

**MANAJEMEN PELAYANAN NIKAH DI  
KANTOR URUSAN  
AGAMA PANJANG BANDAR LAMPUNG**

**Skripsi**

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

**Oleh :**

**Istiqomah**

**NPM: 1841030102**

**Jurusan : Manajemen Dakwah**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGRI**

**RADEN INTAN LAMPUNG**

**1443/2022**

**Manajemen Pelayanan Nikah Di Kantor Urusan Agama  
Panjang Bandar Lampung**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi

Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana (S1)

dalam Ilmu Dakwah

Oleh :

**ISTIQOMAH**

**NPM : 1841030102**

**Jurusan : Manajemen Dakwah**

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

**Pembimbing II : Badarudin, S.Ag M.Ag**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGRI**

**RADEN INTAN LAMPUNG**

**1443/2022**



**KEMENTERIAN AGAMA  
UIN RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Bandar Lampung (35131) Tel. 0721-703260

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : "Manajemen Pelayanan Nikah Di Kantor Urusan  
Agama Panjang Bandar Lampung"**

**Nama : Istiqomah**

**NPM : 1841030102**

**Jurusan : Manajemen Dakwah**

**Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqsyahkan dan dipertahankan dalam sidang  
munaqsyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

UIN Raden Intan Lampung

**Pembimbing I**

**pembimbing II**

**Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag, M.Sos.**

**Badarudin, M. Ag**

**NIP. 197009141997031002**

**NIP.197508132000031001**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Manajemen Dakwah**

**Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, S.Sos, M.Sos.I**

**NIP.197010251990032001**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UIN RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Bandar Lampung (35131) Tel. 0721-703260

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul: **Manajemen Pelayanan Nikah Di Kantor Urusan Agama Panjang Bandar Lampung** Di Susun oleh : **Istiqomah** , NPM: **1841030102**, Jurusan **Dakwah Dan Ilmu Komunikasi** telah diujikan dalam sidang Munaqosah di Fakultas **Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung** pada hari/tanggal: **Kamis, 03 November 2022**

**TIM PENGUJI**

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

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

**Penguji I** : **Dr. Hasan Mukmin, M.A** (.....)

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

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

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Dakwah Ilmu Komunikasi**



**Dr. Abdul Syukur, M.Ag.**

**NIP. 197010251999032001**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	iii
ABSTRAK.....	v
SURAT PERNYATAAN.....	vii
MOTTO.....	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
RIWAYAT HIDUP.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	i
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang.....	3
C. Fokus Penelitian Dan Sub Fokus.....	5
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	6
F. Kajian Penelitian Terdahulu yang relevan.....	6
G. Metode Penelitian.....	8
H. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II Manajemen Pelayanan dan Nikah.....	12
A. Manajemen.....	13
1. Pengertian Manajemen.....	13
2. Fungsi Manajemen.....	13
3. Unsur-Unsur Manajemen.....	15
B. Pelayanan.....	18
1. Pengertian Pelayanan.....	18
2. Jenis-Jenis Pelayanan.....	18
3. Tujuan Pelayanan.....	20
4. Prinsip Pelayanan.....	20
5. Dimensi Pelayanan.....	22

C. Nikah.....	22
1. Pengertian Nikah .....	22
2. Tujuan Nikah.....	24
3. Rukun Pernikahan .....	25
4. Hukum Pernikahan .....	26
BAB III .....	29
A. Profil Kantor Urusan Agama Panjang .....	29
1. Sejarah Singkat KUA Panjang.....	29
2. Visi dan Misi KUA Panjang .....	30
3. Struktur KUA Panjang.....	31
4. Tujuan KUA Panjang .....	36
5. Program Kerja KUA Panjang .....	36
6. SOP Pelayananana Dan Nikah .....	41
B. Penyajian Fakta Dan Data Penelitian.....	41
1. Penyajian Fakta .....	42
2. Fakta Penelitian .....	43
3. Data Penelitian .....	46
BAB IV .....	49
A. Analisis Data Penelitian .....	49
B. Temuan Penelitian.....	51
1. Perencanaan ( <i>Planing</i> ).....	51
2. Pengorganisasian ( <i>Organizing</i> ).....	52
3. Penggerakan ( <i>Actuating</i> ) .....	55
4. Pengawasan ( <i>Controlling</i> ) .....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	57
A. Kesimpulan .....	57
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA .....	59

## ABSTRAK

Manajemen adalah kegiatan yang melaksanakan dan mengatur agar sesuatu dapat tersusun secara rapih, manajemen juga sangat diperlukan untuk mencapai efesiensi dan efektifitas suatu organisasi. pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, sehingga dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses pelayanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, tepat mengenai sasaran dan memuaskan pihak yang dilayani. KUA kecamatan Panjang adalah salah satu Kantor Urusan Agama yang berada dikota Bandar Lampung, sehingga pelayanan yang diberikan sangat penting untuk menjamin kepuasan masyarakat terhadap kinerja KUA. Pokok permasalahan peneliti adalah untuk mengetahui bagaimana fungsi manajemen pelayanan di kantor urusan agama panjang bandar lampung terhadap SOP yang ada. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (field research) yang meneliti fungsi manajemen pada pelayanan pernikahan . penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang menggunakan teknik wawancara, observasi, serta dokumentasi untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi manajemen pelayanan di kantor urusan agama panjang yang mencakup perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penggerakan (actuating), dan pengawasan (controlling) telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan SOP atau aturan yang telah diterapkan oleh KUA.

Kunci : Manajemen, Pelayanan, dan Nikah

## ABSTRACT

Management is an activity that carries out and arranges so that something can be arranged neatly, management is also very necessary to achieve the efficiency and effectiveness of an organization. service is a process of meeting needs through the activities of other people directly, so it can be concluded that service management is process management, namely the management side that regulates and controls the service process, so that the mechanism of service activities can run in an orderly, right on target and satisfy the parties served. KUA Panjang sub-district is one of the Religious Affairs Offices in the city of Bandar Lampung, so the services provided are very important to ensure community satisfaction with the performance of KUA. The main problem of the researcher is to find out how the function of service management at the Panjang Religious Affairs Office in Bandar Lampung is to the existing SOPs. This research is a type of field research that examines the function of management in marriage services. This study uses qualitative research methods that use interview, observation, and documentation techniques to collect data. The results of this study indicate that the function of service management in the religious affairs office which includes planning, organizing, actuating, and controlling has been running well and in accordance with SOPs or rules that have been applied by the KUA. .

Key: Management, Service, and Marriage

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda dibawah ini :

Nama : Istiqomah

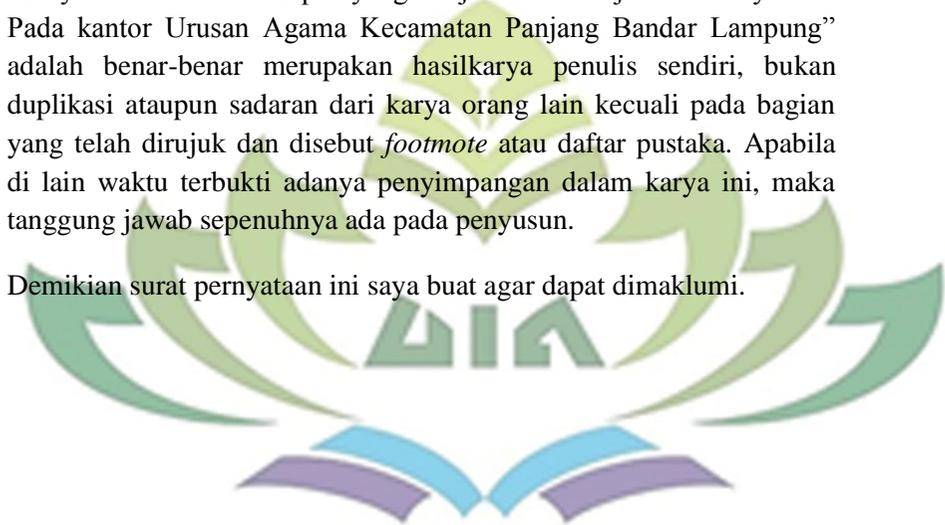
Npm : 1841030102

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Pada kantor Urusan Agama Kecamatan Panjang Bandar Lampung” adalah benar-benar merupakan hasilkarya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun sadaran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut *footmote* 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.



## MOTTO

مَنْ أَرَادَ الدُّنْيَا فَعَلَيْهِ بِالْعِلْمِ، وَمَنْ أَرَادَ الْآخِرَةَ فَعَلَيْهِ بِالْعِلْمِ، وَمَنْ أَرَادَهُمَا فَعَلَيْهِ بِالْعِلْمِ

Artinya

:

“Barangsiapa yang hendak menginginkan dunia, maka hendaklah ia menguasai ilmu. Barangsiapa menginginkan akhirat hendaklah ia menguasai ilmu, dan barangsiapa yang menginginkan keduanya (dunia dan akhirat) hendaklah ia menguasai ilmu,”  
(HR Ahmad).



## PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT, beserta junjungan kita Nabi Muhammad SAW dan dengan segala ketulusan serta kerendahan hati kupersembahkan Skripsi ini sebagai bukti dan kasihku kepada :

1. Ibunda dan Ayahanda tercinta, yaitu Ibu Sobilah dan Ayah Mulyadi Yanto serta Nenek dan Kakek tercinta yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dalam kata persembahan ini. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia karna ku sadar selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Terima kasih karena selalu memberikan motivasi untuk penulis sehingga bisa menyelesaikan karya ilmiah (skripsi) ini.
2. Kakak dan adikku yang penulis sayangi, yang juga turut membantu dalam hal materi ataupun motivasi yang tidak bosan-bosan diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
3. Bapak Dosenku yang baik hati yaitu Bapak Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M. Ag. dan Bapak Badarudin, M.Ag izinkan penulis mengantarkan ucapan terima kasih untukmu sebagai dosen pembimbing yang dengan sabar membimbingku dan dengan ketulusan mengantarkanku untuk mendapatkan gelar sarjana. Semoga kebahagiaanku juga merupakan kebahagiaanmu sebagai guruku yang teramat baik.
4. Sahabat-sahabatku (Ade Amanda, Fiolita Nanda Tamara, Daffa Azzahra Salsabila, Sheila WidyaSari) dan juga untuk *support systemku* tersayang Muhammad Irham Fadhila yang telah memeberikan doa dan selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Sahabat-sahabat seperjuangan yaitu Anak Kelas Md F, Kawan seperjuangan KKN yang telah banyak membantu, berusaha bersama dan menemani penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.

6. Rekan-rekan seperjuangan Manajemen Dakwah angkatan 2018 yang telah banyak memberikan informasi terkait perkuliahan dan motivasi dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
7. Untuk diriku sendiri terima kasih karena sudah bekerja keras, terima kasih karena tidak pernah menyerah walau sering kali merasa kalah, terima kasih karena sudah sabar menjalani proses kehidupan, dan terima kasih sudah berjuang sampai detik ini.
8. Almamater tercinta, UIN RADEN INTAN LAMPUNG yang telah memberiku kesempatan untuk menimba ilmu serta membimbing untuk meraih cita-cita yang tinggi.



## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan pada tanggal 9 Oktober 2000 di Panjang Bandar Lampung, penulis adalah anak keempat dari lima bersaudara dari pasangan Bapak Mulyadi dan Ibu Sobilah.

Penulis memulai pendidikan dari SD NEGRI 3 Panjang Utara dan selesai pada tahun 2012, SMP NEGRI 11 Bandar Lampung dan selesai pada tahun 2015, SMK NEGRI 4 Bandar Lampung dan selesai pada tahun 2018, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi dimulai pada semester 1 Tahun Akademik 2018/2022.

Selama menjadi mahasiswa, aktif diberbagai kegiatan intra maupun ekstra Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.



Bandar Lampung, 20 Agustus 2022  
Yang Membuat,

Istiqomah

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT atas segala kemudahan, pertolongan, kasih sayang, serta anugerah yang tak terhingga kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, serta shalawat dan pujian kepada Nabi besar Muhammad SAW. Terwujudnya skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Sosial Program Manajemen Dakwah (SI) pada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya dan sedalam-dalamnya kepada banyak pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini. Terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Abdul Syukur, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang senantiasa mengayomi mahasiswanya.
2. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang selalu mendukung mahasiswanya dalam mengerjakan skripsi.
3. Ibu Hj. Suslina Sanjaya S.Ag, M.Ag selaku Pembimbing Akademik sekaligus pembimbing I yang dengan tulus meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga terselesaikan skripsi ini.
4. Bapak Badarudin, M.Ag selaku Pembimbing II yang telah dengan sabar dan penuh perhatian meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, nasehat dan bantuannya dengan sangat baik sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh dosen dan Staf Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi yang telah banyak membagi ilmu, membantu serta memberikan masukan yang Insya Allah dapat menjadi pedoman dan bekal untuk penulis.
6. Bapak MIFTAHUDDIN, S.Th.I., M.H.I. selaku Kepala KUA dan Ibu Ika Christian, S.I. Kom selaku Penyusun Bahan Pembinaan SDM Kepenghuluan dan Bapak Samanan, S.Sos.I selaku Penghulu

Pertama di KUA Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung yang telah memberikan izin untuk penelitian sehingga melancarkan penulis dalam mengumpulkan data. Semoga Allah SWT senantiasa membalas jasa dan kebaikan pada semua pihak yang membantu serta mendoakan sampai terselesaikannya skripsi ini. Aamiin ya Rabbal Alaimin.

Bandar Lampung, Oktober 2022



# BAB I PENDAHULUAN

## A. Penegasan Judul

Skripsi berjudul “Manajemen pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Panjang Bandar Lampung” akan penulis bahas secara detail terkait judul tersebut.

Managemen secara etimologi berasal dari bahasa Inggris, yaitu manage berarti mengurus; to control berarti memeriksa to guide yang berarti memimpin<sup>1</sup>. Sedangkan jika ditinjau dari segi istilah atau terminology, mengandung beberapa pengertian, tergantung dari sudut pandang yang digunakan. Pelayanan menurut Moenir merupakan sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung<sup>2</sup>. Penekanan definisi pelayanan diatas ialah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seorang didalam rangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapat kepuasan didalam hal pemenuhan kebutuhan. Jadi pelayanan hakikinya adalah proses pemenuhan kebutuhan yang bersifat kasat mata yang mana dibantu oleh pihak lain yang menyediakan jasa tersebut sebagai partner dalam memenuhi kebutuhan pribadi atau kelompok dengan cara masing-masing pihak mendapatkan keuntungan.

Sedangkan manajemen pelayanan yang penulis maksud pada judul penelitian ini yaitu sebagai fungsi manajemen pelayanan dalam sub pernikahan yang telah dilakukan oleh KUA Kecamatan Panjang Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan pada calon pengantin sesuai dengan fungsi manajemen yaitu planning, organizing, actuating dan controlling.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Muhtar Evendi, manajemen islam (Jakarta: Batara Karya Aksara, 1986),hal.9

<sup>2</sup> Sondang P. Siagian, Filsafat administrasi (Jakarta: CV. Haji Masagung, 1986), hal.5

<sup>3</sup> G.R Terry, princiopal of Managemen, Winardi.pent. (Bandung: Alumni, 1986) hal.4

Pernikahan adalah akad yang dilakukan sepasang pengantin ketika baru memasuki awal perkawinan dan terdapat percampuran antar adat, sesuatu yang berpasangan dengan lainnya. Latar Belakang

Ruang lingkup manajemen mencakup semua hal dari level keluarga hingga nasional bahkan dunia. Salah satu penerapan manajemen adalah dilingkungan pemerintahan. Lembaga pemerintahan sebagai institusi yang didalamnya terdapat banyak individu yang bekerja sama dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Setiap lembaga memiliki visi dan misi yang digunakan sebagai indikator dan parameter dalam mencapai tujuan, maka dari itu diperlukan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang menunjang tercapainya visi dan misi tersebut. Sumber daya manusia yang dimanfaatkan atau yang digunakan harus memiliki keahlian dan keterampilan yang baik agar bekerja secara profesional dan menghasilkan produk layanan yang efektif dan efisien termasuk didalamnya penerapan manajemen pelayanan yang baik<sup>4</sup>.

Salah satu implementasi ilmu manajemen dalam pemerintahan adalah di kantor KUA. KUA merupakan instansi layanan public yang memiliki tugas pokok dalam pelayanan nikah dan wakaf. Sesuai dengan pasal 1 ayat 4 UU No. 25 Tahun 2009 bahwa penyelenggara pelayanan public adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan public, dan badan hukum lainnya yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan public.

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

---

<sup>4</sup> Atep Adya Brata, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, (Jakarta: PT Alex Media Koputindo kelompok Gramedia 2003)hal 9

diselenggarakan pada ruang publik dan dapat diakses oleh masyarakat

Berdasarkan penegasan judul diatas yang menjadi focus penelitian adalah “Fungsi Manajemen Pelayanan Pegawai KUA Dalam Sub Pelayanan Pernikahan” yaitu sebagai manajemen pelayanan yang telah dilakukan oleh KUA Panjang Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan nikah sesuai dengan fungsi manajemen yaitu planning, organizing, actuating, dan controlling.

Jadi manajemen pelayanan nikah adalah proses pelayanan nikah yang terjadi di KUA Panjang aktivitas manajemen yang dilakukan oleh KUA dalam rangka pencapaian tujuan sebuah pelayanan pernikahan yang telah ditetapkan.

## **B. Latar Belakang**

Ruang lingkup manajemen mencakup semua hal dari level keluarga hingga nasional bahkan dunia. Salah satu penerapan manajemen adalah dilingkungan pemerintahan. Lembaga pemerintahan sebagai institusi yang didalamnya terdapat banyak individu yang bekerja sama dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Setiap lembaga memiliki visi dan misi yang digunakan sebagai indikator dan parameter dalam mencapai tujuan, maka dari itu diperlukan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang menunjang tercapainya visi dan misi tersebut. Sumber daya manusia yang dimanfaatkan atau yang digunakan harus memiliki keahlian dan keterampilan yang baik agar bekerja secara professional dan menghasilkan produk layanan yang efektif dan efisien termasuk didalamnya penerapan manajemen pelayanan yang baik .

Salah satu implementasi ilmu manajemen dalam pemerintahan adalah di kantor KUA. KUA merupakan instansi layanan public yang memiliki tugas pokok dalam pelayanan nikah dan wakaf. Sesuai dengan pasal 1 ayat 4 UU No. 25 Tahun 2009 bahwa penyelenggara pelayanan public adalah

setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan public, dan badan hukum lainnya yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan public.

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

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

Untuk menciptakan pelayanan public yang terbuka dan baik maka pelaksanaan pelayanan publik yang terbuka dan baik maka pelaksanaan pelayanan publik memang harus berperilaku adil dan tidak diskriminatif dengan ditopang sikap yang santun, dan tidak diskriminatif dengan ditopang sikap yang santun, ramah professional dan kompetensi pada bidang tugasnya dengan mengaplikasikan prinsip yang tidak mempersulit masyarakat dan selalu berpegang pada nilai-nilai akuntabilitas dan berintegritas sebagai penyelenggara institusi. Bagaimanapun juga pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berfungsi sebagai instrument untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan standar dan peraturan perundang-undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang atau jasa serta pelayanan administrative

yang disediakan penyelenggaraan pelayanan public sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang.

Untuk itu penulis tertarik membahas mengenai SOP di lembaga KUA SOP adalah singkatan dari Standard Operating Procedure. Jika dialihbahasakan ke dalam Bahasa Indonesia, yaitu prosedur operasional standar. SOP dapat didefinisikan sebagai rangkaian prosedur yang dimiliki oleh instansi atau perusahaan, dimana hal tersebut digunakan sebagai panduan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Berdasarkan uraian diatas penulis ingin mengetahui kesesuaian standar operasional prosedur terhadap pelayanan diKUA maka penulis mengambil judul “manajemen pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Panjang Bandar Lampung”. Pada kantor urusan agama panjang Bandar Lampung merupakan sebuah lembaga yang tugasnya melayani masyarakat dalam urusan pernikahan, perceraian dan lainnya yang mengenai kantor yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat. Kantor Urusan Agama (KUA) Panjang sendiri merupakan Kantor Urusan Agama tersebut melayani beberapa kelurahan sekaligus hal ini yang menarik perhatian peneliti bagaimana Kantor Urusan Agama tersebut melayani kebutuhan masyarakat secara baik dan efektif. Terkait hal tersebut KUA dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) harus mengantisipasi bagaimana menjalankan tugas-tugas pelayanan pernikahan tersebut melalui SOP yang ada.

### **C. Fokus Penelitian Dan Sub Fokus**

#### **1. Fokus Penelitian**

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

## 2. Sub Fokus Pelayanan Pernikahan

Sub focus penelitian tersebut kemudian akan dijabarkan menjadi focus penelitian meliputi hal yang berkaitan dengan manajemen pelayanan nikah pada kantor urusan agama panjang Bandar Lampung.

### **D. Rumusan Masalah**

Bedasarkan latar belakang diatas yang menjadi rumusan masalah dalam penelittian ini adalah bagaimana fungsi manajemen pelayanan nikah di kantor urusan agama panjang Bandar Lampung terhadap SOP yang sudah ada.

### **E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Mengetahui fungsi manajemen pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Panjang Bandar Lampung terhadap SOP yang sudah ada.

#### **2. Manfaat Penelitian**

- A. Bagi Pembaca, Penelitian ini bisa membantu pembaca untuk mengetahui manajemen pelayanan yang ada pada kantor urusan agama (KUA) Panjang Bandar Lampung.
- B. Bagi lembaga, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan rujukan khasanah keilmuan bagi Kantor Urusan Agama dalam upaya meningkatkan pelayanan pada Masyarakat
- C. Bagi akademis, penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti-peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian terkait manajemen pelayanan yang ada pada kantor urusan agama (KUA).

### **F. Kajian Penelitian Terdahulu yang relevan.**

Tinjauan pustaka yang dilakukan oleh penulis berasal dari beberapa sumber perpustakaan diantaranya skripsi

terdahulu yang penulis jadikan sumber referensi dan acuan dalam penyusunan karya tulis ini.

1. Skripsi yang berjudul “system pelayanan public di KUA Sukabumi Bandar Lampung” oleh RAHMAD ARI SAPUTRA jurusan Manajemen Dakwah fakultas dakwah dan Ilmu komunikasi
2. Skripsi berjudul “ Pelaksanaan pelayanan public di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang” oleh AYU SATRIA program studi manajemen pendidikan islam fakultas tarbiyah dan keguruan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Skripsi yang berjudul “Optimalisasi Layanan Pernikahan Di Kecamatan Kasui di Kabupaten Way Kanan” oleh Budi Utomo jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Institusi Agama Islam Negeri Lampung Tahun 2016, penelitian ini untuk mengetahui bentuk layanan pernikahan KUA di Kecamatan Kasui Kabupaten Way Kanan dan mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan layanan pernikahan oleh KUA di Kecamatan Kasui Kabupaten Way Kanan.

Berdasarkan hasil analisis dan pengamatan skripsi terdahulu, perbedaan yang ada dalam skripsi ini terdapat pada focus penelitiannya. Skripsi penulis menitik beratkan pada manajemen pelayanan nikah di KUA kecamatan Panjang, Bandar Lampung sedangkan skripsi yang ditulis oleh saudara Rahmat Ari Saputra berfokus pada pelayanan public yang dilakukan KUA Sukabumi Bandar Lampung.

Berdasarkan kajian dan analisis 3 skripsi sebelumnya tampak bahwa penelitian yang penulis lakukan yakni terkait manajemen pelayanan nikah di KUA.

## G. Metode Penelitian

Metode adalah suatu cara yang dapat digunakan peneliti dan dapat dilaksanakan dengan cara tesusun dan sistematis agar dapat mencapai tujuan.

Sedangkan penelitian itu sendiri berarti suatu proses yang dilakukan secara terencana dan tekun guna bertujuan untuk memecahkan masalah atau mendapatkan jawaban dari pertanyaan tertentu<sup>5</sup>. Metode penelitian itu sendiri yaitu langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data atau informasi untuk diolah secara analisis atau ilmiah dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dan data yang diperoleh melalui penelitian adalah data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu atau valid<sup>6</sup>.

Artinya bahwa data yang akan diteliti mengenai keadaan aktifitas seluruh kegiatan pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Panjang Bandar Lampung mempunyai kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti.

### 1. Jenis dan Sifat Penelitian

#### a. Jenis penelitian

Dilihat dari jenis penelitian yaitu penelitian lapangan (field Research) adalah salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang tidak memerlukan pengetahuan mendalam akan literature yang digunakan dan kemampuan tertentu dari pihak peneliti. Dimana objek dari penelitian ini adalah mengenai manajemen pelayanan nikah pada masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Panjang Bandar Lampung.

#### b. Sifat penelitian

Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif, penelitian deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang

---

<sup>5</sup> Marzuki, Metodologi Riset, (Yogyakarta;Ekonomi,2005).Hlm.9

<sup>6</sup> Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, (Alfabeta : Bandung, 2012, Cet.17), Hlm. 2

bertujuan untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting social atau dimaksud untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena<sup>7</sup>. Didalam penelitian ini penulis bermaksud menerangkan secara jelas bagaimana pengaruh covid-19 pada manajemen pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Panjang Bandar Lampung.

## 2. Metode pengumpulan data

### a. Wawancara

Wawancara adalah suatu kegiatan tanya jawab untuk memperoleh informasi, kegiatan tersebut dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut<sup>8</sup>.

Wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan data atau informasi mengenai pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan panjang Bandar Lampung.

### b. Observasi

Observasi adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan.

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

### c. Dokumentasi

---

<sup>7</sup> Marjuki, Metodologi Riset Panduan Penelitian Bidang Bisnis Dan Social, Ekonisia,(Yogyakarta, Kampus Fakultas Ekonomi, UII,2005), Cet Ke I. Hlm. 18

<sup>8</sup> Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi, (Bandung:PT Remaja Rosdakarya,2009),h.186

Dokumentasi adalah suatu metode dalam melakukan penelitian untuk mendapatkan data yang tersedia seperti gambar, catatan harian, surat dan lainnya. Metode ini peneliti gunakan untuk mendapatkan data tentang Kantor Urusan Agama Kecamatan Panjang Bandar Lampung guna mengetahui profil dan program dari KUA itu sendiri.

Dokumentasi ini juga digunakan untuk mengambil data yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Panjang Bandar Lampung seperti catatan, artikel, jurnal, dan data-data lainnya untuk menunjang penelitian ini.

### 3. Sumber Data

Sumber data adalah sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Sumber data dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan skunder.

- a. Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang ditangani oleh peneliti. Data tersebut dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumbernya dan dari objek penelitian yang dilakukan sendiri.
- b. Data skunder yaitu data yang dikumpulkan dan bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data skunder adalah literatur, jurnal, artikel serta situs internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan saat ini<sup>9</sup>.

## H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada penelitian ini, disusun dari Bab ke Bab, mulai dari BAB 1 sampai Bab V, yang sesuai

---

<sup>9</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2009, Cet. Ke 8, h. 137.

dengan judul penelitian yaitu manajemen pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Panjang Bandar Lampung. Adapun pembahasan pada BAB 1 penulis terlebih dahulu menjelaskan pendahuluan yang berisi penegasan judul, latar belakang masalah, focus dan sub focus penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan.

Setelah itu pada BAB II penulis menjelaskan landasan teori yang berisi pengertian manajemen, pengertian pelayanan, fungsi manajemen, unsur-unsur manajemen, pengertian pelayanan, jenis-jenis pelayanan, prosedur pelayanan, pelayanan kua.

Selanjutnya pada BAB III penulis paparkan deskripsi objek penelitian yang berisi tentang gambaran umum kantor urusan agama hingga hasil penelitian.

Kemudian pada BAB IV penulis menganalisa hasil dari penelitian yang berisi tentang perbandingan konsep layanan sebelum pandemic dan saat terjadi pandemic, proses pelayanan yang dilakukan terhadap calon pengantin.

BAB V berisi tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan penulis



## **BAB II**

### **Manajemen Pelayanan dan Nikah**

#### **A. Manajemen**

##### **1. Pengertian Manajemen**

Manajemen merupakan seni untuk melaksanakan dan mengatur agar sesuatu dapat tersusun secara rapih, manajemen juga sangat diperlukan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas suatu organisasi.

Manajemen menurut Ahli yaitu George R. Terry manajemen adalah sebuah proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>10</sup>

##### **2. Fungsi Manajemen**

Fungsi manajemen adalah kegiatan yang dilaksanakan berdasarkan kegunaanya dan melaksanakan setiap tahapan ketentuan dalam melaksanakan setiap aktivitas, dan fungsi manajemen dibagi menjadi 4 yaitu Perencanaan (Planning), Pengelolaan (Organizing), Pelaksanaan (Actuating), dan Pengendalian (Controlling).

###### **1. Perencanaan (Planning)**

- a. Menentukan titik tolak dan tujuan usaha dan perencanaan sebagai alat untuk mencapai sasaran,
- b. memberikan pedoman, pegangan dan arah,
- c. mencegah pemborosan waktu tenaga dan material
- d. memudahkan pengawasan agar dapat membuat perencanaan yang baik, maka manajer

---

<sup>10</sup> <https://m.bola.com/ragam/read/446004/pengertian-manajemen-tujuan-fungsi-dan-unsur-unsurnya-yang-perlu-diketahui?>

memerlukan data yang lengkap, dapat dipercaya serta actual.

- e. kemampuan evaluasi yang teratur, perusahaan dapat mengetahui usaha yang dilakukan sudah sesuai dengan rencana atau belum sehingga tidak terjadi under planning dan over planning.
  - f. Sebagai alat koordinasi, koordinasi sangat penting dalam perencanaan jika tanpa koordinasi yang baik dapat menimbulkan benturan-benturan yang berakibat merugikan.
2. Pengelolaan (Organizing)

Tahap organizing atau pengelolaan berarti proses kegiatan penyusunan atau alokasi sumber daya organisasi dengan tujuan perusahaan yang tertuang didalam visi dan misi perusahaan, sumber daya organisasi, dan lingkungan bisnis perusahaan tersebut

Fungsi manajemen organisasi dibagi menjadi 3 yaitu :

- a. Sumber daya manusia (SDM), meliputi tenaga kerja/karyawan, baik dari level operasional sampai dengan manajerial.
  - b. Sumber daya fisik, meliputi tanah, mesin, gedung, fasilitas perusahaan, dsb.
  - c. Sumber daya organisasional, meliputi brand/merek, prosedur dan kebijakan (SOP/IK), sistem informasi dan teknologi, dan lainnya.
3. Pelaksanaan (Actuating)

Pelaksanaan sendiri merupakan tindakan yang bertujuan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi.

Fungsi dari manajemen pelaksanaan adalah proses implementasi dari segala bentuk rencana, konsep ide, dan gagasan yang telah disusun sebelumnya baik pada level manajerial maupun operasional dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

#### 4. Pengendalian (Controlling)

Controlling sendiri bertujuan untuk melakukan atau evaluasi terhadap kinerja sebuah organisasi. Dan juga berguna untuk memastikan bahwa apapun yang sudah direncanakan dan disusun dapat berjalan sesuai dengan apa yang sudah direncanakan atau sesuai dengan prosedur yang telah dibuat.

Fungsi dari manajemen ini juga bisa memonitori karna ditakuti kemungkinan ditemukan penyimpangan dalam praktik pelaksanaannya, sehingga dapat segera terdeteksi lebih awal jika hal itu terjadi dan dapat dicegah serta diperbaiki untuk meminimalisir penyimpangan tersebut<sup>11</sup>.

### 3. Unsur-Unsur Manajemen

#### Man (manusia)

Unsur pertama adalah man atau manusia, yang paling utama karena manusia memiliki bagian dalam sistem operasi, sehingga membuat manusia menjadi salah satu yang paling penting. Oleh karena itu, hanya manusia yang dapat menjalankan proses manajemen untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Hal ini karena merupakan tanggung jawab manusia sebagai makhluk kerja untuk melakukan kegiatan agar mencapai tujuan yang akan berjalan sesuai rencana. Perlu adanya unsur manajemen manusia untuk mencapai hasil pekerjaan yang optimal, suasana kerja yang sehat dan kondusif, dan terciptanya ide-ide yang inovatif.

#### Money (uang)

---

<sup>11</sup> <https://www.google.com/amps/s/www.detik.com/edu/detikpedia/d-5615576/fungsi-manajemen-beserta-penjelasan-secara-lengkap/amp>

Uang adalah unsur dasar dari semua kegiatan, termasuk kegiatan manajemen untuk mencapai tujuan yang sesuai. Untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien, pekerjaan yang sedang berlangsung akan membutuhkan sumber daya untuk memulai proses. Tentu saja, untuk mendapatkan sumber daya tersebut harus memiliki modal, sehingga uang sangat penting. Anda harus mengelola keuangan dengan bijak dan efisien. Hal penting dalam mengatur penganggaran dan penggunaannya yaitu harus secara cermat, bijaksana, efisien, dan akuntabel.

#### Material (bahan)

Pasokan bahan baku merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam proses mencapai tujuan. Jika akses terhadap bahan baku sulit secara otomatis akan mengakibatkan turunnya daya pada proses produksi, sehingga akan menghambat proses produksi baik dalam jangka pendek maupun panjang. Maka dari itu, salah satu aspek manajemen yang paling penting adalah material yang dapat membantu mencapai tujuan.

Saat memilih dan menggunakan bahan baku, pelaku bisnis atau usaha harus memperhatikan faktor penting yaitu menangani bahan baku sehingga efektif dan memastikan tidak ada bahan baku yang terbuang. Bahan baku juga harus sesuai dengan kebutuhan bisnis serta anggaran yang tersedia, sehingga dapat memperoleh bahan berkualitas tinggi namun tetap ekonomis.

#### Machine (mesin)

Mesin adalah unsur manajemen yang membantu dalam pelaksanaan proses mencapai tujuan yang efisien. Menggunakan mesin akan membantu mempercepat pekerjaan. Mesin memiliki peran yang cukup penting yaitu untuk mengubah bahan baku menjadi output berkualitas tinggi. Mesin bisa tergabung dalam bentuk peralatan logistik atau teknologi yang sangat krusial dalam lingkup

bisnis. Pembelian dan penggunaan mesin harus direncanakan agar efektif. Ini termasuk mendapatkan alat yang layak dengan biaya rendah sekaligus tetap membantu memberikan kinerja produksi baik.

#### Method (metode)

Teknik atau metode adalah aspek manajemen yang diperlukan untuk mengatur prosedur dan standar operasional operasi suatu kegiatan. Akibatnya, strategi dapat membuat proses lebih mudah dan lebih cepat untuk mencapai tujuan yang efisien. Metode ini ada sebagai akibat dari munculnya unsur-unsur manajemen di atas agar dapat melaksanakan proses dengan lancar. Dengan menggunakan metode yang telah dibuat sesuai dengan divisi yang ada, pekerja yang merupakan spesialis dalam profesinya dapat didistribusikan. Metode dalam bisnis harus sebaik dan seefektif mungkin untuk menghasilkan output yang baik juga.

#### Market (pasar)

Market atau pasar adalah unsur manajemen berikutnya, terutama untuk perusahaan atau bisnis, karena pasar sering dikunjungi oleh sejumlah besar orang yang akan membeli barang. Keberadaan pasar menyebabkan produksi terjual serta dapat mengetahui kekurangan dan keuntungan dari produk. Dalam hal ini, sebagai produsen, Anda dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas. Untuk menguasai pasar, manajemen mungkin menggunakan dapat metode cerdas untuk bersaing dan menjadi yang utama. Strategi ini menyebabkan produk menjadi lebih cepat menyebar luas dan disukai oleh konsumen.

## **B. Pelayanan**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.<sup>12</sup>

### **2. Jenis-Jenis Pelayanan**

#### **1. Pelayanan Administratif**

Pelayanan administrasi salah satu bentuk pelayanan publik yang bertugas untuk melayani dan menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan.

Berbicara tentang bentuk dokumen, ada banyak sekali jenisnya, mulai dari dokumen kepemilikan tanah, kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi dan masih banyak lagi seperti KTP, BPKB, STNK, IMB dan SIM.

#### **2. Pelayanan Barang**

Sesuai dengan makanannya, pekerjaan pelayanan publik yang bekerja di bagian pelayanan barang bertugas untuk

---

<sup>12</sup> 1M.Nur Rianto, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah, Bandung: Alfabeta, 2010, hlm. 211-212.

melayani dan menghasilkan bermacam-macam bentuk dan jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Tentu saja bentuknya beragam, mulai dari pelayanan pemasangan jaringan telepon, pelayanan penyediaan tenaga listrik dan masih banyak lagi.

### 3. Pelayanan Jasa

Begitupun dengan pelayanan jasa, bertugas untuk melayani atau menghasilkan berbagai hal yang sifatnya berbentuk jasa. Misalnya jasa pendidikan, jasa pemeliharaan kesehatan, jasa penyelenggaraan transportasi hingga jasa pengurusan pensiun.

### 4. Pelayanan Regulatif

Sementara yang dimaksud dengan pelayanan regulatif adalah pelayanan yang berupaya memberikan pelayanan penegakan hukum, kebijakan dan masih banyak lagi.

Jadi buat kamu yang ingin berurusan dengan sendi-sendi masyarakat dalam upaya menjaga keteraturan dalam kehidupan masyarakat, bisa langsung menghubungi pelayanan regulatif satu ini.

Itulah empat jenis tentang pelayanan publik. Ternyata tidak hanya ada empat jenis, ada lebih dari 20 jenis pelayanan publik yang dijanjikan oleh negara dan wajib diberikan kepada masyarakat.

Diantaranya adalah pelayanan publik dibidang hukum, politik, pendidikan, agama, sosial, keamanan, administrasi, perumahan, komunikasi, asuransi jiwa dan kesehatan, perlindungan hak asasi manusia dan masih banyak lagi.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya, Jakarta: Mandar Maju.

### 3. Tujuan Pelayanan

Hingga saat ini penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah belum maksimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut disebabkan oleh tidak adanya kompetisi dari penyelenggara pelayanan publik non pemerintah, tidak adanya dorongan yang kuat meningkatkan jumlah, kualitas maupun pemerataan pelayanan.

Adapun pelayanan publik memiliki tujuan yang telah diatur dalam Undang-Undang No. 25/2003. Tujuan pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2009 adalah sebagai berikut<sup>14</sup> :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas umum pemerintahan, dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### 4. Prinsip Pelayanan

Dalam Keputusan MENPAN Nomor. 63/2003 pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut<sup>15</sup>:

---

<sup>14</sup> Ratminto Dail Atik Septi Winarsili, Manajemen Pelayanan (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 20.

<sup>15</sup> Zaenal Mukarom Dan Muhibudin Wijaya Laksana, Manajemen Pelayanan Publik (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 84-85

- a. Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit dan mudah dipahami.
- b. Kejelasan mencakup kejelasan dalam beberapa hal yakni sebagai berikut:
  - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  - 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - 3) Perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab pimpinan yang ditunjuk dalam penyelenggara pelayanan publik dapat bertanggung jawab atas penyelesaian pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lain yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
- h. Kemudahan akses, tempat dan lokasi, serta sarana pelayanan yang memadai, mudai dijangkau oleh masyarakat, dan dapat dimanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pemberi pelayanana harus bersikap disiplin, sopan dan santun, rama, serta memberikan pelayanan dengan iklas
- j. Kenyamanan : lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain

## 5. Dimensi Pelayanan

Adapun dimensi dari pelayanan publik adalah sebagai berikut<sup>16</sup> :

- a. Tangibles dimana dimensi ini berkaitan dengan kemoderenan peralatan yang- digunakan berupa kondisi fisik perkantoran, ruang tunggu dan lain sebagainya.
- b. Reliability dimana dimensi ini berkaitan dengan menyediakan pelayan dijanjikan, penanganan keluhan konsumen atau masyarakat berupa kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c. Responsiveness dimana dimensi ini berkaitan dengan pemberian layanan dengan cepat dan ketersediaan petugas memberi bantuan serta petugas tidak merasa sibuk untuk melayani konsumen atau masyarakat.
- d. Assurance dimana dimensi ini berkaitan dengan kemampuan dan keramahan serta sopan santun petugas kepada konsumen atau masyarakat.
- e. Emphaty dimana dimensi ini berkaitan dengan sikap tegas tapi penuh perhatian.

## C. Nikah

### 1. Pengertian Nikah

Kata nikah berasal dari bahasa Arab al-nikah yang telah menjadi kosa kata bahasa Indonesia yang artinya perkawinan<sup>17</sup>. Nikah menurut istilah syariat Islam adalah akad yang menghalalkan pergaulan antara laki-laki dan perempuan yang tidak ada hubungan mahram sehingga dengan akad tersebut terj adi hak dan kewajiban antara kedua insan. Hubungan antara seorang laki-laki dan perempuan adalah tuntunan yang telah diciptakan oleh Allah swt. dan untuk menghalalkan hubungan ini maka

---

<sup>16</sup> Ayu Satria, "Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang". (Skripsi, UIN Raden Fatah, 2018), 40.

<sup>17</sup> Abdillah Mustari, Reinterprestasi Konsep-Konsep Hukum Perkawinan Islam (Makassar: Alauddin University Press. 2011), h. 124.

disyariatkanlah akad nikah<sup>18</sup>. Pergaulan antara laki-laki dengan perempuan yang diatur dengan pernikahan ini akan membawa keharmonisan, keberkahan dan kesejahteraan baik laki-laki maupun perempuan, bagi keturunan di antara keduanya bahkan bagi masyarakat yang berada di sekeliling kedua insan tersebut.

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan kata nikah sebagai berikut:

1. Perjanjian antara laki-laki dan perempuan untuk bersuami istri dengan resmi.
2. Perkawinan Kata al nikahti berarti al-aqd ikatan/perjanjian dan al- wath bersebadan. Menurut istilah an nikah adalah akad perkawinan yang dilaksanakan berdasar syarat dan rukun tertentu menurut syariat Islam<sup>19</sup>.

Secara etimologi, pernikahan berarti persetujuan .ada pula yang mengartikannya perjanjian (al-‘ciqdu). Sedangkan secara terminologi pernikahan menurut Abu Hanifah adalah aqad yang dikukuhkan untuk memperoleh kenikmatan dari seseorang wanita, yang dilakukan dengan sengaja. Pengukuhan disini maksudnya adalah suatu pengukuhan yang sesuai dengan ketetapan pembuat syariah, bukan sekedar pengukuhan yang dilakukan oleh dua orang yang saling membuat ‘aqad (perjanjian) bertujuan hanya sekedar untuk mendapatkan kenikmatan semata<sup>20</sup>.

Menurut istilah hukum Islam terdapat beberapa defenisi pernikahan, diantaranya adalah:

1. Abu Yahya Zakariya Al-Anshary mendefenisikan: Nikah yang menurut istilah syara’ ialah akad yang mengandung ketentuan hukum kebolehan hubungan

---

<sup>18</sup> Sabri Sainin dan Andi Nannaya Aroeng, Fikih II (Makassar: Alauddin University Press, 2010), h. 2.

<sup>19</sup> Departemen Pendidikan Nasional. Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ke 3 (Jakarta: Balai Pustaka. 2008), h. 124.

<sup>20</sup> M. Ali Hasan. Pedoman Hidup Berumah Tangga Dalam Islam (Cet. II; Jakarta: Siraja Prenada Media Group, 2003), h. 11-12.

seksual dengan lafaz nikah atau dengan kata-kata yang semakna dengannya.

2. Defenisi yang dikutip Zakiah Darajat

Akad yang mengandung ketentuan hukum kebolehan hubungan seksual dengan lafaz nikah atau tazwij atau semakna dengan keduanya memberi batas- batas hak bagi pemiliknya serta pemenuhan kewajiban bagi masing-masing.

Dari defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa nikah adalah suatu perjanjian antara laki-laki dan perempuan sesuai dengan syariat Islam.

## 2. Tujuan Nikah

a. Menentramkan Jiwa.

Allah swt. menciptakan hamba-Nya hidup berpasangan dan tidak hanya manusia saja, tetapi juga hewan dan tumbuh-tumbuhan. Hal itu adalah suatu yang alami, yaitu pria tertarik kepada wanita dan begitu pun sebaliknya. Bila sudah terjadi 'aqad nikah, si wanita merasa jiwanya tenang, karena ada yang melindunginya dan ada yang bertanggung jawab dalam rumah tangga.

b. Mewujudkan (melestarikan) Keturunan.

Biasanya sepasang suami istri mendambakan keturunan untuk meneruskan kelangsungan hidup. Anak atau keturunan diharapkan dapat mengambil alih tugas, perjuangan ide-ide yang pernah tertanam di dalam jiwa suami istri. Fitrah yang sudah ada dalam diri manusia ini diungkapkan oleh Allah dalam firman-Nya: QS. An-Nahl/16:72

c. Memenuhi kebutuhan biologis

Pemenuhan kebutuhan biologis itu harus diatur melalui lembaga perkawinan, supaya tidak terjadi penyimpangan, tidak lepas begitu saja sehingga

norma-norma, adat-istiadat, dan agama dilanggar<sup>21</sup>. Maka dari itu untuk memenuhi kebutuhan biologis jalan keluarnya atau solusinya yaitu dengan cara menikah.

### 3. Rukun Pernikahan

Rukun pernikahan antara lain:

- a. Calon mempelai pria dan wanita
- b. Wali nikah

Unsur yang harus dipenuhi dalam perkawinan bagi calon mempelai wanita yang bertindak untuk menikahkannya adalah wali nikah dengan syarat seorang lelaki muslim, aqil, dan baligh. Apabila unsur tersebut tidak dipenuhi, maka status perkawinannya dianggap tidak sah.

- c. Saksi

Saksi dalam perkawinan merupakan rukun dari pelaksanaan akad nikah. Oleh karena itu setiap perkawinan harus disaksikan oleh dua orang saksi dan sangat diperlukan kehadirannya.

- d. Ijab dan qabul

Ijab dan qabul merupakan salah satu rukun dalam pelaksanaan pernikahan. Ijab dan qabul pada hakekatnya adalah ikrar dari calon istri melalui walinya dan dari calon suami untuk hidup bersama mewujudkan keluarga sakinah dengan melaksanakan hak dan kewajiban.

- e. Mahar

Mahar adalah pemberian yang diserahkan oleh seorang laki-laki ada seorang wanita setelah akad perkawinan mereka<sup>22</sup>. Sebagaimana ditegaskan Allah swt. dalam QS. An nisa/4: 4

---

<sup>21</sup> M. Ali Hasan. *Pedoman Hidup Berumah Tangga Dalam Islam* (Cet. II; Jakarta: Siraja Prenada Media Group. 2003), h. 12-20.

<sup>22</sup> H. Jamal Jamil. *Korelasi Hukum Undang-Undang No. 1 tahun 1974 tentang Perkawinan dan Inpres No. 1 Tahun 1991 Tentang Kompleksi Hukum Islam* (Makassar: Alauddin University Press. 2011), h. 30-39.

فَكُلُّوه نَفْسًا مِّنْهُ شَيْءٍ عَن لَّكُمْ طِبْنٍ فَإِنَّ نِحْلَهُ صَدَقَاتِيَّوَنَ النَّسَاءِ وَأَثُوا  
مَرِيئًا هَنِيئًا

Artinya : Dan berikanlah maskawin (mahar) kepada perempuan (yang kamu nikahi) sebagai pemberian yang penuh kerelaan. Kemudian, jika mereka menyerahkan kepada kamu sebagian dari (maskawin) itu dengan senang hati, maka terimalah dan nikmatilah pemberian itu dengan senang hati<sup>23</sup>.

#### 4. Hukum Pernikahan

Hukum melakukan pernikahan ada 4 yaitu wajib, sunnah, haram dan mubah. Sebagaimana Allah swt. berfirman dala QS. An Nur/20:32

فُقَرَاءَ يَكُونُوا إِنْ وَإِمَائِكُمْ عِبَادِكُمْ مِنَ الصَّالِحِينَ مِنْكُمْ الْإِيَامَى وَأَنْكَحُوا  
عَلَيْكُمْ وَأَسْعُ وَاللَّهُ فَضْلُهُ مِنَ اللَّهِ يُغْنِيهِمْ

Artinya : Dan nikahkanlah orang-orang yang masih membujang di antara kamu, dan juga orang-orang yang layak (menikah) dari hamba-hamba sahayamu yang laki-laki dan perempuan. Jika mereka miskin, Allah akan memberi kemampuan kepada mereka dengan karunia-Nya. Dan Allah Mahaluas (pemberian-Nya), Maha Mengetahui<sup>24</sup>.

Ayat di atas menjelaskan bahwa hendaklah laki-laki yang belum kawin atau wanita- wanita yang tidak bersuami, dibantu agar mereka dapat kawin.

##### a. Wajib

Bagi orang yang telah mempunyai kemauan dan kemampuan untuk kawin dan dikhawatirkan akan tergelincir pada perbuatan zina seandainya tidak

<sup>23</sup> Departemen Agama RI, Al-Our'an dan Terjemahnya (Surabaya: Duta Ilmu, 2014), h. 100

<sup>24</sup> Departemen Agama RI, Al-Our'an dan Terjemahnya, h. 354.

kawin maka hukum melakukan perkawinan bagi orang tersebut adalah wajib

b. Sunnah

Orang yang telah mempunyai kemauan dan kemampuan untuk melangsungkan perkawinan, tetapi kalau tidak kawin tidak dikhawatirkan akan berbuat zina, maka hukumnya adalah sunnat.

c. Haram

Bagi orang yang tidak mempunyai keinginan dan tidak mempunyai kemampuan serta tanggungjawab untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban dalam rumah tangga sehingga apabila melangsungkan perkawinan akan terlantar dirinya dan istrinya, maka hukum melakukan perkawinan bagi orang tersebut adalah haram.

d. Mubah

Bagi orang yang mempunyai kemampuan untuk melakukannya, tetapi apabila tidak melakukannya tidak khawatir akan berbuat zina dan apabila melakukannya juga tidak akan menelantarkan istri<sup>25</sup>. Perkawinan orang tersebut hanya didasarkan untuk memenuhi kesenangan bukan dengan tujuan menjaga kehormatan agamanya dan membina keluarga sejahtera.

---

<sup>25</sup> Abd. Rahman Ghazaly. *Fiqh Munakahat* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2003), Edisi Pertama. cet. Ke-2, h.16-21.

## DAFTAR PUSTAKA

- Muhtar Evendi, manajemen islam (Jakarta: Batara Karya Aksara, 1986),hal.9
- Sondang P. Siagian,Filsafat administrasi (Jakarta:CV. Haji Masagung,1986),hal.5
- G.R Terry, princioal of Managemen,Winardi.pent. (Bandung: Alumni,1986)hal.4
- Moenir,mananjemen pelayanan umum di Indonesia (Jakarta: Bumi Ksara 2010)hal.16
- Atep Adya Brata, Dasar-Dasar Pleyanan Prima, (Jakarta: PT Alex Media Koputindo kelompok Gramedia 2003)hal 9
- Marzuki, Metodologi Riset. (Yogyakarta;Ekonomi,2005).Hlm.9
- Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, (Alfabeta : Bandung, 2012, Cet.17), Hlm. 2
- Marjuki, Metodologi Riset Panduan Penelitian Bidang Bisnis Dan Social, Ekonisia,(Yogyakarta, Kampus Fakultas Ekonomi, UII,2005), Cet Ke I. Hlm. 18
- Lexy J. Moleong,Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi, (Bandung:PT Remaja Rosdakarya,2009),h.186
- Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D, Bandung:Alfabeta, 2009, Cet Ke 8, h. 137.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2009, Cet. Ke 8, h. 137.
- Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian, (Jakarta : Rineka Cipta, 2010, Cet
- Kuontur Roni, Metode Penelitian, (Jakarta : Buana Printing , 2009, Cet II)

- M.Nur Rianto, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, Bandung: Alfabeta, 2010, hlm.211-212.
- Atep Adya Barata. 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Gramedia. Jakarta
- Departemen Agama RI, Buku Rencana Induk KUA Dan Pengembangannya, Jakarta,
- Ditjen Bimas Islam dan Urusan Haji, 2002,h. 5
- Amir syarifuddin, hukum Perkawinan Islam di Indonesia, cet. Ke-1, Jakarta: Prenada Media, 2006),35.
- Moh. Saifullah Al- Aziz S. Fiqih Islam Lengkap (Surabaya: Terbit terang Surabaya), 475
- Abdurrahman Al-Jaziri, Al-Fiqhu al- Madhahibi Al-Arba'ah, 15.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya, Jakarta: Mandar Maju
- Ratminto Dail Atik Septi Winarsili, Manajemen Pelayanan (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 20
- Zaenal Mukarom Dan Muhibudin Wijaya Laksana, Manajemen Pelayanan Publik (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 84-85
- Ayu Satria," Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang". (Skripsi, UIN Raden Fatah, 2018), 40.
- Abdillah Mustari, Reinterprestasi Konsep-Konsep Hukum Perkawinan Islam (Makassar: Alauddin University Press. 2011), h. 124.
- Sabri Sainin dan Andi Nannaya Aroeng, Fikih II (Makassar: Alauddin University Press, 2010), h. 2.
- Departemen Pendidikan Nasional. Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ke 3 (Jakarta: Balai Pustaka. 2008), h. 124.

M. Ali Hasan. Pedoman Hidup Berumah Tangga Dalam Islam (Cet. II; Jakarta: Siraja Prenada Media Group, 2003), h. 11-12.

M. Ali Hasan. Pedoman Hidup Berumah Tangga Dalam Islam (Cet. II; Jakarta: Siraja Prenada Media Group, 2003), h. 12-20.

H. Jamal Jamil. Korelasi Hukum Undang-Undang No. 1 tahun 1974 tentang Perkawinan dan Inpres No. 1 Tahun 1991 Tentang Komplokasi Hukum Islam (Makassar: Alauddin University Press, 2011), h. 30-39.

Departemen Agama RI, Al-Our'an dan Terjemahnya (Surabaya: Duta Ilmu, 2014), h. 100

Departemen Agama RI, Al-Our'an dan Terjemahnya, h. 354.

Website :

<https://www.google.com/amps/s/www.detik.com/edu/detikpedia/d-5615576/fungsi-manajemen-beserta-penjasannya-secara-lengkap/amp>

<https://m.bola.com/ragam/read/446004/pengertian-manajemen-tujuan-fungsi-dan-unsur-unsurnya-yang-perlu-diketahui?>