semua dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah membekali ilmu dari semester awal sampai selesainya masa studi S1 ini.
6. Para pengurus KUA Kecamatan Meraksa Aji Kabupaten Tulang.
7. Seluruh Dosen Prodi Manajemen Dakwah dan Staf Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, yang telah memberikan pengetahuan dan segenap bantuan selama studi.

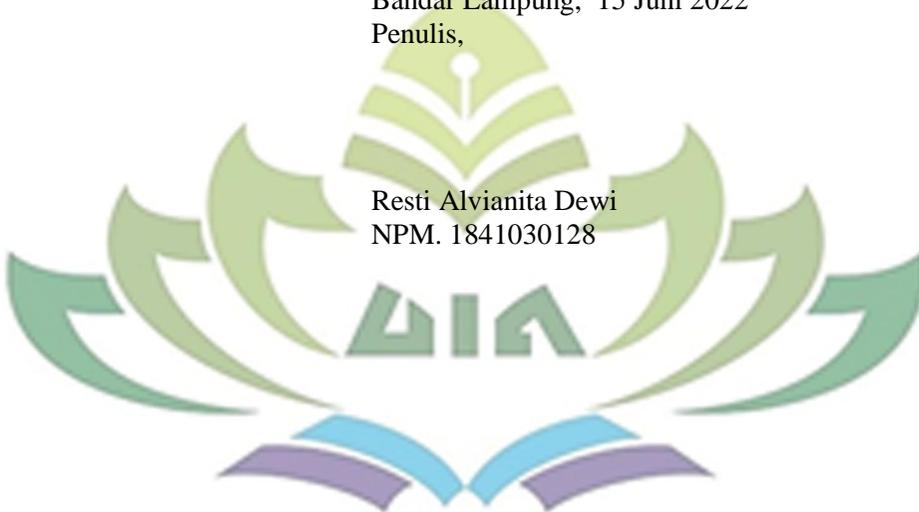
8. Teman-Teman seperjuangan tercinta Prodi Manajemen Dakwah angkatan 2018 khususnya kelas B, terima kasih telah memberi semangat dan terus memotivasi, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kemudahan dalam setiap langkah kita
9. Dan semua pihak yang telah membantu tidak bisa disebutkan satu persatu, semoga kita selalu diberikan kesehatan dan terikat ukhuwah islamiyah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Akan tetapi dari skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat keilmuan yang berarti dalam bidang ilmu Manajemen Dakwah.

Wassalam' mualaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Bandar Lampung, 15 Juni 2022
Penulis,

Resti Alvianita Dewi
NPM. 1841030128



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	3
C. Fokus Penelitian.....	8
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	9
G. Kajian Penelitian terdahulu yang Relevan.....	10
H. Metode Penelitian.....	13
I. SISTEMATIKA PEMBAHASAN.....	19
BAB II MANAJEMEN PELAYANAN NIKAH	21
A. Manajemen.....	21
1. Pengertian Manajemen.....	21
2. Fungsi-Fungsi Manajemen.....	23
3. Unsur-Unsur Manajemen.....	25
B. Pelayanan.....	27
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	27
2. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik.....	29
3. Standar Pelayanan.....	31
4. Tujuan Pelayanan.....	34
5. Pelayanan Prima.....	35
BAB III GAMBARAN UMUM KANTOR URUSAN AGAMA...39	39
MERAKSA AJI	39
A. Profil KUA Meraksa Aji.....	39
1. Sejarah Berdirinya Kua Kecamatan Meraksa Aji.....	39
2. Visi dan Misi KUA Kecamatan Meraksa Aji.....	39
3. Struktur Organisasi.....	41

4. Tugas Pokok dan Fungsi KUA Kecamatan Meraksa Aji	45
5. Program Kerja KUA Meraksa Aji	46
6. Standar Pelayanan Operasional Pendaftaran Nikah,	47
7. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendaftaran Nikah, ...	52
8. Perbandingan Angka Pernikahan Tahun 2020 dan 2021 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Meraksa Aji	54
B. Manajemen Pelayanan KUA Meraksa Aji	55
1. Perencanaan/ <i>Planning</i>	57
2. Pengorganisasian/ <i>Organizing</i>	58
3. Penggerak/ <i>Actuating</i>	59
4. Pengawasan/ <i>Controlling</i>	61
BAB IV ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN NIKAH KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) MERAKSA AJI KABUPATEN TULANG BAWANG	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
A. Kesimpulan	79
B. Rekomendasi	81
DAFTAR RUJUKAN	83



DAFTAR TABEL

Tabel

1.1	Daftar Pengurus Kantor Urusan Agama (KUA) Meraksa Aji	42
1.2	SOP Pendaftaran Nikah	47
1.3	SOP Pelayanan Pemeriksaan Nikah.....	49
1.4	SOP Pembuatan Laporan Bulanan	50
1.5	SOP Pembuatan laporan Tahunan	51
1.6	SPM Pendaftaran Nikah	52
1.7	SPM Bimbingan Perkawinan.....	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar

1.1	Struktur Organisasi	41
1.2	Realisasi Program kerja KUA.....	46
1.3	Grafik Angka Pernikahan	54
1.4	Banner Dinding Tentang Biaya Pelayanan	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1.1 Surat Keputusan Dekan FDIK Tentang Penetapan Judul dan Penunjuk Pembimbing Skripsi Mahasiswa	87
1.2 Surat Keterangan Penelitian Dari PTSP Kabupaten Tulang Bawang.....	90
1.3 Surat Balasan Penelitian Dari KUA Kec. Meraksa Aji	91
1.4 Pedoman Wawancara	92
1.5 Daftar Foto Kegiatan Penelitian.....	93
1.6 Hasil Turnitin	99





BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Skripsi ini berjudul **“Manajemen Pelayanan Nikah pada Masa Pandemi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Meraksa Aji Kabupaten Tulang Bawang”**, untuk menghindari kesalahan dalam memahami tujuan dan maksud dari skripsi ini, perlu dijelaskan mengenai pengertian judul tersebut.

Manajemen merupakan suatu rangkaian-rangkaian aktivitas dimana rangkaian tersebut terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pengendalian untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah ditargetkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya.¹ Disisi lain, menurut Georgo Terry manajemen dimaksudkan sebagai suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lain. Sementara menurut Ricky W. Griffin bahwa manajemen merupakan sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolaan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien.²

Dapat diuraikan pengertian manajemen tersebut adalah sebuah proses perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan terhadap suatu organisasi dimana didalam organisasi tersebut

¹Haris Nurdiansyah.et.al.”Pengantar Manajemen” (Diandra kreatif : 2019)
hal.3. Tersedia di :
<https://books.google.co.id//2017/pengertianmanajemen//07.2019>

² Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Cet. Pertama, (Tangerang Selatan: UMJ PRESS, 2018), 1

dalam pelaksanaannya dilakukan secara bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan organisasi dengan tepat sasaran secara efisien dan efektif.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok maupun organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi suatu kebutuhan. Menurut Monir dalam Pasolong, mendefinisikan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan dengan memanfaatkan aktivitas orang lain secara langsung. Menurut Sampara dalam Sinambela mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung untuk memenuhi kepuasan pelanggan.³

Ratminto dan Atik Septi Winarsih mengemukakan manajemen pelayanan merupakan Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, serta terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan.⁴

Overman dan Safroni mengemukakan dalam buku manajemen publik oleh Hayat bahwa manajemen publik ialah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen yaitu *planning organizing, dan controlling* dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik. Tentunya manajemen publik berkaitan dengan fungsi sistem yang dibangun dalam organisasi publik yang saling berkaitan dengan fungsi sistem yang dibangun dalam organisasi publik yang saling keterkaitan

³Yunita, "Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Bukit Makmur Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur", *Jurnal Pemerintahan Integratif*, Vol.5 No.3 Thn.(2017) hal 380-381

⁴ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen pelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*, (Yogyakarta : Pustaka pelajar, 2005), 2

satu sama lainnya dalam kerangka membangun pola kerja sama yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan bersama⁵

Manajemen pelayanan yang penulis maksud pada judul penelitian penulis disini yaitu manajemen pelayanan di KUA Kecamatan Meraksa Aji Kabupaten Tulang Bawang dalam memberikan pelayanan nikah sesuai dengan fungsi manajemen yaitu *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*.

Merujuk penegasan judul diatas, maka manajemen pelayanan nikah dalam skripsi ini adalah proses pelayanan nikah sesuai dengan fungsi manajemen yaitu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan nikah demi tercapainya suatu tujuan dalam pelayanan nikah yang telah ditentukan sebelumnya yang terjadi di KUA Kecamatan Meraksa Aji, dan karena pentingnya menikah dan juga melihat kondisi yang masih pandemi, untuk menghindari bahaya penyebaran penularan covid-19 maka KUA Kec. Meraksa Aji harus mengimplementasikan aktifitas-aktifitas pelayanan pernikahan dan keamanan kesehatan demi tercapainya tujuan pelayanan. Aktifitas manajemen yang dimaksudkan dalam uraian ini menggunakan unsur-unsur manajemen (POAC) dalam rangka pencapaian tujuan sebuah pelayanan pernikahan yang telah ditetapkan. Uraian dari segi aktifitas ini diambil karena disini letak dinamikanya manajemen, terutama dengan kegiatan pelayanannya yang menjadi pokok bahasan.

B. Latar Belakang Masalah

Salah satu upaya dalam mewujudkan *Good Government* adalah dengan memberikan pelayanan publik yang berkualitas, dan senantiasa memberikan tuntutan dinamika kepada masyarakat. Pelayanan publik aparatur dalam berbagai sektor terutama yang menyangkut sistem dan prosedur pelayanan masih

⁵ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2017)h 11-12

berbeda-beda dan tidak transparan, kurangnya informatif, kurang akomodatif dan kadang tidak konsisten sehingga menyebabkan kurangnya jaminan kepastian serta masih adanya pungutan liar. Kinerja aparatur pemerintah yang masih rendah terlebih di daerah, dimana tidak seimbang dengan tuntutan masyarakat yang mengharapkan perbaikan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan kegiatan dengan rangkaian aktivitas dimana untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa maupun pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara publik. Dasar dalam memberikan pelayanan publik seperti yang tercantum dalam UU No 25 tahun 2009 pasal 15 yakni meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama nomor 39 Tahun 2012 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Pasal 2 disebutkan bahwa dalam melaksanakan tugas yang sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 ayat 1 KUA yang salah satunya menyelenggarakan fungsi pelayanan bimbingan keluarga sakinah, KUA berupaya meningkatkan mutu perkawinan dengan cara-cara tertentu yang sesuai syar'i setelah ketiadaan suscatin. Pada sisi lain, masyarakat dapat mengadakan pelaksana penyelenggaraan Negara dan pemerinah yang melakukan penyimpangan standar pelayanan. Kondisi menjadikan penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan penyelenggara harus mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dengan menerapkan asas tidak deskriminatif, memiliki kompetensi dan memperhatikan keragaman. Untuk menciptakan pelayanan yang transparan dan terbuka maka didalam pelayanan publik harus berperilaku adil dan tidak bersifat mendeskriminatif dengan melayani secara professional, santun dan kompetensi

dibidangnya dengan mengaplikasikan prinsip yang tidak akan mempersulit masyarakat karena pada hakikatnya pelayanan publik merupakan instrumen untuk pemenuhan kebutuhan. Hal tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kejelasan atau transparansi, Surjadi mengungkapkan bahwa kejelasan pelayanan dapat meliputi, Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.⁶
2. Kompetensi petugas pemberi pelayanan (profesionalisme petugas), dimana kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan sehingga para karyawan mencapai keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.⁷
3. Kepastian dan tepat waktu dalam pelayanan, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, serta pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
4. Prosedur Pelayanan, yang meliputi produk pelayanan, alur-alur pelayanan, dan sarana dan prasarana yang mendukung terciptanya kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

⁶ Surjadi, Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, (Bandung: Reifika Aditama, 2012),

⁷ Januar Efendi Panjaitan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*, DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, 2016, 270

Pentingnya menikah dapat dilihat dari firman Allah SWT. Dalam surah An-Nur ayat 32

وَأَنْكِحُوا الْأَيَامَىٰ مِنْكُمْ وَالصَّالِحِينَ مِنْ عِبَادِكُمْ وَإِمَائِكُمْ ۚ إِنْ يَكُونُوا فُقَرَاءَ يُغْنِهِمُ اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ ۗ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ

“Dan kawinkanlah orang-orang yang sedirian diantara kamu, dan orang-orang yang layak (berkawin) dari hamba-hamba sahayamu yang lelaki dan hamba-hamba sahayamu yang perempuan. Jika mereka miskin Allah akan memampukan mereka dengan kurnia-Nya. Dan Allah Maha luas (pemberian-Nya) lagi Maha Mengetahui.”(QS. An-Nur [24]:32)

Menikah sebagaimana firman Allah dalam surah An-Nur ayat 32, sangatlah penting. Tetapi dengan melihat kondisi pada saat ini dimana munculnya virus corona atau covid-19 yang menyebabkan berubahnya kebiasaan masyarakat dalam kegiatan apapun, termasuk juga dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, penyelenggara publik tetap harus berkewajiban memberi pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan dan asas pelayanan walaupun berada di masa pandemi.

Selama pandemi covid-19 sejak tahun 2020, pemerintah terus berupaya untuk mengimplementasikan berbagai kebijakan dalam memutus rantai penyebaran virus tersebut, salah satunya dengan mengurangi terjadinya kerumunan di suatu ruangan. Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) menjadi salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memutus rantai virus covid-19 melalui penghentian kegiatan belajar mengajar di sekolah, penutupan sebagian kantor maupun pembatasan kegiatan keagamaan. Upaya tersebut menjadi penting karena covid-19 merupakan virus yang dapat berpindah melalui udara dan probilitas penyebarannya semakin tinggi jika segerombolan orang berada pada ruangan tertutup atau kurang tersedianya ventilasi.

Pelayanan Sosial di masa pendemi Covid-19, didasari oleh pentingnya pelayanan di setiap instansi pemerintah sesuai kebutuhan masyarakat, akan tetapi dalam pelayanan di masa pendemi ini mungkin saja berbeda dari masa sebelum pandemi,

pelayanan sosial pada masa pandemi harus mengikuti protokol kesehatan dan berbagai ketentuan lainnya yang telah ditentukan oleh pemerintah. Oleh karena itu para penyelenggara pelayanan publik yang disebut penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik walaupun dimasa pandemi seperti ini dengan menyediakan sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan publik yang berkualitas sebagaimana yang diamanatkan.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Meraksa Aji merupakan salah satu instansi pemerintah yang diberi kewenangan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang urusan agama Islam dalam wilayah Kecamatan Meraksa Aji. KUA, merupakan bagian dari struktur Kementerian Agama, bertugas menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang 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.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Meraksa Aji, 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) ini merupakan Kantor Urusan Agama yang ada di Kabupaten Tulang Bawang yang melayani 8 desa dalam 1 kecamatan. Hal inilah yang menarik perhatian peneliti bagai mana Kantor Urusan Agama tersebut melayani kebutuhan masyarakatnya secara baik dan efektif dimasa pandemi yang serba terbatas ini. Terkait hal tersebut KUA dalam melaksanakan tupoksi menetapkan harus menatisipasi bagaimana menjalankan tugas-tugas pelayanan pernikahan tersebut melalui fungsi manajemen.

Di era wabah pandemi covid-19 yang belum berakhir telah dirasakan oleh masyarakat, menyebabkan ketidakstabilan kehidupan sosial masyarakat diseluruh belahan negri ini, hal ini

menyebabkan suatu dampak permasalahan yang sangat kompleks karena satu sisi pemerintah harus menemukan jalan keluar untuk menekan dan mencegah perkembangan wabah covid-19 ini, dan disisi lain aktifitas sosial kehidupan masyarakat yang harus tetap berjalan sebagaimana mestinya baik roda perekonomian masyarakat terlebih lagi dalam pelayanan.⁸

KUA merupakan ujung tombak dari struktur Kementerian Agama yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam satu wilayah kecamatan, sebagai ujung tombak dari Kementerian Agama KUA memainkan peran yang sangat penting dalam memberikan bimbingan dan layanan kepada masyarakat. Bagaimana wujud bimbingan dan layanan yang diberikan Departemen Agama tercermin pada pola dan corak kegiatan yang dilaksanakan oleh KUA.⁹

Untuk itu dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui manajemen pelayanan nikah dimasa pandemi dimana untuk seluruh kegiatan sangat dibatasi karena adanya covid-19.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif serta membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan. Agar penelitian ini tetap terarah, maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada manajemen pelayanan nikah yang meliputi kejelasan atau transparansi dan kompetensi petugas dalam memberi pelayanan, kepastian dan tepat waktu dalam menjalankan tugasnya dalam melayani, dan prosedur pelayanan dalam aktivitas layanan masyarakat di kantor urusan agama (KUA) kecamatan Meraksa Aji kabupaten Tulang Bawang.

⁸Aswad Muhdar, dkk."Dinamika Lembaga Pelayanan Sosial Dalam Memberikan Layanan Di Masa Pandemi Covid-19", *Jurnal Al-Matani*.Volume 2 Nomor 1 hlm 87

⁹Muhammad Astakir dan Zaili Rusli,"Analisis pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) KUA Kecamatan Mandau dalam Melaksanakan Pelayanan dan Bimbingan kepada Masyarakat " *Jurnal artikel*, 2014

Penelitian ini akan difokuskan pada Manajemen Pelayanan Nikah Pada Masa Pandemi” dimana objek utamanya merupakan kantor urusan agama yang berlokasi “Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Meraksa Aji Kabupaten Tulang Bawang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana manajemen pelayanan nikah pada masa pandemi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Meraksa Aji Kabupaten Tulang Bawang.

E. Tujuan penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti, maka penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Meraksa Aji Kabupaten Tulang Bawang dan bagaimana pengaruh pandemi covid-19 pada manajemen pelayanan KUA kecamatan meraksa aji kabupaten tulung bawang.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi keilmuan yang terkait dalam pengembangan ilmu manajemen pelayanan, khususnya yang terkait dengan pengembangan kualitas pelayanan nikah sebagai upaya meningkatkan pelayanan nikahnya.
- b. Dapat mengaplikasikan teori yang telah diperoleh dari bangku kuliah selama menjalani proses belajar di perguruan tinggi. Sebagai bahan stimulan yang secara praktis dapat digunakan khususnya Kantor Urusan Agama Meraksa Aji dan umumnya untuk kita semua.

2. Secara Praktis

- a. Bagi lembaga terkait, penelitian ini bisa dimanfaatkan sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan nikah dengan melibatkan sistem manajemen.
- b. Bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi untuk menambah wawasan dan pengetahuan.

G. Kajian Penelitian terdahulu yang Relevan

Untuk mengetahui lebih jelasnya penelitian sangat penting mengetahui karya-karya terdahulu untuk dijadikan bahan referensi bagi penulis. Serta mengetahui karya-karya terdahulu yang membahas manajemen pelayanan baik secara teori maupun secara keilmuan. Berdasarkan tinjauan yang telah dilakukan penulis dari berbagai sumber kepustakaan, penulis telah menemukan skripsi yang menjadi tinjauan pustaka sebagai bahan perbandingan sekaligus untuk menghindari plagiatisme dalam penyusunan skripsi ini. Adapun tinjauan pustaka pada skripsi ini adalah:

1. Rahmat Ari Saputra dengan Judul Skripsi “Sistem Pelayanan Publik di KUA Sukabumi Bandar Lampung”. Skripsi Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung 2019. Dalam skripsi Rahmat Ari Saputra ini, penelitian dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian *field research* di KUA Sukabumi. Dalam penelitiannya membahas tentang bagaimana sistem dalam pelayanan publik di KUA Sukabumi Bandar Lampung adapun hasil penelitian yang dihasilkan, bahwa bagian-bagian yang ada di KUA yang ada di Struktur yaitu kepala KUA, Penyuluh (Bimbingan Keluarga Sakinah), Penyusun bahan PPAIW (Pejabat Pencatat Akta Ikrar Wakaf), penyusun bagian amil zakat, penyusun bahan SDM kepenghuluan, penyusun bahan materi manasik haji, bekerjasama untuk melayani masyarakat. Sedangkan dalam penelitian ini penulis membahas tentang manajemen pelayanan nikah pada masa pandemi di KUA Kec. Meraksa Aji Kab.Tulang Bawang

dapat dilihat perbedaan dengan skripsi ini terdapat pada titik fokus penelitian, dimana penulis meneliti pelayanan dan fokus dipelayanan nikah dan dengan fenomena yang terjadi saat ini yaitu pada saat pandemic covid-19. Skripsi ini dijadikan referensi karena secara garis besar memiliki kesamaan isu yang diangkat yaitu tentang pelayanan publik di KUA tetapi dalam segi objek berbeda.

2. Alif Sabroni dengan Judul Skripsi “Manajemen Pelayanan Nikah pada Masa Pandemi di Kantor Urusan Agama Kec.Candipuro Kab. Lampung Selatan”. Skripsi Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi 2017. Dalam skripsi ini memiliki kesamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang manajemen pelayanan nikah dimasa pandemi tetapi dengan objek yang berbeda. Adapun dalam skripsi Alif Sabroni hanya membahas bagaimana manajemen pelayanan nikah di masa pandemi sedangkan dalam skripsi penulis sekaligus meneliti bagaimana perbedaan manajemen pelayanan nikah di masa pandemic dan sebelum adanya pandemi.
3. Meldawati dengan judul Skripsi “Kualitas Pelayanan Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa”. Skripsi mahasiswa Universitas Muhammadiyah 2020. Dalam skripsi Meldawati ini fokus penelitian membahas tentang kualitas pelayanan nikah dimana meninjau dari aspek bukti langsung (tangible), kehandalan (realibity), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). Sedangkan dalam penelitian ini penulis membahas tentang manajemen pelayanan nikah pada masa pandemi di KUA Kec. Meraksa Aji Kab.Tulang Bawang dimana dengan fokus penelitian pada manajemen pelayanan nikah dimana pelaksanaan pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Meraksa Aji menggunakan fungsi manajemen mulai dari *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling* memfokuskan penelitian ini pada manajemen pelayanan nikah yang

meliputi kejelasan atau transparansi dan kompetensi petugas dalam memberi pelayanan, kepastian dan tepat waktu.

4. Kesi Wijayanti, skripsi dengan judul “Pelayanan Publik Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Penawar Aji Kabupaten Tulang Bawang”. Skripsi mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Perbedaan dengan skripsi penulis adalah skripsi tersebut memfokuskan penelitian dalam aspek pelayanan dengan menggunakan teori standar pelayanan oleh Surjadi. Sedangkan penulis dengan fokus penelitian pada manajemen pelayanan nikah dimana pelaksanaan pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Meraksa Aji menggunakan fungsi manajemen mulai dari *Planning, Organizing, Actuating, dan Controllings* serta memfokuskan penelitian ini pada manajemen pelayanan nikah yang meliputi kejelasan atau transparansi dan kompetensi petugas dalam memberi pelayanan, kepastian dan tepat waktu
5. Jurnal Bimas Islam Vol 14 N0. 1 tahun 2021, oleh Darmawan Ratyadya Bakti, dan Shiddiq Sugiono dengan judulk “Pengendalian Pelaksanaan Pelayanan Nikah Pada Masa Pandemi Covid-19; Studi Pada Kanwil Provinsi Jambi”. Dalam jurnal tersebut berfokus pada pelayanan nikah di Kanwil Provinsi Jambi, bagian ini membahas topik yang menggambarkan berbagai upaya yang dilakukan oleh informasi dalam mengawal pengendalian pernikahan. Melalui topik tersebut, penelitian ini akan memberikan suatu temuan mengenai hal-hal baru apa saja yang dilakukan oleh Kanwil Provinsi Jambi lalu membahas kendala-kendala yang dihadapi oleh Kanwil Provinsi Jambi dalam mengawal kebijakan pengendalian pernikahan sehingga dapat dijadikan rujukan dalam hal evaluasi. Berbeda dengan skripsi penulis, yaitu menitik fokuskan pada manajemen pelayanan nikah dimana pelaksanaan pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Meraksa Aji menggunakan fungsi manajemen mulai dari *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk memperoleh data dengan adanya suatu tujuan dan kegunaan tertentu. Data yang diperoleh melalui penelitian merupakan data empiris atau teramati dimana data tersebut memiliki kriteria tertentu dan valid.¹⁰ Dapat dikatakan bahwa data yang diteliti adalah data yang *relate* sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, yaitu seluruh kegiatan pelayanan yang ada pada Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Meraksa Aji yang peneliti rasa memiliki kriteria tertentu.

1. Jenis dan sifat penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan dalam kehidupan atau objek yang sebenarnya. Di dalam penelitian ini, jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif, dimana penelitian yang dimaksudkan yaitu dengan memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, dan lain-lain dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode yang alamiah. Dimana yang dijadikan objek adalah mengenai manajemen pelayanan nikah pada masyarakat di KUA Kecamatan Meraksa Aji.

b. Sifat Penelitian

Pendekatan yang dilakukan yaitu pendekatan yang bersifat deskriptif yang menurut Sumadi, penelitian deskriptif menggambarkan mengenai situasi atau kejadian-kejadian, sifat populasi atau daerah tertentu dengan mencari

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung:Alfabeta,2012, Cet 1. h 1

informasi faktual, justifikasi keadaan, membuat evaluasi sehingga diperoleh suatu gambaran yang jelas.¹¹

Pendekatan deskriptif ini digunakan dalam kegiatan penelitian yang akan menghasilkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sumadi mengatakan penelitian deskriptif menggambarkan mengenai situasi atau kejadian-kejadian, sifat populasi atau daerah tertentu dengan mencari informasi factual, justifikasi keadaan, membuat evaluasi sehingga diperoleh gambaran yang jelas.¹²

Dalam pendekatan deskriptif, data yang akan dikumpulkan dapat berupa kata-kata, gambar, hasil pengamatan, hasil wawancara, pemotretan, cuplikan tertulis dari dokumen, catatan lapangan disusun dilokasi penelitian tidak dituangkan dalam bentuk bilangan statistik.¹³ Sehingga memberikan gambaran manajemen pelayanan nikah pada masa pandemi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Meraksa Aji Kabupaten Tulang Bawang.

2. Sumber Data

Sumber data merupakan sesuatu yang dapat dijadikan sumber untuk memberikan informasi mengenai data. Adapun sumber data cenderung pada pengertian dari mana (sumbernya) data itu berasal. Sumber data, dapat digolongkan menjadi dua bagian yaitu data primer dan data skunder

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti. Data primer, peneliti dapat mengontrol tentang kualitas data tersebut, hal ini

¹²Marjuki, *Metodologi Riset Panduan Penelitian Bidang Bisnis dan Social, Ekonisia*, (Yogyakarta, Kampus Fakultas Ekonomi, UII, 2005), Cet.ke 1.hlm.18

¹³ Nana Sudjana, *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*, (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2004), h. 197

bisa dilakukan karena secara historis peneliti memahami proses pengumpulannya. Hal ini, dikarenakan data primer merupakan data yang dibuat oleh peneliti dengan maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data yang dikumpulkan adalah hasil dari data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau diambil dari objek penelitian yang dilakukan. Pelaksanaan pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan melakukan survey, observasi, interview, dan dokumentasi. Peneliti mendapatkan data primer dari pengurus KUA Kecamatan Meraksa Aji. Dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi secara langsung dengan menggunakan instrument yang telah ditetapkan sebagai populasi dan sampel.

b. Data Sekunder

Data sekunder berbeda dengan data primer yang dikumpulkan dan dicatat oleh peneliti langsung, melainkan data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain. Dengan kata lain data sekunder digunakan peneliti sebagai pelengkap untuk mendapatkan gambaran tambahan, gambaran pelengkap atau proses lebih lanjut. Terkait dengan data sekunder, peneliti hanya tinggal memanfaatkan data tersebut sesuai dengan apa yang dibutuhkan.¹⁴ Data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi dan data ini dapat cepat dan mudah untuk ditemukan. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber penelitian adalah literatur, artikel, jurnal, serta situs internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.¹⁵

¹⁴ Anwar Sanusi. *Metodologi Penelitian Bisnis*.(Jakarta:Salemba Empat, 2011), hlm.104

¹⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*,(Bandung:Alfabeta, 2009), Cet.Ke 8, hlm.137

3. Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara (interview) merupakan percakapan yang sudah diarahkan pada masalah tertentu. Kegiatan wawancara merupakan proses tanya jawab secara lisan dari dua orang atau lebih dan saling berhadapan secara fisik/langsung. Dengan ini, kualitas hasil wawancara tergantung oleh pewawancara, responden, pertanyaan dan situasi berjalannya suatu wawancara.¹⁶

Dalam penelitian yang akan dilakukan ini, penulis menggunakan jenis (wawancara) *interview* terpimpin dimana dalam proses wawancara seorang pewawancara secara bebas bertanya tetapi tetap terarah dan tetap dalam lingkupan/berhubungan dengan permasalahan yang sedang di bahas atau diteliti serta harus menggunakan acuan pertanyaan lengkap dan terperinci agar data-data yang diperoleh sesuai dengan harapan.

Alasan penulis menggunakan metode ini dikarenakan penulis mengharapkan data yang diperoleh dapat diketahui secara langsung sehingga kebenarannya tidak diragukan lagi. Metode ini diambil sebagai metode utama dalam pengumpulan data penulis.

Metode wawancara dilakukan untuk mendapatkan data mengenai pelayanan nikah yang ada di Kantor urusan Agama Kecamatan Meraksa Aji, adapun yang akan menjadi sumber informasi tersebut adalah kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Meraksa Aji.

b. Observasi

Observasi merupakan studi yang dengan sengaja dibuat dan sistematis tentang fenomena sosial berupa

¹⁶ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* (Bandung: Mandar Maju, 1996), h 33

gejala-gejala alam dengan jalan pengamatan dan pencatatan yang akan diteliti.¹⁷

Dengan observasi penulis dapat menghimpun data dengan cara pengamatan secara langsung di lapangan, teknik observasi yang diterapkan penulis menggunakan observasi non partisipan karena dalam proses penelitian ini peneliti tidak ikut serta dalam kegiatan, akan tetapi tetap dalam lingkup yang terbatas sesuai dengan kebutuhan peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan dan benar-benar valid. Observasi dilakukan untuk mengamati bagaimana manajemen pelayanan di KUA kecamatan Meraksa Aji di masa pandemi.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu metode yang digunakan dalam melakukan penelitian untuk memperoleh data yang tersedia, data tersebut dapat diperoleh dengan mencari berupa surat, catatan harian, cinderamata, laporan dan sebagainya.¹⁸

Dokumentasi dalam penelitian ini diperlukan terutama untuk mengungkap data yang bersifat administratif dan data kegiatan-kegiatan yang bersifat dokumentasi. Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen dan foto-foto. Dokumentasi yang peneliti gunakan adalah dengan mengambil kumpulan data di KUA Kecamatan Meraksa Aji yang dapat dijadikan bahan penunjang dalam penelitian, ini dapat berupa dokumen yang berupa catatan, foto-foto kegiatan dan sebagainya yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

¹⁷ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 136

¹⁸ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Edisi Kedua*, (Jakarta: Kencana, 2011)h, 125

4. Metode Analisis Data

Dalam menganalisis data tentunya harus ditentukan metode yang akan digunakan dalam menganalisis agar data tersebut mudah dipahami. Analisis yang akan peneliti gunakan dalam menganalisis data yaitu bersifat kualitatif dimana analisis kualitatif dilakukan dari awal penelitian hingga akhir pengumpulan data. Dalam hal ini, analisis dilakukan dengan tiga tahapan, yaitu (1) reduksi data; (2) penyajian data; (3) penarikan kesimpulan. Reduksi data berarti merangkum, memilih, hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang dicari tema dan polanya, dengan demikian data yang direduksi oleh peneliti akan memberikan gambaran yang jelas, dan akan memudahkan peneliti jika memerlukan pengumpulan data lagi.

Penyajian data dimaksudkan sebagai sistematisasi data yang telah diperoleh sehingga didapatkan sekumpulan informasi yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Sistematisasi data merupakan tahap kedua. Pada tahap ini data yang telah direduksi pada tahap pertama dikelompokkan sehingga diperoleh sebuah komposisi data yang terstruktur. Penyajian data dapat dilakukan dengan cara uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Penarikan kesimpulan merupakan konseptualisasi hasil tahap kedua sehingga menghasilkan sebuah kesimpulan untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian.

Analisis data bisa bersifat manual, artinya dalam menganalisis peneliti akan mendeskripsikan bagaimana mengimplementasikan fungsi-fungsi manajemen yang berkaitan dengan pemberian pelayanan di kantor urusan agama dalam melayani masyarakat di Kec. Meraksa Aji Kab. Tulang Bawang sesuai dengan informasi dari apa yang telah dilihat dan didengar langsung tanpa menguranginya.

I. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Dalam sistematika pada penelitian ini, penulis menyusun pembahasan dari BAB ke BAB yang meliputi pembahasan yang terdiri dari V BAB dari BAB 1 sampai BAB V yang sesuai dengan judul penelitian, yaitu manajemen pelayanan nikah pada masa pandemi di KUA Kecamatan Meraksa Aji. Masing-masing pembahasan pada setiap BAB dapat siuraikan sebagaimana berikut:

BAB I, dalam BAB ini penulis terlebih dahulu akan menjelaskan pendahuluan yang didalamnya berisi penegasan judul, latar belakang, Fokus dan sub-sub penelitian, rumusan masalah, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II, penulis menjelaskan landasan teori yang berisi tentang uraian tentang pengertian manajemen, teori fungsi manajemen, unsur-unsur manajemen, pengertian pelayanan, pengertian pelayanan publik, pengertian manajemen pelayanan publik, standar pelayanan, tujuan pelayanan, pengertian nikah, pengertian kantor urusan agama, peran dan fungsi kantor urusan agama.

BAB III, penulis memaparkan mengenai deskripsi objek penelitian yang berisi tentang gambaran umum kantor urusan agama, meliputi sejarah, visi dan misi, struktur, manajemen pelayanan nikah, sampai dengan hasil dari penelitian.

BAB IV, penulis menganalisis hasil dari penelitian yang berisi tentang penerapantahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan pada pelayanan nikah dimasa pandemi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Meraksa Aji Kabupaten Tulang Bawang.

BAB V, di bab ini berisi penutup yang meliputi kesimpulan dan saran penelitian tersebut.



BAB II

MANAJEMEN PELAYANAN NIKAH

A. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Manajemen secara etimologi berasal dari bahasa Inggris, yaitu *to manage* berarti mengurus; *to control* berarti memeriksa; dan *to guide* yang berarti memimpin.¹

Manajemen merupakan proses pencapaian tujuan yang dilakukan melalui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan dengan sumberdaya yang dimiliki oleh organisasi agar kegiatan tersebut berjalan efektif dan efisien. Proses manajemen yang mengarah pada efektifitas kegiatan didasarkan pada proses pengerjaan yang benar (*doing the right things*), sementara proses manajemen yang mengarah pada efisiensi kegiatan yang mengarah pada pelaksanaan pekerjaan dengan benar (*doing things right*)²

Menurut Manulang sebagaimana dikutip oleh Ratminto & Atik Septi Winarsih (2016:1) Mengemukakan bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Tujuan dari perusahaan atau lembaga pendidikan akan tercapai dengan baik apabila manajemennya dikelola dengan baik pula. Kepuasan pelanggan dalam suatu perusahaan atau lembaga pendidikan ditentukan

¹ Alif Sabroni, Skripsi: "Manajemen Pelayanan Nikah pada Masa pandemic di Kantor Urusan Agama Kecamatan Candipuro Kabupaten Lampung Selatan" (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2021)

² Dian adi Nugroho, *Pengantar Manajemen Untuk Organsasi Bisnis, Publik dan Nirlaba*, (Malang: UB Press, 2017) h.2, <https://www.google.co.id/books/>

salah satunya oleh manajemen pelayanan yang bagus atau servis yang baik terhadap pelanggan.³

Istilah manajemen berasal dari kata to manage berarti control. Dalam bahasa Indonesia dapat diartikan mengendalikan, menangani, atau mengelola. Selanjutnya, kata benda “manajemen” atau management dapat mempunyai arti, pengendalian atau penanganan (“managing”). Secara umum pengertian manajemen adalah pengelolaan suatu pekerjaan untuk memperoleh hasil dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dengan cara menggerakkan orang-orang lain untuk bekerja.⁴

Manajemen mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu-individu yang menyumbangkan upayanya yang terbaik melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus mereka lakukan, menetapkan cara bagaimana melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya dan mengukur efektivitas dari usaha-usaha mereka. Selanjutnya perlu menetapkan dan memelihara pula suatu kondisi lingkungan yang berisikan response ekonomis, psikologis, spsial, politis dan sumbangan-sumbangan teknis serta pengendaliannya.⁵

Menurut Drs. H. Malayu S.P Hasibun manajemen adalah “ilmu dan seni untuk mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

³ Ida Yunari Ristiani. “Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik”. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol X1 No 2 (Juli,2020) tersedia di : <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/coopetition/article/view/116/92>

⁴ Yayat M Herujito, “Dasar-Dasar Manajemen”, <https://www.books.google.com/>

⁵ George R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, (Jakarta:PT bumi aksara, 2012)h.9

2. Fungsi-Fungsi Manajemen

Menurut G.R Terry dalam winardi menyatakan fungsi-fungsi manajemen dapat diartikan serangkaian sub bagian tubuh yang berada di manajemen sehingga bagian-bagian tubuh tersebut dapat melaksanakan fungsi untuk tercapainya suatu tujuan organisasi, fungsi-fungsi tersebut yaitu terdiri dari: *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* atau pelaksanaan yaitu adanya manajemen untuk mendorong anggota agar selalu berusaha keras untuk mencapai tujuan perusahaan, dan *controlling* (pengendalian).⁶

Menurut Mulyono, dalam proses implementasinya, manajemen mempunyai tugas-tugas khusus yang harus dilaksanakan. Tugas-tugas khusus itulah yang biasa disebut sebagai fungsi-fungsi manajemen. Ditekankan bahwa fungsi-fungsi dasar dari manajemen adalah saling berkaitan seperti, perencanaan yang mempengaruhi pengorganisasian, dan pengorganisasian yang mempengaruhi pengawasan.

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah proses kegiatan yang rasional dan sistemik dalam menetapkan keputusan, kegiatan atau langkah-langkah yang akan dilaksanakan di kemudian hari dalam rangka usaha mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Menurut Jejen, dalam perencanaan harus ditentukan delapan aspek, yaitu program kerja, tujuan dan manfaat program, biaya program, waktu, penanggungjawab, pelaksana, mitra, dan asaran (tentu berdasarkan kesepakatan tim kerja yang meliputi unsur pimpinan sebuah lembaga). Fungsi-fungsi manajemen saling berkaitan, sehingga tanpa adanya perencanaan yang matang, fungsi manajemen yang lain juga tidak bisa berjalan secara efektif dan efisien.

⁶ Malayu. S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah.*(Jakarta:PT Bumi Aksara, 2001), h.2

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Mengorganisasikan (*Organizing*) merupakan suatu proses dimana menghubungkan orang-orang yang terlibat dalam suatu organisasi tertentu dan menyatupadukan tugas serta fungsinya dalam organisasi. Dalam proses dilakukan pembagian tugas, wewenang, dan tanggungjawab secara terperinci berdasarkan bagian dan bidang masing-masing sehingga terintegrasi hubungan-hubungan kerja yang sinergis, kooperatif, harmonis, dan seirama dalam mencapai tujuan yang telah disepakati bersama.

Menurut Hikmat, dalam menjalankan tugas pengorganisasian, terdapat beberapa hal yang diperhatikan oleh pimpinan organisasi, yaitu:

- 1) Menyediakan fasilitas, perlengkapan, dan staf yang diperlukan untuk melaksanakan rencana.
- 2) Mengelompokkan dan membagi kerja menjadi struktur organisasi yang teratur.
- 3) Membentuk struktur kewenangan dan mekanisme koordinasi.
- 4) Menentukan metode kerja dan prosedurnya.
- 5) Memilih, melatih, dan memberiinformasi kepada staf.

Pengorganisasian pada hakekatnya merupakan langkah dimana menentukan “siapa melakukan apa” dan harus jelas dalam sebuah organisasi bagian perbagiannya. Kejelasan tugas individu atau kelompok akan melahirkan tanggungjawab.⁷

3. Penggerakan (*Actuating*)

Penggerakan adalah peran manajer dalam mengarahkan pekerja yang sesuai dengan tujuan organisasi. *Actuating* atau penggerakan merupakan implementasi rencana, tetapi berbeda dari *planning* dan *organizing*. Penggerakan ini

⁷Fathul Maujud, *Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Lembaga Pendidikan Islam*, Jurnal Penelitian Keislaman Vol.14 No.1 (2018) tersedia di <https://journal.uinmataram.ac.id/index.php/jpk/article/view/490/293>

membuat urutan rencana menjadi suatu tindakan dalam dunia organisasi. Sehingga, tanpa adanya suatu tindakan nyata, suatu rencana hanya akan menjadi imajinasi atau impian yang tidak akan terwujud. *Actuating* merupakan pelaksanaan dari rangkaian sebuah manajemen dalam suatu organisasi.

Actuating atau penggerakan merupakan tugas dari seorang manajer untuk menggerakan sebuah sumber daya organisasi sesuai dengan fungsinya serta mendorong anggota agar selalu berusaha keras untuk mencapai tujuan perusahaan.

4. Pengawasan (*Controlling*)

Controlling merupakan fungsi terakhir dari proses manajemen. Fungsi ini sangat penting dan sangat menentukan dalam pelaksanaan proses manajemen, untuk itu harus dilakukan dengan sebaik-baiknya, singkatnya dapat dikatakan bahwa fungsi ini fungsi penentu dari semua fungsi. G.R Terry berpendapat bahwa pengendalian atau *controlling* ini dapat didefinisikan sebagai proses penentuan, apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan apabila perlu melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standar.⁸

Dalam penerapan fungsi manajemen menurut Amirullah Haris Budiono manajer paling tidak harus melaksanakan empat fungsi, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian.

3. Unsur-Unsur Manajemen

Manajemen berasal dari kata *manage to man*. Yang berarti kata *manage* yaitu `mengatur atau menelola`, sedangkan kata *man* `manusia`. Jika keduanya digabungkan maka manajemen

⁸Ita Nurjanah, *Fungsi Manajemen Layanan Publik dLm Meningkatkan Layanan Pencatatan Nikah di KUA*”, Skripsi:Fakultas Dakwah dan ilmu komunikasi 2021.hlm 23

berarti `mengelola atau mengatur manusia`. Malayu S.P. Hasibuan, mengatakan manusia (man) menjadi salah satu unsur sumber daya, selain money, materials, machines, methods, dan market, yang dibutuhkan organisasi guna mencapai suatu tujuan.⁹

Dalam penerapan fungsi manajemen di dalam suatu perusahaan atau organisasi akan berjalan dengan baik jika adanya unsur-unsur manajemen yang biasa disebut 6 M, adapun unsur-unsur manajemen 6 M, yaitu terdiri dari:

- a. *Man*, manusia yakni tenaga kerja manusia, tenaga kerja pimpinan maupun tenaga kerja operasional atau pelaksana. Man ini merujuk pada sumber daya manusia yang memiliki peranan penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan.
- b. *Money*, yaitu uang yang dibutuhkan berperan sebagai sarana manajemen agar tercapainya tujuan yang diinginkan.
- c. *Methods*, yaitu cara-cara atau dapat dikatakan suatu teknik yang digunakan dalam pelaksanaan kerja dan sebagai usaha pencapaian tujuan.
- d. *Materials*, bahan-bahan yang dipergunakan untuk mencapai. Dengan adanya *materials* (barang/perlengkapan) suatu kegiatan manajemen akan terlaksana.
- e. *Machines*, yaitu mesin atau alat yang dipergunakan untuk mencapai tujuan.
- f. *Market*, pasar untuk menyebarluaskan hasil-hasil produksi yang dapat berupa barang atau jasa-jasa yang dihasilkan untuk dijual.

Setiap unsur manajemen berkembang menjadi bidang manajemen yang mempelajari mendalam peranannya dalam

⁹Karyoto, *Dasar-Dasar Manajemen*, Penerbit Andi. Yogyakarta:2016

mencapai tujuan yang diinginkan, dalam bidang-bidang manajemen.

- a. Unsur *man*, manajemen sumber daya manusia
- b. Unsur *money*, permodalan/pembelanjaan
- c. Unsur *materials*, manajemen akuntansi biaya
- d. Unsur *machines*, manajemen produksi
- e. Unsur *market*, manajemen produksi
- f. Unsur *methods*, sistem-sistem atau cara yang digunakan dalam semua bidang manajemen untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna setiap unsur manajemen.¹⁰

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan dapat dikatakan sebagai bantuan atau pertolongan yang bersifat melayani. Menurut Sinambe, istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya dalam kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan dengan pelayanan. Dengan kata lain, dalam pelayanan terdapat tindakan saling menguntungkan antar orang lain masing-masing sesuai yang diharapkan dengan memperoleh kepuasan.

AS. Moenir mendefinisikan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Pelayanan menurut Gronroos dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk

¹⁰ Malayu. S.P. Hasibuan. *Op.cit*, h. 20-21

memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.¹¹ Dengan kata lain bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang sesuai dengan apa yang diharapkan dan mendapat kepuasan.

Dari pengertian pelayanan yang telah diuraikan pengertian pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan agar memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Pelayanan publik terdiri atas dua kata yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan adalah bantuan atau pertolongan. Secara harfiah pelayanan publik mengandung arti memberikan bantuan atau pertolongan kepada masyarakat dan stakeholdernya. Dalam pernyataan Moenir mengatakan bahwa pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Publik didefinisikan sebagai umum atau masyarakat. Maksud publik menurut Syafii, dkk adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Dengan itu yang dimaksud pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan untuk membantu masyarakat umum.¹²

Ratminto dan Winarsih dalam Hardiyansyah mengemukakan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang dimana pada prinsipnya menjadi suatu tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah,

¹¹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen pelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*, (Yogyakarta:Pustaka pelajar, 2005), 27

¹² Erika Revida, dkk. *Manajemen Pelayanan Publik*. (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), h 3

dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹³

Pelayanan publik menurut Mukarom laksana (2016) adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan itu pelayanan publik merupakan sebuah keperluan yang tidak terlepas dari kehidupan masyarakat, dan pelayanan yang baik merupakan suatu harapan bagi masyarakat untuk memudahkan setiap aktivitas yang berhubungan dengan pelayanan publik. Pelayanan publik tidak terlepas dari pelayanan yang disediakan oleh pemerintah, untuk itu pemerintah harus bisa meningkatkan peranannya antara lain dengan menjalankan manajemen pelayanan publik yang berkualitas dalam berbagai segi kehidupan masyarakat.¹⁴

Dengan demikian pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan yang ditujukan untuk masyarakat yang diberikan instansi pemerintah sebagai fasilitator. Dapat disimpulkan bahwayang dimaksudkan dengan pelayanan publik adalah setiap aktifitas, program dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah serta bantuan yang diberikan kepada masyarakat baik material maupun immaterial dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

2. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik adalah manajemen terhadap pelayanan publik. Tujuan pelayanan publik secara umum adalah mengelola pelayanan publik agar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat yaitu pelayanan yang lebih berkualitas seperti pelayanan yang efisien, efektif, cepat, tepat, adil,

¹³Meldawati, "Kualitas Pelayanan Nikah Pada Kantor Urusan Agama", (Skripsi, Makassar:2020), tersedia di: <https://digilibadmin.unismuh.ac.id>, 16-17

¹⁴ Erika Revida, dkk. *Manajemen Pelayanan Publik*. (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), h 4

transparan dan akuntabel serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Moenir menyatakan manajemen pelayanan publik sebagai manajemen yang proses kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan pihak yang dilayani. Dengan kata lain manajemen pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.¹⁵ Untuk itu sasaran manajemen pelayanan dapat dikatakan yaitu suatu kepuasan. Dan tetapi, untuk mencapainya sangat diperlukannya kesungguhan dan tidak mudah untuk dilakukan.

Dalam suatu organisasi terdapat proses manajemen yang dijalankan. Organisasi publik sangat berkaitan dengan proses manajemen publik baik secara teoritik maupun praktik. Suatu organisasi publik harus dikelola dengan manajemen publik, dikarenakan orientasi yang dibangun adalah *publik service* atau untuk kepentingan publik dan masyarakat umum. Jika dilihat secara prinsip tidak ada bedanya dengan manajemen lainnya, tetapi manajemen publik mempunyai kerangka konsep yang berbeda, perbedaan tersebut terletak pada orientasinya yang jelas berbeda.

Pernyataan Safroni mengenai proses manajemen itu sendiri adalah suatu siklus, dimana apabila prosesnya berkualitas maka akan menghasilkan perbaikan yang berkelanjutan yang berpengaruh terhadap kinerja.

Dapat diambil kesimpulan, pengertian manajemen hampir mempunyai konsep yang sama, yaitu proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap organisasi yang dilakukan secara bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. Secara substansi tentang definisi manajemen tidak berbeda, baik dalam ranah publik maupun bisnis dalam

¹⁵ *Ibid.*, hlm 6

memahami manajemen. Tetapi tujuan dan orientasinya saja yang berbeda. Dalam hal ini hanya manajemen publik yang menjadi pembahasannya karena berkaitannya dengan organisasi publik atau lembaga pemerintah. Pembahasan mendasar dalam memahami manajemen publik adalah manajemen yang dilakukan didalam organisasi pemerintah yang berorientasi pada kinerja pelayanan publik dan kualitas pelayanan.¹⁶

3. Standar Pelayanan

Setiap pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan dapat dijadikan sebagai acuan atau ukuran yang dilakukan penyelenggara pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima layanan.

Ridwan dan Sudrajat dalam buku manajemen publik oleh Dr. marjani Rachman mengemukakan standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arahan bertindak bagi instansi penyedia pelayanan publik, di mana dengan ditetapkannya suatu standar atas pelayanan publik, maka dapat mempermudah instansi penyedia pelayanan untuk setiap penyelenggara pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Dalam keputusan MENPAN No.63 tahun 2004 standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi.

- 1) Prosedur Pelayanan

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

- 2) Waktu Penyelesaian

¹⁶Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, 1 ed(Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2017), h.9-11

- Penetapan waktu penyelesaian sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
- 3) Biaya Pelayanan
Biaya pelayanan yang termasuk rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.
 - 4) Produk
Hasil dari pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - 5) Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
 - 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian sesuai dengan bidangnya, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Selain SOP (*Standar Operasional Procedur*, atau tata kerja organisasi, dalam aspek pelayanan standar pelayanan menjadi bagian yang tidak bisa diabaikan. Karena, optimalisasi pelayanan juga dipengaruhi oleh standar pelayanan.

LAN mengemukakan bahwa standar pelayanan adalah bentuk konkret dari akuntabilitas. Bagian terpenting dalam pelayanan publik, yaitu standar pelayanan yang harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat, mudah dipenuhi dan juga rasional. Sebagai barometer tercapainya tujuan pelayanan publik yang baik adalah adanya suatu standarisasi dari pelayanan yang diberikan. Standar tersebut merupakan ukuran minimal atau standar pelayanan minimal, bahwa penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan harus memenuhi unsur-unsur standar minimal yang telah ditentukan, jika

dimungkinkan untuk bisa memberikan pelayanan secara lebih baik.¹⁷

Dalam pelayanan publik standar pelayanan hendaknya dapat diberikan dengan hal-hal mendasar seperti memberikan suatu pelayanan dalam bentuk keramahan, kemudahan dan tidak memberatkan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Tentunya hal ini dapat meningkatkan standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam hal ini dapat di paparkan dam Q.S Ali-Imran [3:159] yang berbunyi:

وَمَا كَانَ لِنَبِيٍّ أَنْ يَغُلَّ ۚ وَمَنْ يَغُلْ يَأْتِ بِمَا غَلَّ يَوْمَ الْقِيَامَةِ ۚ ثُمَّ تُوَفَّىٰ كُلُّ نَفْسٍ مَّا كَسَبَتْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

"Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal". (Q.S. Ali 'Imran: 159)

Standar proses pelayanan juga penting untuk diatur, dan dalam pengaturannya harus dilakukan secara hati-hati agar standar proses pelayanan tidak mencegah atau membatasi kreativitas local dalam menyelenggarakan layanan publik. Menurut Dwiyanto, dkk. Dalam proses penyelenggaraan layanan harus memenuhi prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik. Standar proses perlu dirumuskan untuk menjamin pelayanan publik didaerah memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan layanan yang transparan, non-partisipan,

¹⁷Ibid., 39-40

efisien, dan akuntabel. Standar transparansi, misalnya mengatur kewajiban penyelenggara layanan untuk menyediakan informasi dan menjelaskan kepada warga pengguna layanan mengenai persyaratan, prosedur, biaya dan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan. Termasuk yang harus ada dalam transparansi adalah keharusan bagi penyelenggara untuk memberitahukan hak-hak warga pengguna untuk mengadu dan memprotes ketika mereka merasa diperlakukan secara tidak wajar oleh penyelenggara layanan.

Standar output pelayanan tentu sangat penting untuk diatur karena standar tersebut menjamin hak warga dan penduduk Indonesia dimanapun mereka berada untuk memperoleh kualitas dan kuantitas pelayanan tertentu. Standar output harus menjadi *bookmark* bagi setiap penyelenggara layanan untuk menilai apakah mereka sudah dapat memenuhi standar yang telah ditentukan atau belum. Pemerintah dapat menggunakan jarak yang terjadi antara standar output pelayanan dengan kualitas dan kuantitas pelayanan untuk meningkatkan kapasitas penyelenggara layanan agar dapat memenuhi standar minimal yang sudah ditentukan.¹⁸

4. Tujuan Pelayanan

Hal mendasar dalam pelayanan adalah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan kebutuhan barang atau jasa. Pelayanan yang baik merupakan harapan masyarakat mulai dari sikap aparatur yang memberi pelayanan, bentuk pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sampai pada perilaku aparaturnya. Tujuan pelayanan semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Pelayanan yang baik akan memberi kepuasan tersendiri bagi masyarakat. Dalam pasal 3 UU Nomor 25

¹⁸Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik*.(Yogyakarta:Gadjah Mada University Press,2017)

tahun 2009 menyebutkan bahwasannya tujuan pelayanan antar lain:

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Terwujudnya sistem penyelenggara pelayanan publik yang layak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.¹⁹

5. Pelayanan Prima

Menurut Suwithi pelayanan prima ialah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan prosedur pelayanan. Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service*) menurut Maddy, adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.²⁰

Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan

¹⁹Abi Galang Khaical, "Manajemen Pelayanan kantor Urusan Agama kecamatan Bumi Waras".(Skripsi:Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2020). *hlm.* 33-34

²⁰ Marjoni Rachman, *Manajemen Pelayanan Publik*.(Tahta Media Group:2021)

sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program layanan/pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan terbaik yang disebut sebagai layanan prima atau pelayanan prima. Dalam upaya pemberian layanan yang terbaik dapat diwujudkan apabila dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi. Penonjolan kemampuan inilah yang sebenarnya agak membedakan antara konsep pelayanan biasa dengan pelayanan prima karena tumpuan keberhasilan melaksanakan dan membudayakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau kelompok orang untuk melaksanakan layanan secara optimal dengan menggabungkan konsep kemampuan, sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab dalam proses pemberian layanan.

Didalam definisi pelayanan prima tersebut minimal harus ada tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya.²¹

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Pelayanan prima menekankan pada pemberian pelayanan yang berkualitas tinggi dan memuaskan *customer* atau pengguna jasa. Prinsip-prinsip pelayanan prima adalah sebagai berikut:

²¹ Atep Adya Barata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. (Jakarta: PT Elex Media komputindo Kelompok Gramedia, 2004)

1. Melayani semua lapisan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan, di sini aspek *equity* atau keadilan harus ditekankan, di mana setiap masyarakat tidak peduli kaya atau miskin, laki atau perempuan berpendidikan atau tidak harus memperoleh pelayanan yang sama. Selama ini kecendrungan yang terjadi adalah mereka yang berduit yang lebih diutamakan, dengan paradigm pelayanan prima praktik-praktik seperti ini diharuskan untuk dihilangkan.
2. Memahami bahwa masyarakat yang membiayai operasional lembaga, mengingat bahwa masyarakat adalah pengguna pelayanan.
3. Bersikap dan berperilaku simpatik, sebagai penyelenggara pelayanan yang harus ditekankan adalah bahwa mereka ada untuk melayani masyarakat dan bukan sebaliknya untuk dilayani, selain juga berkenaan dengan konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).
4. Responsif, yaitu tanggap terhadap kebutuhan masyarakat pengguna layanan, ditandai dengan kesiapan penyelenggara pelayanan untuk membantu pengguna layanan/konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
5. Membutuhkan hubungan yang equal, menempatkan pengguna sebagai partner yang sejajar dengan penyelenggara pelayanan atau aparat birokrasi dalam setiap penyelenggaraan pelayanan.
6. Mampu mendengarkan selain kemauan pemberi layanan diharuskan untuk mampu mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, untuk kemudian menyampaikan informasi baru kepada masyarakat dalam bahasa yang mereka pahami.
7. Keterbukaan dan kejujuran, yaitu terbuka, jujur dan dapat dipercaya dalam setiap upaya menarik kepercayaan masyarakat.
8. Ramah tamah, meliputi sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan dan kebutuhan, konsumen.

Berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan prima tersebut, jelas bahwa prinsip tersebut bermuara pada tercapainya kualitas pelayanan. Pada akhirnya, perlu diingat bahwa pelayanan prima merupakan suatu bentuk penyelenggara pelayanan yang menempatkan pelanggan sebagai fokus utama agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Dalam hal pelanggan ini perlu diingat bahwa:

- Pelanggan adalah orang atau elemen paling penting bagi organisasi, tanpa mereka lembaga/organisasi akan mati;
- Pelayanan adalah tujuan suatu organisasi bekerja, yaitu memberikan pelayanan yang terbaik;
- Pelanggan adalah bagian dari lembaga;
- Pelanggan adalah manusia yang punya emosi, keinginan dan kebutuhan dan bukanlah 'angka' dan atau uang;
- Pelanggan dua kali lebih banyak mengeluh daripada memuji karena itu pelayanan terbaik adalah utama;
- Ketidakpuasan pelanggan akan disampaikan kepada 8-10 orang, karena itu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah yang utama;
- Jika keluhan bisa diatasi (kepuasan pelayanan) mereka akan kembali;
- Lembaga jasa menggantungkan 85-95% pada pelanggan yang sudah ada (bukan baru).²²

22 Sjahrazad Masdar, dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*. (Surabaya: Airlangga University Press, 2009)

DAFTAR RUJUKAN

Buku

- Agus Dwiyanto, “*Manajemen Pelayanan Publik*”. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017
- Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat, 2011
- Atep Adya Barata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2004
- Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Edisi Kedua*. Jakarta: Kencana, 2011
- Dian adi Nugroho, “Pengantar Manajemen Untuk Organisasi Bisnis, Publik dan Nirlaba,” Malang: UB Press. 2017
- Erika Revida, dkk. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis, (2021), 3-4
- George R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012
- Haris Nurdiyansyah et al. *Pengantar Manajemen. Diandra kreatif*, 2019
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017.
- Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Mandar Maju, 1996
- Karyoto, *Dasar-Dasar Manajemen*, Penerbit Andi. Yogyakarta, 2016
- Kuontur Roni, *Metode Penelitian*, Jakarta: buana Printing. 2009: Cet. Ke II.
- Malayu. S.P. Hasibuan, “Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah”. Jakarta: PT Bumi Aksara, (2001)
- Marjoni Rachman, *Manajemen Pelayanan Publik*. (Tahta Media Group: 2021)
- Nana Sudjana, *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*, (Bandung: Sinar Baru Algensindo), 2004

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen pelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*, Yogyakarta : Pustaka pelajar, 2005
- Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa Program Sarjana.Universitas Islam Negri Raden Intan Lampung. 2020
- Profil KUA. Kecamatan Meraksa Aji Kabupaten Tulang Bawang 2021
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010
- Sjahrazad Masdar, dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*. Surabaya:Airlangga University Press,2009
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*,Bandung:Alfabeta, 2009, Cet.Ke 8
- Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung: Reifika Aditama, 2012)
- Yayat M Herujito, "Dasar-Dasar Manajemen", Jakarta:Grasindo, 2004
- Jurnal
- Aswad Muhdar, dkk."Dinamika Lembaga Pelayanan Sosial Dalam Memberikan Layanan Di Masa Pandemi Covid-19", *Jurnal Al-Matani*.Volume 2 Nomor 1
- Fathul Maujud, *Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Lembaga Pendidikan Islam*, Jurnal Penelitian KeislamanVol.14No.12018
- Ida Yunari Ristiani. "Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik". *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol XI No 2 (Juli,2020)
- Januar Efendi Panjaitan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*, DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, 2016, 270
- Muhammad Astakir dan Zaili Rusli,"Analisis pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) KUA Kecamatan

Mandau dalam Melaksanakan Pelayanan dan Bimbingan kepada Masyarakat” *Jurnal artikel*, (2014)

Yunita., “Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Bukit Makmur Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur”, *Jurnal Pemerintahan Integratif*, Vol.5 No.3 (2017)

Skripsi

Alif Sabroni, Skripsi: “Manajemen Pelayanan Nikah pada Masa pandemic di Kantor Urusan Agama Kecamatan Candipuro Kabupaten Lampung Selatan”Lampung: UIN Raden Intan Lampung, (2021)

Ita Nurjanah, *Fungsi Manajemen Layanan Publik dLm Meningkatkan Layanan Pencatatan Nikah di KUA*”, Skripsi:Fakultas Dakwah dan ilmu komunikasi 2021

Khaical, Abi G.,”Manajemen Pelayanan kantor Urusan Agama kecamatan Bumi Waras”. (Skripsi: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2020)

Marjuki, *Metodologi Riset Panduan Penelitian Bidang Bisnis dan Social, Ekonomi* (Yogyakarta, Kampus Fakultas Ekonomi, UII), Cet.ke 1.

Meldawati,“Kualitas Pelayanan Nikah Pada Kantor Urusan Agama”,Skripsi,Makassar (2020)

Nurfadilah Fajri Hurriyah, “Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar”.(2018)

Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Cet. Pertama, (Tangerang Selatan: UMJ PRESS, 2018)