

**ANALISIS DAMPAK COVID-19 TERHADAP MANAJEMEN
PELAYANAN PERNIKAHAN DI KUA KECAMATAN
BALIK BUKIT LAMPUNG BARAT**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-
syarat Guna Memperoleh Gelar S1 Sarjana Sosial (S.Sos)

**Oleh:
FAIZAL ZAEN
1841030020**



MANAJEMEN DAKWAH

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

**ANALISIS DAMPAK COVID-19 TERHADAP MANAJEMEN
PELAYANAN PERNIKAHAN DI KUA KECAMATAN BALIK
BUKIT LAMPUNG BARAT**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-
syarat Guna Memperoleh Gelar S1 Sarjana Sosial (S.Sos)**

Oleh:

Nama : FAIZAL ZAEN

NPM : 1841030020

Jurusan : Manajemen Dakwah



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

Pembimbing II : Hermanto, M.T.I.

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

ABSTRAK

Pelayanan merupakan proses kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dengan hak-hak dasar dan hak pemberian dalam bentuk jasa dan layanan. Manajemen adalah sebuah hal penting untuk sebuah lembaga maupun organisasi, salah satu yang memerlukan manajemen adalah pelayanan pernikahan yang dilakukan di KUA Kecamatan Balik Bukit Lampung Barat. *Covid-19* merupakan wabah yang muncul pada awal tahun 2020 di Indonesia khususnya di Kabupaten Lampung Barat. Wabah *Covid-19* sangat berpengaruh kepada kejiwaan masyarakat seperti adanya perasaan takut bahkan cemas, kemudian ditambah dengan adanya beberapa anjuran dan ketentuan pemerintah membuat keleluasaan aktivitas masyarakat tertanggu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak *Covid-19* terhadap manajemen pelayanan pernikahan di KUA Kec. Balik Bukit Lampung Barat.

Metode pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu melakukan pendekatan investigasi, peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka secara langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian. Penelitian ini adalah penelitian berjenis lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang langsung dilakukan dilapangan atau pada responden.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan nikah melakukan satu persatu fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Dimana dalam perencanaan KUA menyusun beberapa rencana dan tujuan guna memudahkan pelayanan yang nanti di berikan. Sedangkan dalam pengorganisasian KUA membuat struktur kepengurusan agar para petugas mengetahui tugasnya dan pengelompokan berkas-berkas. Kemudian dalam pelaksanaan adanya perbedaan dari sebelum adanya pandemi *Covid-19* seperti pendaftaran *online*, pembatasan kerumunan atau jumlah orang yang dapat hadir baik di masjid ataupun ditempat calon pengantin. Dan dalam pengawasan di KUA Kecamatan Balik Bukit melakukan pengawasan secara langsung agar mudah melihat kekurangan sehingga akan lebih mudah untuk dapat mengevaluasi kinerja sehingga kedepannya dapat lebih baik lagi. Manajemen pelayanan pernikahan pada masa pandemi *Covid-19* di Kantor Urusan Agama Kecamatan Balik Bukit Kabupaten Lampung Barat sudah berjalan dengan baik.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Pernikahan, *Covid-19*

ABSTRACT

Service is a process of activity in order to meet the needs of the community with basic rights and the right to provide in the form of services and services. Management is an important thing for an institution or organization, one of which requires management is the marriage service which is carried out at the KUA Districts Balik Bukit, West Lampung. Covid-19 is an outbreak that emerged in early 2020 in Indonesia, especially in West Lampung Regency. The Covid-19 outbreak has greatly affected the psyche of the community, such as feelings of fear and even anxiety, then coupled with several government recommendations and provisions, the freedom of community activities was disrupted. The purpose of this study was to determine the impact of Covid-19 on the management of marriage services at the KUA Districts Behind the Hill of West Lampung.

The method in this study uses descriptive qualitative methods, namely carrying out an investigative approach, researchers collect data by meeting face to face and interacting with people at the research site. This research is a type of field research (field research), which is a research that is directly carried out in the field or on the respondent.

Based on the results of research and discussion, it can be concluded that the application of management functions in marriage services performs management functions one by one starting from planning, organizing, implementing and supervising. Where in the planning of the KUA composes several plans and objectives to facilitate the services that will be provided later. Meanwhile, in organizing the KUA, it makes a management structure so that the officers know their duties and the grouping of files. Then in the implementation there are differences from before the Covid-19 pandemic such as online registration, crowd restrictions or the number of people who can attend either at the mosque or at the place of the bride and groom. And in supervision at the KUA, Balik Bukit District, conduct direct supervision so that it is easy to see deficiencies so that it will be easier to evaluate performance so that in the future it can be even better. The management of marriage services during the Covid-19 pandemic at the Office of Religious Affairs, Balik Bukit District, West Lampung Regency has gone well.

Keywords: Service Management, Marriage, Covid-19

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Faizal Zaen
NPM : 1841030020
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Manajemen Pelayanan Pernikahan Di KUA Kecamatan Balik Bukit Lampung Barat**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *Footnote* atau daftar Pustaka. Apabila dilain 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, 2022
Penulis



Faizal Zaen
NPM. 1841030020



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG**

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

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

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Manajemen
Pelayanan Pernikahan di KUA Kecamatan Balik
Bukit Lampung Barat**

Nama : Faizal Zaen

NPM : 1841030020

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

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

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Hj. Rodiyah, S.Ag. MM

NIP. 197011131995032002

Hermanto, M. T. I

NIP. 198411112019031014

Ketua Jurusan,

Yunindar Cut Mutia, M.Sos.I

NIP.197010251999032001



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

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

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Manajemen Pelayanan Pernikahan Di KUA Kecamatan Balik Bukit Lampung Barat” disusun oleh, **Faizal Zaen, NPM : 1841030020**, Program Studi Manajemen Dakwah, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan pada Hari/Tanggal : Jum'at / 05 Agustus 2022

TIM PENGUJI

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

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

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

Penguji II : **Hj. Rodiyah, S.Ag. MM** (.....)

Penguji Pendamping : **Hermanto, M.T.I** (.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



(Signature)

Abdul Syukur, M.Ag
11011995030001

MOTTO

وَمِنْ كُلِّ شَيْءٍ خَلَقْنَا زَوْجَيْنِ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٤٩﴾

Artinya: "Dan segala sesuatu Kami ciptakan berpasang-pasangan agar kamu mengingat (kebesaran Allah)."

(QS. Az Zariyat: 49).



PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Spesial tokoh utama dalam perjalanan selama kuliah yakni kedua orang tuaku, Ayahanda Sarifudin dan Ibu Winarti Puteri yang tiada hentinya dalam berdo'a dan tiada lelah dalam berusaha untuk selalu memberi dukungan Pendidikan baik formal atau pun non formal serta telah banyak mengorbankan jiwa dan raganya untuk membesarkan, mendidik serta membiayai penulis dari kecil hingga sekarang dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kakak yang penulis cintai yaitu Udo Fazar Sidik, Uwo Nurjanah, Adik Faris Akbar dan Adik Faiza Zahratus Syifa yang selalu mendukung, tiada lelah memberi support, berdo'a yang terbaik untuk kelancaran penulis sampai pada akhirnya telah menyelesaikan skripsi ini.
3. Nenek, Kakek, Bibi, Paman, serta Sepupu-Sepupuku semua yang penulis sayangi, yang turut dalam mendukung serta mendo'akan untuk kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Nurhayati, seseorang yang turut memberikan motivasi dan dukungan kepadaku untuk terus berusaha dan selalu mengingatkan disaat keadaan apapun.
5. Sahabat seperjuanganku yaitu Ganda Ridho Prasetyo, Syafiq Al-Hamdani, Enggal Bagas Prayoga, yang selalu menemani, berusaha bersama dan membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada Almamater tercinta, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, yang telah menyediakan sarana belajar untuk menambah pengetahuan, pemahaman serta pengalaman yang mengesankan selama menuntut ilmu.

RIWAYAT HIDUP

Faizal Zaen, dilahirkan pada hari Jum'at tanggal 10 Februari 2000 di Desa Hanakau, Kecamatan Sukau, Kabupaten Lampung Barat, Lampung. Faizal Zaen merupakan anak kedua dari 4 bersaudara dari pasangan Bapak Sarifpudin dan Ibu Winarti Puteri yang beralamatkan di Jl. Soekarno Hatta, RT/RW 001/001, Kecamatan Sukau, Lampung Barat, Lampung.

Pendidikan dimulai dari Sekolah Dasar ditempuh di SD Negeri 01 Tanjung Raya dan selesai Tahun 2012, melanjutkan sekolah ke jenjang menengah di MTS YAPSI Sumber Jaya dan menyelesaikan Tahun 2015, melanjutkan sekolah ke jenjang tingkat atas di SMA N 01 Sumber Jaya dan menyelesaikan Tahun 2018, selanjutnya mengikuti pendidikan tinggi di perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi (FDKI), Jurusan Manajemen Dakwah (MD) Tahun Akademik 2018/2019 Masehi.

Selain Pendidikan formal, penulis juga terlibat dalam organisasi dan kegiatan intra/ekstra kampus yaitu, mengikuti proses pengkaderan dan kepengurusan di Lampung Barat pada organisasi Ikatan Mahasiswa Lampung Barat (IKAM LAMBAR).

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirrobbil'alamin penulis panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karuanianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: "Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Manajemen Pelayanan Pernikahan Di KUA Kecamatan Balik Bukit Lampung Barat".

Shalawat dan Salam selalu penulis sampaikan kepada junjungan suri taulan nabi besar Muhammad SAW beserta para sahabatnya, semoga kita semua mendapatkan syafaat-Nya di akhirat kelak. Dengan mengucap syukur Alhamdulillah berkat dukungan, do'a, motivasi serta bimbingan dari berbagai pihak yang terlibat penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sebagai kepada:

1. Bapak Prof. H. Wan Jamaluddin Z, M.Ag., Ph.D., selaku Rektor UIN Raden Intan Lampung beserta staff nya.
2. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung beserta seluruh staffnya yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Yunidar Cut Mutia Yanti, S.Sos., M.Sos.I., selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan pengajaran yang baik kepada penulis.
4. Ibu Hj. Rodiyah, S.Ag. M.M., selaku Pembimbing I dan Bapak Hermanto , M.T.I selaku Pembimbing II yang telah membimbing, memotivasi, serta meluangkan waktunya, tenaganya dan dikirannya di tengah kesibukan mengajar sampai pada akhirnya proses penyusunan skripsi hingga tahap penyelesaian.
5. Bapak Sumantri, S.Pd.I, bapak Drs. Sunarno, bapak Khoiroti , dan bapak Drs. Jon Siregar selaku ketua serta pengurus KUA Kecamatan Balik Bukit yang sudah memberikan izin penulis

untuk mengadakan penelitian. Serta pengurus lain dan para staf tata usaha yang telah membantu dalam pemberian informasi kepada penulis.

6. Keluarga besar Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi serta seluruh petugas staff perpustakaan universitas, perpustakaan Fakultas UIN Raden Intan Lampung yang dengan sangat ramah melayani penulis dan meminjamkan buku kepada penulis sebagai bahan bacaan dan referensi dalam penulisan skripsi ini.
7. Temen-temen seperjuangan Jurusan Manajemen Dakwah Angkatan 2018 dan semua sahabat-sahabatku yang telah bersama-sama menimba ilmu pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis, semoga Allah SWT senantiasa memudahkan Langkah kaki kita.

Semoga Allah senantiasa membalas kebaikan yang sudah dilakukan oleh Bapak, Ibu, serta Teman-teman sekalian dengan balasan yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca serta pihak-pihak lainnya.

Terimakasih.

Wa'alaikumussalam Warrahmatullahi Wabarakatuh

Bandar Lampung, 2022
Penulis

Faizal Zaen

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang	3
C. Fokus dan Subfokus Penelitian	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Teoritis	7
2. Manfaat Praktis	7
G. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	7
H. Metode Penelitian	13
I. Sistematika Penulisan	19
BAB II MANAJEMEN PELAYANAN, PERNIKAHAN, COVID-19, DAN KUA	21
A. Manajemen	21
1. Pengertian Manajemen	21
2. Fungsi Manajemen	22

3. Unsur-Unsur Manajemen	23
B. Manajemen Pelayanan	25
1. Pengertian Manajemen Pelayanan	25
2. Bentuk Pelayanan	27
3. Prinsip Pelayanan	27
4. Standar Pelayanan	28
5. Pelayanan Dalam Perspektif Islam	29
C. Pernikahan	32
1. Pengertian Pernikahan	32
2. Tujuan Pernikahan	32
3. Hukum Pernikahan	33
D. Pelayanan dan Pencatatan Pernikahan	34
E. Covid-19	35
F. Kantor Urusan Agama	36

BAB III KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) Kec. BALIK BUKIT LAMPUNG BARAT 39

A. Profil Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Balik Bukit Lampung Barat	39
1. Sejarah Singkat Berdirinya KUA Kec. Balik Bukit ..	39
2. Visi dan Misi KUA Kec. Balik Bukit	40
3. Kewenangan KUA Kec. Balik Bukit	41
4. Dasar Hukum KUA Kec. Balik Bukit	41
5. Tugas dan Fungsi KUA Kec. Balik Bukit	42
6. Letak Geografis KUA Kec. Balik Bukit	43
B. Program Kerja KUA Kec. Balik Bukit Lampung Barat	43
C. Kondisi KUA Kec. Balik Bukit Lampung Barat	44
D. Upaya Manajemen Pelayanan Pernikahan di KUA Kec. Balik Bukit Lampung Barat	47
E. Hambatan Manajemen Pelayanan Pernikahan di KUA Kec. Balik Bukit Lampung Barat	48
F. Struktur Organisasi KUA Kec. Balik Bukit Lampung Barat	51

BAB IV ANALISIS DAMPAK COVID-19 TERHADAP MANAJEMEN PELAYANAN PERNIKAHAN DI KUA Kec. BALIK BUKIT LAMPUNG BARAT	53
A. Analisis Manajemen Pelayanan	53
B. Hasil Temuan	66
 BAB V PENUTUP	 71
A. Kesimpulan	71
B. Rekomendasi	72

**DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN**



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Program Kerja KUA Kec. Balik Bukit Lampung Barat	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Peta KUA Kec. Balik Bukit Lampung Barat	44
3.2 Struktur Organisasi	51
4.1 Grafik Runtun Waktu Pernikahan di Kec. Balik Bukit Lampung Barat	65



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebagai langkah awal untuk memudahkan dalam mengerti dan memahami skripsi ini dan menghindari kesalahpahaman dalam mengartikan maknanya, maka secara singkat terdapat penjelasan dari beberapa kata yang terkait dengan maksud dari skripsi yang berjudul “**Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Manajemen Pelayanan Pernikahan Di KUA Kec. Balik Bukit Lampung Barat**”, yaitu sebagai berikut:

Menurut Sugiyono, Analisis adalah kegiatan untuk mencari pola, atau cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian, serta hubungannya dengan keseluruhan.¹

Penulis menyimpulkan bahwa analisis merupakan suatu kegiatan yang sudah direncanakan yang akan diselesaikan melalui suatu pengolahan data dengan cara memanfaatkan sumber yang efektif dan efisien sekaligus menggunakan sumber-sumber lainnya untuk mencapai tujuan yaitu menemukan hubungan pola suatu variabel dari variabel lain berdasarkan instrumen analisis yang sistematis.

Definisi manajemen berasal dari kata kerja “*to manage*” dalam bahasa inggris, yang berarti menyelenggarakan, mengontrol, mengendalikan, mengusahakan, mempromosikan, menerapkan, dan mengelola.² Menurut G. R Terry manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah

¹ Sugiyono, 2015. definisi analisis. Penelitian Kualitatif. Alfabeta. Jakarta, h.

² Faustino Cardoso Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), h. 1

ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.³

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

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

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

Kantor Urusan Agama yang menjadi lokasi penelitian ini adalah Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Balik Bukit Lampung Barat.

Dapat disimpulkan disini bahwa penulis ingin mengetahui secara lebih jelas bagaimana aktivitas manajemen pelayanan terkait dampak sebelum dan sesudah adanya pandemi *Covid-19* terhadap pelayanan pernikahan yang ada pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Balik Bukit Lampung Barat dan aktivitas yang dilakukan dalam memberikan layanan pernikahan demi memenuhi kebutuhan calon pengantin, dengan meningkatkan kualitas layanan

³ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), h. 2

maka terciptanya loyalitas pada calon pengantin dan akan berdampak baik pada lembaga itu sendiri, bahkan akan menjadi suatu indikator untuk menilai keberhasilan dari suatu lembaga.

B. Latar Belakang Masalah

Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dengan falsafah Pancasila dan dengan landasan riil Undang- Undang Dasar 1945 pada hakikatnya merupakan dasar dan pedoman akan berbagai kegiatan/aktivitas penyelenggaraan pemerintahan dan kenegaraan, interaksi sosial, politik, ekonomi dan antar individu masyarakat itu sendiri sebagai warga negara/warga masyarakat yang tinggal di wilayah Republik Indonesia. Sebagai dasar dan pedoman dari penyelenggaraan pemerintahan dan kenegaraan, Pancasila dan UUD 1945 mengamanatkan kepada pemerintah sebagai institusi penyelenggara pemerintahan untuk mengelola sumberdaya yang dimiliki negara ini untuk kepentingan bangsa dan negara, dan termasuk didalamnya adalah penyelenggaraan pelayanan publik Pemerintah yang menerima mandat dari rakyat, memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, memenuhi kebutuhan masyarakat baik barang, jasa maupun pelayanan administratif. Berdasarkan kebutuhan-kebutuhan ini maka dibentuklah Kelembagaan Pelayanan Departemen, Instansi dan Unit-Unit Layanan dari pusat hingga daerah bahkan ke pelosok desa dengan maksud dan tujuan memberikan pelayanan yang merata kepada masyarakat.⁴

Menindaklanjuti kemauan dari rakyat kemudian diserahkan kewenangannya ke pemerintah, makaselanjutnya pemerintah telah menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dengan terbitnya undang- undang ini adalah bertujuan untuk memberikan kepastian hukum, keabsahan dalam hubungan antara masyarakat dengan pihak penyelenggaran

⁴ Nuhriison M. Nuh, et. Al., *Optimalisasi Peran KUA Melalui Jabatan Fungsional Penghulu*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama, 2007.

elayanan publik yang dikelola oleh pemerintah mengenai barang, jasa atau dokumen yang diproduksi dan yang diperlukan atau diterima oleh warga masyarakat.⁵ Pelayanan Pernikahan oleh Kementerian Agama dan dalam hal ini Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai sarana dan prasarana di seluruh Indonesia merupakan bagian atau unit yang dibentuk oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Warga masyarakat Muslim khususnya yang ingin melangsungkan pernikahan dan ingin memiliki dokumen yang resmi dan sah dari negara sebagai pengakuan dan keabsahan atas pernikahannya, maka harus memenuhi beberapa persyaratan yang sudah ditetapkan pihak kementerian agama RI dalam hal ini adalah KUA setempat.⁶

Seiring berjalannya waktu pelayanan publik terus terselenggara dan berinovasi melayani masyarakat khususnya pada pelayanan pemerintahan, diantaranya pelayanan pernikahan. Ketidaknyamanan pelayanan publik mulai dirasakan dan terganggu baik oleh penerima ataupun penyelenggara pernikahan dimulai pada bulan Maret tahun 2020 yang disebabkan oleh *Covid-19*. Wabah *covid-19* merupakan wabah berjangkit yang disebabkan oleh *corona virus* dan berdampak orang sakit hingga membawa kematian. Wabah ini mulai jadi trending topic atau pembicaraan hangat diberbagai media massa dan masyarakat, terlebih *Corona Virus* ini mulai terdeteksi sampai ke Indonesia. Kasus wabah berjangkit ini berimbas dan sangat terasa kepada keleluasaan pelayanan publik di berbagai wilayah Indonesia, baik kenyamanan pelayanan ataupun kemudahan akses masyarakat untuk menerima layanan publik terasa mulai terganggu. Untuk menghambat cepatnya penularan *Covid-19* ada beberapa instansi pemerintah yang membatasi pelayanan, waktu pelayanan, membatasi karyawan yang hadir ke Kantor, membatasi pelayanan tatap muka, sampai ketentuan akses pelayanan dari masyarakat hanya bisa

⁵ *Ibid*, h. 67

⁶ *Ibid*, h. 73

melalui *website online* yang sudah disediakan alamat, prosedur dan tata caranya.⁷

Dampak dari mewabahnya *Covid-19* atau lazim disebut *Corona Virus*, khususnya di Kabupaten Lampung Barat berpengaruh kepada kejiwaan masyarakat yaitu adanya perasaan takut bahkan cemas, kemudian ditambah dengan adanya beberapa anjuran dan ketentuan pemerintah membuat keleluasaan aktivitas masyarakat tertanggu. Gerak dan interaksi sosial warga masyarakat yang terbatas berpengaruh terhadap aktivitas rutin warga, misalnya aktivitas berusaha (berdagang), berbelanja dan atau pergi ke pasar, berkunjung ke sanak keluarga atau teman dan mengadakan acara dengan berkumpul bersama (orang banyak), beribadah kelanggar atau masjid, bersekolah, kegiatan sosial dan acara ritual keagamaan.⁸

Masyarakat di Kabupaten Lampung Barat dan terutama untuk acara pernikahan adalah sesuatu yang ditunggu-tunggu, penting dan sakral bagi calon dan pihak orang tua atau keluarga. Acara pernikahan pasangan bagi kedua orang tua atau pihak kedua keluarga dan teman sejawat serta handai taulan adalah sesuatu yang ditunggu-tunggu prosesinya, dihias dan dimeriahkan dan bahkan diramaikan dengan hiburan. Acara pernikahan bagi masyarakat tidak dibatasi oleh waktu dan tempat. Apabila kedua belah pihak keluarga mencapai kesepakatan maka proses pelaksanaan pernikahan Pagi, siang, ataupun malam dilakukan di rumah, di gedung, di hotel, di kantor dan di masjid sesuai dengan aturan dan protokol kesehatan. Penetapan waktu dan tempat selama ini adalah hak dan kemauan pihak orang tua atau keluarga dari kedua pasangan, yang selanjutnya nantinya di koordinasikan dengan pihak KUA setempat. Gaung acara hiburan dan keramaian pernikahan dan resepsi perkawinan tidak terlihat lagi baik yang dilangsungkan di rumah pasangan atau digedung-gedung tempat resepsi perkawinan. Belasan gedung di Kabupaten Lampung Barat yang biasa digunakan untuk acara perkawinan kini ditutup tidak

⁷ Husaini Usman, *Manajemen*. Jakarta: Pt Bumi Aksara, 2012.

⁸ *Ibid*, h. 81

difungsikan. Fenomena bagi masyarakat di Kabupaten Lampung Barat, terutama pada hari minggu biasanya masyarakat ramai hulu hilir pergi menghadiri undangan acara resepsi perkawinan dan akhir-akhir ini suasana itu tidak terlihat lagi.

Berdasarkan latar belakang di atas, bahwa pentingnya analisis terkait masalah dampak *Covid-19* terhadap manajemen pelayanan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kabupaten Lampung Barat yang sangat mempengaruhi terhadap kegiatan masyarakat di daerah itu sendiri. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Manajemen Pelayanan Pernikahan Di KUA Kec. Balik Bukit Lampung Barat**”.

C. Fokus dan Subfokus Penelitian

Pemfokusan dalam penelitian ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan dan aturan dari masalah yang akan dipecahkan, selain itu juga faktor keterbatasan tenaga, dana, waktu dan protokol kesehatan dapat menghambat pelaksanaan kegiatan. Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas dan agar pembahasan ini lebih terarah maka penulis memfokuskan penelitian ini dilakukan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Balik Bukit Lampung Barat. Dan subfokus yang dibahas yaitu manajemen pelayanan pernikahan terkait dampak sebelum dan sesudah adanya pandemi *Covid-19*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka penulis merumuskan beberapa pokok masalah yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini. Adapun pokok permasalahan tersebut adalah bagaimana dampak *Covid-19* terhadap manajemen pelayanan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Balik Bukit Lampung Barat?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana dampak *Covid-19* terhadap manajemen pelayanan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Balik Bukit Lampung Barat.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi Pemerintahan daerah khususnya pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Balik Bukit Lampung Barat terkait manajemen pelayanan pernikahan sebelum dan sesudah terkena dampak *Covid-19* yang dianalisis secara umum dan secara perspektif Islam.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya wawasan kajian pustaka, referensi dan memberikan informasi yang bermanfaat terkait dengan judul “Analisis Dampak *Covid-19* Terhadap Manajemen Pelayanan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Balik Bukit Lampung Barat” bagi peneliti-peneliti selanjutnya khususnya mahasiswa/i UIN Raden Intan Lampung dan bagi pembaca lainnya sebagai wawasan keilmuan yang baru.

G. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti- peneliti lain yang membahas aspek lembaga yang relevan. Penelitian yang penulis bahas memiliki topik seperti penelitian yang terdahulu namun perbedaannya terletak pada objek yang akan diteliti dan permasalahannya yang terjadi di wilayah yang akan penulis teliti, serta kebijakan yang

sesuai untuk diterapkan di wilayah tersebut, dan judul-judul skripsi diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Jamili, (2020) yang berjudul “Dampak Pandemi *Covid-19* Terhadap Pelayanan Pernikahan Dan Permohonan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak pandemi *Covid-19* terhadap pelayanan pernikahan dan permohonan pernikahan serta aktivitas pelayanan pernikahan di KUA Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan analisa kualitatif. Teknik pengumpulan data observasi, dokumentasi dan wawancara. Informan dalam penelitian adalah dua orang aparat KUA Banjarmasin Tengah dan empat orang warga yang keluarganya melangsungkan pernikahan di bulan Juni dan Juli 2020. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktifitas Pelayanan Pernikahan di KUA Banjarmasin Tengah selama pandemi Covid – 19 tetap berjalan dengan mengikuti protokoler kesehatan dari pemerintah tetap dilaksanakan, begitu pula warga yang mendaftar pernikahan melalui wibesite Kemenag RI (*online*) dapat diikuti dilaksanakan. Jumlah pendaftaran permohonan pernikahan di KUA Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin hingga September 2020 terjadi penurunan dibandingkan tahun 2019 (sebelum adanya wabah Covid-19) yaitu pada tahun 2019 berjumlah 749 pasang nikah dan pada tahun 2020 sampai dengan (penelitian ini dilakukan) September 2020 berjumlah 398, memang ada tersisa waktu tiga bulan, namun diperkirakan jumlah permohonan pernikahan tidak mencapai tahun sebelumnya. Dari hasil wawancara dengan 4 keluarga Warga masyarakat yang melangsungkan akad nikah pada bulan Juni dan Juli 2020 diketahui bahwa pihak keluarga yang melangsungkan hajatan mengikuti anjuran pemerintah mengenai disediakannya keran air dan sabun di depan rumah, menyebar undangan yang terbatas dengan waktu yang berbeda antara saat akad nikah dengan acara selamatan atau datangnya para undangan, para

undangan lainnya memakai masker. Namun yang terlihat dilapangan sebagian tetap berkerumun (tidak menjaga jarak satu atau dua meter) karena datangnya undangan terkadang bersamaan dengan lahan atau ruang untuk undangan yang tidak luas menyebabkan terjadinya kerumunan. Perasaan takut masyarakat terpapar *Corona Virus* memang ada, namun keinginan untuk menyaksikan menghadiri acara akad nikah anak, saudara atau kerabat mengakibatkan kurang disiplinnya anjuran pemerintah.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Darmawan Ratdya Bakti, (2021) yang berjudul “Pengendalian Pelayanan Pelaksanaan Nikah Pada Masa Pandemi *Covid-19*; Studi Pada Kanwil Provinsi Jambi”. Pada masa pandemi *covid-19*, pemerintah telah merumuskan berbagai macam kebijakan yang bertujuan untuk mengurangi kerumunan manusia dalam bersosialisasi. Dalam hal ini Dirjen Bimas Islam Kementerian Agama turut memberikan himbauan untuk melakukan kontrol terhadap pelayanan nikah kepada seluruh Kantor Urusan Agama di Indonesia. Kanwil Provinsi Jambi merupakan salah satu pihak yang turut melaksanakan amanat tersebut. Adapun dalam hal ini tata kelola kebijakan pemerintah harus mampu memenuhi hukum Islam dari *good governance*. Penelitian ini berujuan untuk memberikan gambaran dan menganalisis implementasi pengendalian pelaksanaan pelayanan nikah pada masa pandemi *Covid-19* di Provinsi Jambi khususnya dalam perspektif *good governance*. Metode pengambilan data yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur dan diolah melalui analisis deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian, secara umum Kanwil Provinsi Jambi telah melaksanakan kebijakan pengendalian pernikahan secara baik. Dalam hal ini pihak Kanwil telah melakukan berbagai strategi seperti bersikap tegas terhadap aturan, bekerja sama dengan stakeholder terkait dan berkomunikasi secara intens mengenai protokol kesehatan. Selain itu terdapat kendala baik yang berasal dari kelalaian calon pengantin maupun budaya masyarakatnya sendiri yang cenderung bergerombol. Upaya pengendalian

layanan pernikahan harus didukung oleh seluruh *stakeholder* terkait. Kebaruan dari hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pengendalian pelaksanaan pernikahan merupakan upaya untuk mewujudkan *good governance* dalam perspektif hukum Islam.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Alfi Syahri, (2021) yang berjudul “Layanan Pelaksanaan Akad Nikah Di Kantor Urusan Agama Medan Marelan (Studi Efektivitas dan Hambatannya pada Masa Pandemi *Covid-19*)”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas dan hambatan layanan pelaksanaan akad nikah selama masa pandemic *Covid-19* di Kantor Urusan Agama Medan Marelan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan pendekatan studi deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, *observasi*, dan studi dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi data dan *member check*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan pernikahan pada masa pandemi *Covid-19* mengalami perubahan yang signifikan dan tentu dengan adanya aturan pemerintah mengalami kendala dalam hal layanan. Terkait dengan layanan administrasi, tata persuratan seperti permohonan, penerbitan surat, masyarakat dapat melakukannya dengan cara menerapkan protokoler kesehatan. Sedangkan terkait dengan pelaksanaan pernikahan, Kantor Urusan Agama mengeluarkan surat edaran tentang pernikahan yang tidak dapat dilakukan dengan kerumunan banyak orang, dalam arti pernikahan hanya dihadiri oleh beberapa orang saja. Adapun faktor penghambat efektivitas layanan tersebut di antaranya kurangnya fasilitas layanan yang bersifat *online*, dan sulitnya akses informasi masyarakat terkait dengan kebijakan-kebijakan Kantor Urusan Agama.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Indri Maritasari, (2021) yang berjudul “Implementasi Regulasi Pelayanan Pernikahan Pada Era *New Normal* Di Kua Kecamatan Padamara Kabupaten

Purbalingga”. Di Indonesia pelayanan pernikahan diselenggarakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA). Ketidaknyamanan pelayanan publik mulai terganggu karena pandemi *Covid-19* yang melanda seluruh dunia. Adanya pandemi ini membuat masyarakat merasa khawatir jika melangsungkan pernikahan. Pandemi *Covid-19* berdampak pada pelayanan pernikahan yang dilakukan oleh KUA. Oleh karena itu KUA menerapkan pelayanan yang berbeda dengan sebelum pandemi. Berdasarkan hal tersebut maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah tentang bagaimana implementasi pelayanan pernikahan pada era *new normal*. Penelitian ini dilakukan di KUA Kecamatan Padamara Kabupaten Purbalingga. Metode yang digunakan adalah jenis penelitian lapangan (*field research*). Pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan *yuridis normatif*. Sumber data primer diperoleh secara langsung dari Kepala KUA sekaligus sebagai Penghulu KUA Kecamatan Padamara dan responden yang menikah pada era *new normal*. Sedangkan sumber sekunder diperoleh dari buku, artikel, karya ilmiah, dan dokumen-dokumen yang mempunyai hubungan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data diperoleh dari studi dokumentasi, wawancara dan *observasi*. Teknik pengolahan data diperoleh dari lapangan, kemudian dianalisis dengan metode kualitatif dengan pola pikir analisis deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi regulasi pelayanan pernikahan pada era *new normal* di KUA Kecamatan Padamara Kabupaten Purbalingga berjalan dengan baik serta memudahkan masyarakat yang menikah saat pandemi *COVID-19*. Pelayanan pernikahan sebelum pandemi tidak ada batasan personil, tidak ada batasan dalam mobilisasi dan interaksi, serta tanpa menggunakan prokes. Pelayanan selama pandemi terdapat pembatasan kapasitas tempat dan orang, selain itu harus mematuhi prokes. Penghulu berhak untuk tidak memberikan pelayanan nikah jika keluarga maupun catin tidak menerapkan prokes. Pandemi *COVID-19* ini juga mempengaruhi permohonan pernikahan, bimbingan

perkawinan dan jam pelayanan KUA. Masyarakat yang melangsungkan pernikahan saat pandemi ini mengikuti peraturan dari Pemerintah meskipun terkadang pihak undangan yang datang tidak sepenuhnya disiplin mengikuti protokol kesehatan. Kebijakan pemerintah dalam pelayanan pernikahan saat pandemi diperbolehkan secara hukum Islam, hal itu dikarenakan untuk menjaga kemaslahatan serta menghindari kemudharatan berupa tertularnya *COVID-19*.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Alif Sabroni, (2021) yang berjudul “Manajemen Pelayanan Nikah Pada Masa Pandemi Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Candipuro Kabupaten Lampung Selatan”. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelayanan. Manajemen adalah sebuah hal penting untuk sebuah lembaga maupun organisasi, salah satu yang memerlukan manajemen adalah pelayanan nikah yang dilakukan oleh kantor urusan agama kecamatan candipuro kabupaten lampung selatan. Pokok permasalahan peneliti adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan nikah pada masa pandemic dikantor urusan agama kecamatan candipuro kabupaten lampung selatan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang meneliti fungsi manajemen pada pelayanan pernikahan yang terjadi pada masa pandemi. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yang menggunakan teknik wawancara, *observasi*, serta dokumentasi untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi manajemen sangat berpengaruh terhadap pelayanan, dalam penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan nikah melakukan satu persatu fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Dimana dalam perencanaan KUA menyusun beberapa rencana dan tujuan guna memudahkan pelayanan yang nanti diberikan.

Jika cermati penelitian di atas terdapat kesamaan dengan peneliti sekarang lakukan yaitu sama-sama membahas tentang manajemen pelayanan, namun terdapat perbedaan pada penelitian sebelumnya yang menitik beratkan kepada manajemen pelayanan di suatu instansi. Sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti lebih menitik beratkan pada fungsi manajemen pelayanan pernikahan terkait dampak sebelum dan sesudah adanya pandemi *Covid-19* di Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Balik Bukit Lampung Barat.

H. Metode Penelitian

Definisi metode penelitian yaitu metode berasal dari kata metode yang artinya cara yang tepat untuk melakukan sesuatu dan *logos* adalah ilmu atau pengetahuan. Jadi metodologi adalah cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran atau pengetahuan secara seksama untuk mencapai tujuan.⁹ Sedangkan penelitian adalah suatu proses, yaitu suatu langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis guna mendapat pemecahan masalah atau mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan tersebut.¹⁰

Sebelum memulai melakukan penelitian seorang peneliti perlu memperhatikan metode penelitian yang akan dilakukan. Karena metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.¹¹ Secara umum data yang telah diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.¹² Melalui penelitian kita dapat menggunakan hasilnya untuk menemukan dan menyelesaikan setiap masalah yang ada dengan cara menyelesaikan setiap masalah yang ada dengan cara mengolah data-data yang sudah terkumpulkan. Sehingga

⁹ Cholit Narbuko dan Abu Ahmad, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), h. 35

¹⁰ Marzuki, *Metode Riset*, (Yogyakarta: ekonisia, 2005), h.9

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif DAN R&D* (Bandung: ALFABETA, 2017), h.2

¹² *Ibid.* h.3

metodologi penelitian merupakan kegiatan paling penting untuk menjaga realibilitas dan validitas data hasil dari penelitian yang akan digunakan untuk tujuan tertentu.

Secara singkat dapat dipahami bahwa penelitian atau riset adalah sesuatu yang dipertanyakan, karna setiap penelitian pasti akan diajukan sebuah pertanyaan dan harus ada jawaban atas pertanyaan tersebut sehingga penelitian dikatakan berhasil jika sudah terjawab semua pertanyaan yang diajukan pada saat penelitian. Artinya bahwa data yang diteliti adalah mengenai keadaan seluruh kegiatan pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Balik Bukit Lampung Barat serta memiliki kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti.

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

1. Jenis dan sifat penelitian

a. Jenis penelitian

Penelitian ini adalah penelitian jenis lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang langsung dilakukan dilapangan atau pada responden.¹³ Penelitian lapangan dimaksud untuk menghimpun data yang ada di lapangan, ada pun data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data tentang manajemen pelayanan terkait dampak sebelum dan sesudah adanya pandemi *Covid-19* terhadap pelayanan pernikahan dan penelitian ini bertempat pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Balik Bukit Lampung Barat.

b. Sifat penelitian

Penelitian ini bersifat penelitian kualitatif deskriptif yaitu penelitian berupaya menghimpun, mengolah data secara kualitatif. Maksudnya melakukan pendekatan investigasi, peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka

¹³ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* (Bandung: Mandar Maju, Cet. VII, 1996), H.11

secara langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian.¹⁴ Memberikan penjelasan dan jawaban terhadap pokok permasalahan yang penulis teliti, bukan berarti untuk menguji atau mencari teori baru.

Penelitian deskriptif ini juga ditunjang oleh teknik *survey literature* yang dilakukan untuk memperoleh sumber data primer dari buku teks dan data sekunder dari artikel jurnal, media cetak, dan internet. Etika dalam penelitian kualitatif menjadi isu sentral karna sebagian besar penelitian ini menggunakan manusia sebagai subjek penelitian. Tidak hanya rahasia yang akan terbongkar, mungkin juga ada informasi yang seharusnya terlindungi akan tersebar.oleh karena itu dalam hal ini peneliti kualitatif dituntut untuk menjaga kearifannya dengan menjaga etika profesionalnya prinsip etika penelitian kualitatif adalah:

- 1). Melindungi identitas subjek.
- 2). Memperlakukan subjek dengan rasa hormat.
- 3). Memperjelas persetujuan dan kesepakatan dengan subjek.
- 4). Menulis apa adanya pada waktu menulis dan melaporkan penemuan-penemuan peneliti. Penelitian ini penulis akan berusaha mencari dan mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan subjek dan objek penelitian yang isinya tentang manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan suscatin.

2. Pendekatan Penelitian

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

¹⁴ Gunawan, Imam, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara), h.11

penelitian (pengumpulan data).¹⁵

Penelitian kualitatif dilakukan dalam kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti harus memiliki teori dan wawasan yang luas agar dapat mengajukan pertanyaan, menganalisis, dan menyusun objek penelitian dengan lebih jelas. Penelitian kualitatif biasanya digunakan apabila terdapat masalah yang tidak jelas, makna tersembunyi teridentifikasi dan untuk memastikan kebenaran suatu data.

3. Sumber Data

Sumber data adalah subyek dimana data itu diperoleh.¹⁶ Adapun sumber data yang ada pada penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data yang memiliki sifat *up to date*. Teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mengupulkan data primer meliputi *observasi*, wawancara dan dokumentasi.¹⁷ Data primer dalam penelitian ini akan diperoleh dari hasil dokumentasi dan wawancara dengan kepala dan staff di Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Balik Bukit Lampung Barat dan dua atau lebih sampel terkait pendaftar atau peserta pernikahan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti berperan sebagai tangan kedua).¹⁸ Data sekunder diperoleh dari berbagai

¹⁵ Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar- Ruzz Media, 2014), h. 299

¹⁶ Muhammad Abdulkadir, *Hukum Dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT Citra Aditya Bkati, 2004), h. 115

¹⁷ Enny Radjab dan Andi Jam'an, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Makassar: Lembaga dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, 110M), h.110

¹⁸ *Ibid*, h.111

sumber seperti buku, artikel, jurnal dan lain-lain. Dalam hal ini, data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui literature yang erat kaitanya dengan objek penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

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

a. Metode *interview*/wawancara

Metode *interview* adalah suatu percakapan tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih yang duduk berhadapan secara fisik dan diarahkan pada suatu arah pembicaraan tertentu terkait dengan permasalahan.¹⁹ Metode *interview* atau wawancara merupakan cara pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan tujuan penelitian.²⁶

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terpimpin artinya wawancara yang bebas mengajukan kerangka pertanyaan pokok yang tersusun dengan baik tetapi dalam proses wawancara seseorang, pewawancara boleh mengembangkan pertanyaan selagi tidak menyimpang dari pokok permasalahan. Hal ini dilakukan untuk menghindari kemungkinan kesalahan atas jawaban informal dan diharap mendapat informasi dan data yang berkualitas. Metode *interview* ini merupakan metode utama yang penulis terapkan dalam pengambilan data di Kantor

¹⁹ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bnadung: CV. Mandar Maju, 1990), h. 187 ²⁶ *Ibid*, h.188

Urusan Agama (KUA) Kec. Balik Bukit Lampung Barat, dengan informasi dan data-data yang berkaitan dengan manajemen pelayanan terkait dampak sebelum dan sesudah adanya pandemi *Covid-19* terhadap pelayanan pernikahan.

b. Metode *Observasi*

Observasi sebagai teknik pengumpulan data memiliki karakteristik khusus. *Observasi* juga merupakan proses yang kompleks, yang mencakup berbagai proses biologis dan psikologis. Maka akan mempermudah penulis dalam hal pencatatan dan pengamatan secara sistematis terhadap fenomena yang terjadi di lapangan.²⁰

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

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen tertulis, laporan, dan surat-surat resmi.²¹ Penulis menggunakan metode ini untuk mendapatkan data-data yang resmi dan sesuai dengan keperluan penelitian untuk mendapatkan data yang objektif dan nyata. Peneliti juga harus berhati-hati dalam memilih dokumen yang hendak dijadikan sumber penelitian karena tulisan seringkali tidak sistematis, tidak akurat, ditulis dalam masa dan untuk tujuan tertentu sehingga perlu rekonstruksi. Dokumentasi juga berarti keterampilan dalam menemukan, menangani, dan merinci sumber-sumber dan merawat catatan-catatan yang mengklarifikasinya.²²

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

²⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 81

²¹ Husnaini Usmandan Purnomo Setiadi Akbar, *Metode Penelitian Sosial*,(Jakarta: Bumi Aksara, 2001), h. 73

²² Basr Ms, *Metodologi Penelitian Sejarah Pendekatan, Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Restu Agung, 1997), h. 63

3. Teknik Analisis Data

Pada penelitian kualitatif analisa data dilakukan melalui pengaturan data secara logis dan sistematis. Analisis data dilakukan sejak awal peneliti terjun ke lapangan hingga pada akhir penelitian (pengumpulan data).²³ Setelah data sudah diperoleh, kegiatan selanjutnya yang dilakukan adalah menganalisis data dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu data yang di kumpulkan berupa kata-kata, objek-objek, pola-pola dalam data. Dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk menyajikan laporan, data berasal dari sesi tanya jawab, catatan harian, serta video dokumentasi.

I. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat bertujuan untuk mempermudah pemahaman dalam memahami masalah yang akan dibahas, maka diperlukan format penulisan kerangka skripsi agar memperoleh gambaran komprehensif dalam penulisan. Secara sistematika, penulisan skripsi ini terdiri dari Lima BAB dan setiap bab terdiri dari beberapa sub bab. Penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

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

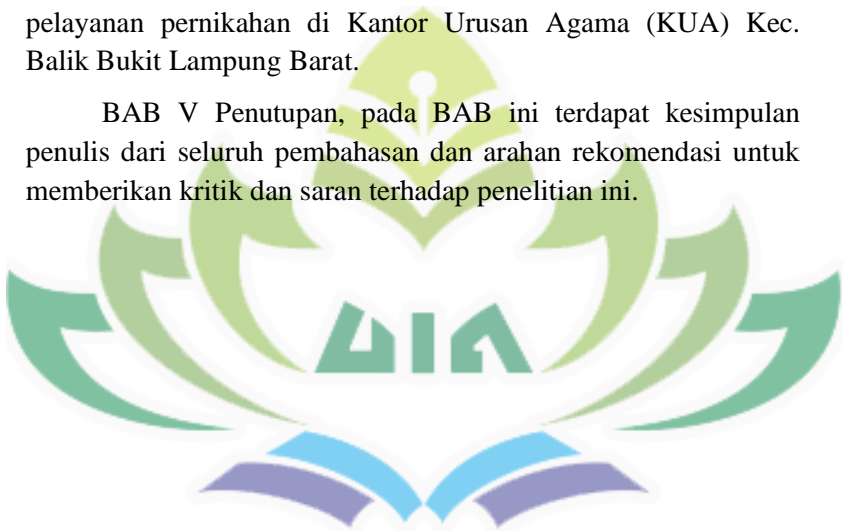
BAB II Landasan Teori yang berisikan tentang uraian dari definisi manajemen pelayanan publik, unsur-unsur manajemen, fungsi manajemen, kualitas layanan, pengertian pernikahan, pelayanan pernikahan, Kantor Urusan Agama.

²³ Rulam Ahmadi *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar- Ruzz Media, 2014), h. 229

BAB III Gambaran Umum Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Balik Bukit Lampung Barat yang berisikan tentang sejarah berdiri, visi dan misi dan struktur organisasi, dampak sebelum dan sesudah adanya pandemi *Covid-19* terhadap pelayanan pernikahan, program kegiatan pelayanan pernikahan, daftar hadir, waktu dan tempat penyelenggaraan, manajemen pelayanan.

BAB IV Analisis Penelitian yang didalamnya terdapat uraian hasil analisis penulis dari data yang diperoleh pada BAB III dan kemudian dapat menghasilkan temuan penelitian yang berisi tentang analisis manajemen pelayanan terkait dampak sebelum dan sesudah adanya pandemi *Covid-19* terhadap pelayanan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Balik Bukit Lampung Barat.

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



BAB II

MANAJEMEN PELAYANAN, PERNIKAHAN, COVID-19, DAN KUA

A. Manajemen Publik

1. Pengertian Manajemen Publik

Manajemen Publik Menurut Shafritz dan Russel diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi. Menurut Overman dalam Keban mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah “*scientific manajement*”, meskipun sangat dipengaruhi oleh “*scientific manajemen*”. Manajemen publik bukanlah “*policy analysis*”, bukanlah juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi politik kebijakan di pihak lain. Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing* dan *controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain.²⁴

Menurut Andrew F. Sikukula menyatakan bahwa manajemen publik pada umumnya dikaitkan dengan kegiatan-kegiatan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan dengan mengeksploitasi sumber daya yang dimiliki suatu organisasi dengan tujuan mendapatkan hasil berupa produk ataupun jasa secara efektif dan efisien.²⁵ Manajemen adalah suatu seni mengatur yang melalui proses, cara dan tindakan melalui tahapan fungsional dari manajemen yang meliputi perencanaan,

²⁴ Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Persepektif Islam*, h. 4.

²⁵ Syamsuddin, “Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan.”, h. 14.

pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara efektif dan efisien.²⁶ Andrew F. Sikula menguraikan manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.²⁷

2. Fungsi Manajemen Publik

Fungsi manajemen publik pada dasarnya merupakan tugas pokok seorang manajer yang harus dilaksanakan dalam suatu organisasi ataupun instansi. Menurut George. R. Terry fungsi manajemen publik meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.²⁸

a. Perencanaan

Perencanaan merupakan suatu aspek penting yang dilakukan oleh semua lapisan yang ada di dalamnya guna menentukan apa yang harus dicapainya dan bagaimana cara untuk mencapainya. Menurut Malayu S. P. Hasibuan perencanaan merupakan suatu hal penting yang dirancang untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah mengkoordinasi pekerjaan, tugas-tugas dan pembagian pekerjaan yang harus dilaksanakan sesuai penempatan keahlian para pekerja. Pengorganisasian

²⁶ Lilis Sulastri, *Manajemen Sebuah Pengantar* (Bandung: La Goods Publishing, 2012), h. 14.

²⁷ Husaini Usman, *Manajemen* (Jakarta: Pt Bumi Aksara, 2012), h. 6.

²⁸ Awaluddin and Hendra, "Fungsi Manajemen Dalam Pengadaan Infrastruktur Pertanian Masyarakat Di Desa Watatu Kecamatan Banawa Selatan Kabupaten Donggala," *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tadulako Indonesia* 2, no. 1 (2018), h. 5.

Menurut Winardi adalah suatu proses mengelompokkan tugas dan kegiatan-kegiatan pekerjaan sesuai bidang dan keahlian untuk mencapai suatu yang diinginkan.²⁹

c. Pelaksanaan

Pelaksanaan menurut George R. Terry merupakan suatu usaha menggerakkan semua anggota untuk bekerja melaksanakan tugas- tugasnya dalam mencapai tujuan yang telah dibuat. Pelaksanaan adalah pengarah dan memotivasi seluruh elemen yang ada untuk menangani dan menyelesaikan suatu masalah.³⁰

d. Pengawasan

Pengawasan merupakan suatu proses menentukan apa yang dicapai yang telah disesuaikan dengan apa yang dikerjakan, menilai, dan memperbaiki suatu rencana yang dikerjakan.³¹

3. Unsur-Unsur Manajemen Publik

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

a. *Man* (manusia)

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

²⁹ Wijaya, *Dasar Dasar Manajemen: Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif Dan Efesien*, h. 40

³⁰ *Ibid*, h. 89

³¹ *Ibid*, h. 112

b. *Money* (uang)

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

c. *Method* (metode)

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

d. *Market* (pasar)

Merupakan pasar yang hendak dimasuki hasil produksi baik barang atau jasa untuk menghasilkan uang, mengembalikan investasi dan mendapatkan profit dan hasil penjualan atau tempat dimana organisasi menyebarluaskan (memasarkan) produknya. Agar pasar dapat dikuasai maka perlu menjaga kualitas barang yang sesuai dengan selera konsumen untuk meningkatkan daya beli konsumen.

e. *Materials* (bahan-bahan)

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

f. *Machine* (mesin)

Peralatan termasuk teknologi yang digunakan untuk membantu dalam operasi untuk menghasilkan barang dan jasa yang akan dijual. Mesin yang digunakan untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja, terutama pada penerapan teknologi mutakhir yang dapat meningkatkan kapasitas dalam proses produksi baik barang atau jasa.³²

g. *Information* (informasi)

Segala informasi yang digunakan dalam melakukan kegiatan suatu perusahaan. Informasi sangat dibutuhkan dalam manajemen. Informasi tentang apa yang sedang terkenal sekarang ini, apa yang sedang terjadi di masyarakat. Informasi juga sangat penting menganalisa produk yang telah dan dipasarkan.³³

B. Manajemen Pelayanan

1. Pengertian Manajemen Pelayanan

Pelayanan merupakan proses kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dengan hak-hak dasar dan hak pemberian dalam bentuk jasa dan layanan.³⁴ Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama. Pelayanan terpadu merupakan kegiatan penyelenggaraan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan hingga tahap terbitnya dokumen yang dibutuhkan pemohon dimana pelaksanaannya dilakukan satu pintu atau satu tempat. Kegiatan tersebut bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik, memberikan

³² George. R. Terry dan L. W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen* ,, h.11-13

³³ Manullag, *Dasar-dasar Manajemen*,,, h. 8

³⁴ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), h. 18.

kemudahan terhadap masyarakat memperoleh pelayanan dan menjamin kepastian hukum. Sasaran yang diharapkan adanya Keputusan Menteri di atas adalah terwujudnya pelayanan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan akuntabel.³⁵

Pelayanan juga dapat diartikan sebagai proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat atau konsumen dengan hak-hak dasar dan hak pemberian berupa jasa dan layanan yang diberikan.³⁶ Menurut Sianipar pelayanan adalah cara mengabdikan, mempersiapkan, memproses dan mengatasi atas apa saja keperluan atau kebutuhan individu maupun kelompok. Pelayanan adalah suatu urutan aktivitas yang terjadi adanya interaksi langsung antara pelayan dan pelanggan yang menyajikan kepuasan pelanggan sebagai upaya melayani kebutuhan orang lain apa yang mereka butuhkan. Adapun pengertian Pelayanan Terpadu adalah pemberian pelayanan terhadap satu atau beberapa macam pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dapat dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen.³⁷

Berdasarkan pengertian di atas peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan terpadu adalah suatu aktivitas yang melibatkan interaksi langsung antara konsumen dan pelayan yang meliputi mengabdikan, mempersiapkan, memproses dan mengatasi yang dilakukan secara terintegrasi dan dapat dikontrol dengan sistem pengendalian manajemen yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat atau konsumen dalam bentuk barang atau jasa.³⁸

³⁵ Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia, "Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama" (2018).

³⁶ Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, h. 18.

³⁷ Resti Wildayati, Dindin Solahudin, and Arif Rahman, "Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah," h. 170.

³⁸ Taufiqurokhman and Evi Satispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik, Umj Press 2018* (Tangerang Selatan: UMJ PRESS, 2018), h. 130.

2. Bentuk Pelayanan

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam, yaitu: 1) layanan dengan lisan, 2) layanan melalui tulisan dan 3) layanan dengan perbuatan. Ke-3 bentuk layanan ini memang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi.³⁹

3. Prinsip Pelayanan

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

a. Kesederhanaan

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

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal, Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik, Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ personal/ sangketa dalam pelaksanaan pelayanan publik serta Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara 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 memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

³⁹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (jakarta: Bumij Aksar,2006), h. 190.

- f. Tanggung jawab
- g. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- h. Kelengkapan sarana dan prasarana
- i. Tersedianya sarana dan pra sarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- j. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- k. Kedisiplinan, kesopanan, dan kelemahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- l. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu, yang nyaman bersih rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

4. Standar Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.⁴⁰

⁴⁰ Nina Rahmayanty, *Manajemen pelayanan prima*, (Yogyakarta: Garaha Ilmu, 2010), h. 89.

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

a. Prosedur pelayanan

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

b. Waktu penyelesaian

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

c. Biaya pelayanan

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

d. Produk pelayanan

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

e. Sarana dan prasarana

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

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan prilaku yang dibutuhkan.⁴¹

5. Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Islam ialah agama yang mengatur segala dimensi kehidupan Al-Qur'an duturunkan Allah swt kepada manusia untuk memberikan hasil usaha berupa barang maupun jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, jangan sesekali-kali memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang

⁴¹ *Ibid*, h. 90.

lain. Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut:

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

Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya.⁴²

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

Menyadari tabuat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya. Maka Allah SWT menurunkan syari'at Islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.⁴³ Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah Islam menghilangkan sama sama sekali kesulitan yang mungkin dialami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat Islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia. Hal ini sesuai dalam firman Allah SWT dalam Surat Al-Baqarah ayat 185 yang berbunyi:

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنَاتٍ مِّنَ
 الْهُدَىٰ وَالْفُرْقَانِ ۚ فَمَن شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُ ۗ وَمَن كَانَ
 مَرِيضًا أَوْ عَلَىٰ سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ أَيَّامٍ أُخَرَ ۗ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ

⁴² Taisirul Karimir Rahman, *Tafsir Al- Qurthubi*, (Bandung: Dar Ibni Hazm, 2010), h. 639

⁴³ Husnul Khatimah, *penerapan Syariah Islam*,(Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), h. 89

وَلَا يُرِيدُ بِكُمْ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ
 مَا هَدَانَكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ﴿١٨٥﴾

“(Beberapa hari yang ditentukan itu ialah) bulan Ramadhan, bulan yang di dalamnya diturunkan (permulaan) Al Quran sebagai petunjuk bagi manusia dan penjelasan-penjelasan mengenai petunjuk itu dan pembeda (antara yang hak dan yang bathil). Karena itu, barangsiapa di antara kamu hadir (di negeri tempat tinggalnya) di bulan itu, maka hendaklah ia berpuasa pada bulan itu, dan barangsiapa sakit atau dalam perjalanan (lalu ia berbuka), maka (wajiblah baginya berpuasa), sebanyak hari yang ditinggalkannya itu, pada hari-hari yang lain. Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur” (Q.S. Al-Baqarah: 185).

c. Amanah (tanggung jawab)

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

d. Tabligh (Menyampaikan)

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

e. Keadilan

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

pertentangan antara seseorang dengan orang lainnya karena tidak ada satu orang pun terzalimi.⁴⁴

C. Pernikahan

1. Pengertian Pernikahan

Istilah nikah berasal dari bahasa Arab, yaitu (النكاح), adapula yang mengatakan perkawinan menurut istilah fiqh dipakai perkataan nikah dan perkataan *zawaj*². Sedangkan menurut istilah Indonesia adalah perkawinan. Dewasa ini kerap kali dibedakan antara pernikahan dan perkawinan, akan tetapi pada prinsipnya perkawinan dan pernikahan hanya berbeda dalam menarik akar katanya saja.³ Dalam kompilasi hukum Islam dijelaskan bahwa perkawinan adalah pernikahan, yaitu akad yang kuat atau *mitsaqan ghalizhan* untuk mentaati perintah Allah dan melaksanakannya merupakan ibadah. Dari beberapa terminologi yang telah dikemukakan nampak jelas sekali terlihat bahwa perkawinan adalah fitrah ilahi.

2. Tujuan Pernikahan

Pernikahan merupakan sunah nabi Muhammad saw. Sunnah dalam pengertian mencontoh tindak laku nabi Muhammad saw. Perkawinan diisyaratkan supaya manusia mempunyai keturunan dan keluarga yang sah menuju kehidupan bahagia di dunia dan akhirat, di bawah naungan cinta kasih dan ridha Allah SWT, dan hal ini telah diisyaratkan dari sejak dahulu, dan sudah banyak sekali dijelaskan di dalam al-Qur'an.

Tujuan pernikahan, sebagaimana difirmankan Allah s.w.t. dalam Surat Ar-Rum ayat 21 yang berbunyi:

⁴⁴ Abu fahmi. Dkk, *HRD Syariah Syariah Teori dan Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pusaka Utama, 2014), h. 21

وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِتَسْكُنُوا إِلَيْهَا وَجَعَلَ
 بَيْنَكُمْ مَوَدَّةً وَرَحْمَةً إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ ﴿٢١﴾

“Dan di antara tanda-tanda kekuasaan-Nya ialah Dia menciptakan untukmu pasangan hidup dari jenismu sendiri, supaya kamu cenderung dan merasa tenteram kepadanya dan dijadikan-Nya di antaramu rasa kasih sayang (mawaddah warahmah). Sesungguhnya pada yang demikian itu menjadi tanda-tanda kebesaran-Nya bagi orang-orang yang berfikir” (Q.S. Ar-Rum: 21).

Mawaddah warahmah adalah anugerah Allah yang diberikan kepada manusia, ketika manusia melakukan pernikahan.

3. Hukum Pernikahan

Adapun hukum menikah, dalam pernikahan berlaku hukum taklifi yang lima yaitu:

- a. Wajib bagi orang yang sudah mampu nikah, sedangkan nafsunya telah mendesak untuk melakukan persetubuhan yang dikhawatirkan akan terjerumus dalam praktek perzinahan.
- b. Haram bagi orang yang tidak mampu memenuhi kebutuhan nafkah lahir dan batin kepada calon istrinya, sedangkan nafsunya belum mendesak.
- c. Sunnah bagi orang yang nafsunya telah mendesak dan mempunyai kemampuan untuk nikah, tetapi ia masih dapat menahan diri dari berbuat haram.
- d. Makruh bagi orang yang lemah syahwatnya dan tidak mampu member belanja calon istrinya.
- e. Mubah bagi orang tidak terdesak oleh alasan-alasan yang mewajibkan segera nikah atau karena alasan-alasan yang mengharamkan untuk nikah.

D. Permohonan dan Pencatatan Pernikahan

Undang-undang RI tentang Perkawinan No. 1 tahun 1974 diundangkan pada tanggal 2 Januari 1974 dan diberlakukan bersamaan dengan dikeluarkannya peraturan pelaksanaan yaitu Peraturan Pemerintah No. 9 tahun 1975 tentang Pelaksanaan UU No. 1 tahun 1974 tentang Perkawinan.

Menurut UU Perkawinan, perkawinan ialah ikatan lahir batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa (Pasal 1 UU Perkawinan).

Mengenai sahnya perkawinan dan pencatatan perkawinan terdapat pada pasal 2UU Perkawinan, yang berbunyi:

- a. Perkawinan adalah sah, apabila dilakukan menurut hukum masing-masing agamanya dan kepercayaannya itu;
- b. Tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hal ini terus terjadi karena perkawinan menurut agama dan kepercayaannya sudah dianggap sah, banyak pasangan suami istri tidak mencatatkan perkawinannya. Alasan yang paling umum adalah biaya yang mahal dan prosedur berbelit-belit. Alasan lain, sengaja untuk menghilangkan jejak dan bebas dari tuntutan hukum dan hukuman administrasi dari atasan, terutama untuk perkawinan kedua dan seterusnya (bagi pegawai negeri dan ABRI). Perkawinan tak dicatatkan ini dikenal dengan istilah perkawinan bawah tangan atau nikah sirri.

Secara garis besar, perkawinan yang tidak dicatat di negara Indonesia ini sama saja dengan membiarkan adanya hidup bersama dengan status hukum yang tidak tetap, dan ini sangat merugikan para pihak yang terlibat (terutama perempuan), terlebih lagi kalau sudah ada anak-anak yang dilahirkan.

Mereka yang dilahirkandari orang tua yang hidup bersama tanpa dicatatkan perkawinannya, memiliki akibat hukum dengan dijadikannya satu anak tersebut sama dengan anak yang lahir dari perkawinan diluar nikah, sehingga anak tersebut hanya mempunyai hubungan hukum dengan ibunya, dalam arti tidak mempunyai hubungan hukum dengan bapaknya. Dengan perkataan lain secara yuridis tidak mempunyai bapak.

Sebenarnya, tidak ada paksaan bagi masyarakat untuk mencatatkan perkawinan. Dalam artian, jika kita tidak mencatatkan perkawinan, bukan berarti kita melakukan suatu kejahatan. Namun jelas pula bahwa hal ini memberikan dampak atau konsekuensi hukum tertentu yang khususnya merugikan perempuan dan anak-anak. Kemudian, ketika seseorang tidak dapat membuktikan terjadinya perkawinan dengan akta nikah, dapat mengajukan permohonan itsbat nikah (penetapan atau pengesahan nikah) kepada pengadilan agama.

E. Covid-19

Pandemi merupakan peningkatan jumlah kasus penyakit di daerah tertentu yang menyebar di berbagai wilayah negara bahkan benua dan juga menyebabkan peningkatan jumlah orang yang terpapar. *Covid-19 (Coronavirus Disease 2019)* adalah penyakit yang disebabkan virus bernama *Sars-CoV-2* yang dapat menular manusia ke manusia melalui percikan bersin atau batuk (*droplet*). Orang yang terinfeksi virus ini akan mengalami gejala seperti sesak nafas, demam dan batuk. Bahkan kasus yang terparah orang yang terpapar virus ini dapat menyebabkan pneumonia, sindrom pernapasan akut, gagal ginjal dan kematian. WHO selaku badan kesehatan dunia mengumumkan pada 12 Maret 2020 berstatus pandemi. Hal tersebut dikarenakan jumlah kasus di Indonesia terus meningkat pesat, pada Juni 2020 sebanyak 31.186 kasus terkonfirmasi dan 1.851 kasus yang meninggal.⁴⁵

⁴⁵ Rina Tri Handayani et al., "Pandemi *Covid-19*, Respon Imun Tubuh, Dan Herd Immunity," *Jurnal Ilmiah STIKES Kendal* 10, no. 3 (2020), h. 374.

Dari pengertian diatas peneliti menyimpulkan bahwa *Covid-19* merupakan peningkatan jumlah kasus dan peningkatan orang yang terinfeksi oleh virus yang diberi nama *Sars-CoV-2* yang menyebar di berbagai penjuru dunia yang menyebabkan pasien yang terpaparnya mengalami gejala sesak napas, batuk, demam bahkan berujung kematian. *Covid-19* yang dimaksud peneliti ialah suatu kasus yang terjadi di Indonesia yang mempengaruhi berbagai aspek tidak terkecuali pelayanan yang ada pada Instansi Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Balik Bukit Lampung Barat.⁴⁶

F. Kantor Urusan Agama

Kantor Urusan Agama merupakan salah satu institusi penyelenggara negara di bawah Kementerian agama yang menjadi organisasi pelayanan publik (masyarakat). Rangkaian kegiatan yang dilayani oleh KUA tentu tidak terlepas dari PMA (peraturan menteri agama) nomor 39 tahun 2012 tentang tata kerja Kantor Urusan Agama. Disebutkan bahwa KUA adalah UPT (unit pelaksana teknis) Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam yang bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota di bidang urusan agama Islam (pasal 1, ayat 1).⁴⁷

Kantor Urusan Agama Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kantor Kementerian Agama di wilayah Kecamatan berdasarkan kebijakan Kantor Kementerian Agama Kabupaten dan peraturan perundangundangan yang berlaku. Adapun tugas-tugasnya meliputi:

1. Melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten di bidang urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan.
2. Membantu Pelaksanaan tugas Pemerintah di tingkat Kecamatan dalam bidang keagamaan.

⁴⁶ Ririn Noviyanti Putri, "Indonesia Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19," *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 20, no. 2 (2020): 7, h. 705

⁴⁷ A. Malik M.Thaha Tuanaya, et. Al. *Pelayanan Bimbingan Pranikah* (Jakarta: Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Jakarta,2015), h. 14

3. Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan.
4. Melaksanakan tugas koordinasi Penilik Agama Islam, Penyuluh Agama Islam dan koordinasi/kerjasama dengan Instansi lain yang erat hubungannya dengan pelaksanaan tugas KUA Kecamatan.
5. Selaku PPAIW (Pegawai Pencatat Akta Ikrar Wakaf). Melalui KMA Nomor 18 tahun 1975 juncto KMA Nomor 517 tahun 2001 dan PP Nomer 6 tahun 1988 tentang penataan organisasi KUA Kecamatan secara tegas dan lugas.





DAFTAR RUJUKAN

Buku

Abdul Rahman Ghazaly, *Fiqh Munakahat* (Jakarta: Prenada Media, 2003)

Amir Syarifuddin, *Hukum Perkawinan Islam di Indonesia*
Anonymous, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai
Pustaka, Depertemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1994)

Al-Jaziri, Abdurrahman, *Al-Fiqh 'ala Madzahib al-Arba'ah*, (Beirut:
Dar al- Fikr, 1986)

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

Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta, Gava
Media, 2014)

Djalil, Abdul, *Fiqh Rakyat Pertautan Fiqh dengan Kekuasaan*,
(Yogyakarta: LKIS Yogyakarta, 2000)

Husaini Usman, *Manajemen*, (Jakarta: Pt Bumi Aksara, 2012)

Kamal, Mukhtar, *Asas-asas Hukum Islam Tentang Perkawinan*,
(Jakarta: Bulan Bintang, 1974)

Lilis Sulastri, *Manajemen Sebuah Pengantar*, (Bandung: La Goods Publishing, 2012)

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2014)

Rahmayanti, Nina, *manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta, Graha Ilmu, 2015)

Sudarsono, *Hukum Keluarga Nasional*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997)

Skripsi dan Jurnal

Awaluddin and Hendra, “Fungsi Manajemen Dalam Pengadaan Infrastruktur Pertanian Masyarakat Di Desa Watatu Kecamatan Banawa Selatan Kabupaten Donggala,” *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tadulako Indonesia* 2, no. 1 (2018)

Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019)

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia, “Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama” (2018)

Rina Tri Handayani et al., “Pandemi Covid-19, Respon Imun Tubuh, Dan Herd Immunity,” *Jurnal Ilmiah STIKES Kendal* 10, no. 3 (2020)

Ririn Noviyanti Putri, “Indonesia Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19,” *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 20, no. 2 (2020)

Shihab, Muhammad Quraish, *1001 Soal Keislaman yang Patut Anda Ketahui*, (Jakarta: Lentera Hati, 2010)

Website

<https://covid19.go.id/> diakses pada atanggal 11-03 2021

<https://setkab.go.id/presiden-tetapkan-bencana-nonalam-penyebarancovid-19-sebagai-bencana-nasional/> diakses tanggal 28 september 2020

<https://tafsirq.com/24-an-nur/ayat-32> diakses pada tanggal 11-032021

