

**MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA PADANG
RINDU KECAMATAN PESISIR UTARA KABUPATEN PESISIR
BARAT**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna Mendapatkan
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Oleh :

Nama : Emirjon Almasat

NPM : 1841030132

Jurusan : Manajemen Dakwah

Pembimbing I : Dr. H. Abdul Syukur, M.Ag

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



**MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1444 H/2023**

ABSTRAK

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan unit kerja kementerian Departemen Agama yang melaksanakan tugas pemerintah di bagian bidang agama yang berhubungan dengan melayani masyarakat salah satunya dalam pelayanan Kursus Pengantin. Maju mundurnya Kementerian Agama Republik Indonesia ditentukan oleh maju mundurnya Kantor Urusan Agama di Wilayah Kecamatan, KUA merupakan *Line* terdepan di Kementerian Agama, karena KUA secara langsung berhadapan dengan masyarakat. Pelayanan di dalam sebuah Kantor Urusan Agama memiliki peran yang sangat penting, keberhasilan dalam kantor urusan agama tergantung dalam manajemen pelayanannya itu sendiri dalam menangani masalah-masalah penyelenggaraan program pelayanan Kursus calon pengantin dalam penelitian ini peneliti focus untuk mengetahui tentang Bagaimana Manajemen Pelayanan di Kantor Urusan agama Padang Rindu kecamatan Pesisir utara.

Dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif, yang akan digunakan untuk meneliti pada saat kondisi objek ilmiah (natural). Jenis penelitian ini yang digunakan yaitu lapangan (*field Research*) yaitu suatu penelitian lapangan yang dilakukan dalam kancan kehidupan yang sebenarnya.

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

Kata Kunci: *manajemen pelayanan, kantor urusan agama, fungsi manajemen*

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Emirjon Almasat
NPM : 1841030132
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Kantor Urusan Agama Padang Rindu Kecamatan Pesisir Utara Kabupaten Pesisir Barat**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penelitian sendiri, bukan duplikasi ataupun karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebutkan dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan pada karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada peneliti.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 2 September 2023

Penulis



Emirjon Almasat
1841030132



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

Alamat: Jl. Letkol.H. Endro Suratmin sukarama Bandar Lampung, Tlp.(0721)703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Padang Rindu Kecamatan Pesisir Utara Kabupaten Pesisir Barat

Nama : Emirjon Almasat
NPM : 1841030132
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah Dan Ilmu Komunikasi


MENYETUJUI

Untuk dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Islam UIN Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, 20 Desember 2023

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr.H. Abdul Syukur, M.Ag
NIP: 196511011995031001


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

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah


Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I
NIP. 197206191997032002



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

Alamat: Jl. Letkol.H. Endro Suratmin sukarama Bandar Lampung, Tlp.(0721)703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Kantor Urusan Agama Padang Rindu Kecamatan Pesisir Utara Kabupaten Pesisir Barat” Disusun oleh Emirjon Almasat, NPM: 1841030132, Program Studi : Manajemen Dakwah. Telah di ujian dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung Pada Hari/Tanggal : Kamis,14 Desember 2023, pada pukul 08.00-09.30 WIB.

TIM PENGUJI

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

Sekretaris : Rauf Tamim, M.Pd.I

Penguji I : Dr.Badarudin, S.Ag. M.Ag

Penguji II : Dr.H.Abdul Syukur, M.Ag

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

Mengetahui

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Dr. H. Abdul Syukur, M.Ag
NIP. 196511011995031001



[Signature]
.....

[Signature]
.....

[Signature]
.....

[Signature]
.....

[Signature]
.....

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَتْهُمْ بُنْيَانٌ مَرصُوصٌ

“Sungguh Allah menyukai orang-orang yang ada di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.”

(Qs. As Saff : 4)



PERSEMBAHAN

Bersyukur kepada Allah SWT dengan mengucap Alhamdulillah, Bershalawat kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang tercinta dan teristimewa dalam kehidupanku :

1. Kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta, Bapak Alkat Bustami dan Ibu Mastur yang telah berjuang keras dan tiada pernah hentinya memberiku semangat, do'a, dorongan, nasehat, kasih sayang dan pengorbanan untuk anak-anaknya yang tak akan pernah tergantikan.
2. Kakak tersayang Kusuma Niti dan Ami Khoswatun Hasanah yang selalu mendo'akan, mendukung dan menantikan keberhasilanku
3. Untuk keluarga besarku, sahabat-sahabatku, teman-temanku, dan semua yang telah memberikan do'a, bantuan, baik secara materi dan ilmunya, yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas segala perbuatan baik dengan kebaikan yang tidak pernah terputus.
4. Almamater Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.



RIWAYAT HIDUP

Emirjon Almasat lahir pada tanggal 10 Januari 2000, merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara, buah cinta kasih dari bapak Alkat Bustami dan ibu Mastur.

Penulis mulai menempuh pendidikan formal dasar di SDN Pugung Penengahan lulus pada tahun 2012, kemudian melanjutkan kejenjang pendidikan di MTs Plus Alhikam lulus pada tahun 2015, kemudian melanjutkan sekolahnya di MA Baraqatul Qodiri lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2018 diterima sebagai mahasiswa Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Subhanallah, Walhamdulillah, Wala'ilahailah, Allahuakbar.

Alhamdulillah segala puji hanya bagi Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dan bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Abdul Syukur, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung sekaligus pembimbing I yang telah memberikan kesabaran dan ketulusan mengarahkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Ibu Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I dan jajarannya yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasannya.
3. Ibu Hj. Suslina Sanjaya., M.Ag selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi hingga tahap penyelesaiannya.
4. Seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi dan segenap Civitas Akademik Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
5. Seluruh petugas staf perpustakaan UIN Raden Intan Lampung, staf perpustakaan Fakultas, dan staf perpustakaan Daerah yang dengan keramah-tamahannya melayani penulis dan meminjamkan buku kepada penulis sebagai bahan bacaan dan referensi dalam penulisan skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah kelas B angkatan 2018 dan semua sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
7. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebut satu-persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung khususnya, serta segenap civitas akademika pada umumnya. Semoga Allah membalas semua amal ibadah kita sekalian. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	iii
SURAT PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	x
RIWAYAT HIDUP	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	3
C. Fokus dan Sub-fokus Penelitian	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	6
H. Metode Penelitian.....	7
I. Sistematika Penulisan	9
BAB II MANAJEMEN PELAYANAN DAN KAULITAS PELAYANAN	
A. Manajemen Pelayanan Publik	10
1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik	10
2. Ciri-ciri Pelayanan Publik	10
3. Standar Pelayanan Publik.....	11
4. Asas-Asas Pelayanan Publik	12
5. Prinsip Pelayanan Publik	14
6. Bentuk-Bentuk Pelayanan	15
7. Sarana Pelayanan	15
8. Indikator Kualitas Pelayanan	15
B. Pelayanan Khusus Pernikahan.....	15
1. Pengertian Pernikahan.....	15
2. Regulasi Pernikahan.....	15
3. Tujuan Pernikahan	17
4. Hikmah Pernikahan.....	17
C. Kualitas Pelayanan	17
1. Pengertian Kualias Pelayanan	17

2. Fungsi-Fungsi Kualitas Pelayanan	18
3. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	18
4. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan	18

BAB III GAMBARAN UMUM PELAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA PADANG KECAMATAN RINDU PESISIR UTARA

A. Profil KUA Padang Rindu.....	19
1. Sejarah Berdirinya KUA Padang Rindu.....	19
2. Visi dan Misi KUA Padang Rindu	21
3. Kondisi Geografis KUA Padang Rindu	21
4. Struktur Organisasi Kepengurusan KUA Padang Rindu	
5. Tugas dan Fungsi KuaPadang Rindu	22
6. Kondisi Pegawai KUA Padang Rindu.....	22
7. Program Kerja KUA Padang Rindu	24
B. Manajemen Pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan di kantor urusan agama padang rindu kecamatan pesisir utara	25
1. Manajemen Pelayanan di kantor urusan agama padang rindu kecamatan pesisir utara kabupaten pesisir barat meliputi :	
a. Perencanaan (Planning)	29
b. Pengorganisasian (Organizing)	30
c. Penggerakkan (Actuating)	30
d. Pengendalian (Controlling)	31
C. Manajemen Pelayanan Kantor Urusan Agama Padang Rindu dalam pelaksanaan pernikahan	31
D. Manajemen pelayanan Administrasi Kantor Urusan Agama Padang Rindu kursus calon pengantin	33

BAB IV PELAKSANAAN MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA PADANG RINDU KECAMATAN PESISIR UTARA KABUPATEN PESISIR BARAT

A. Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Padang Rindu	34
1. Analisis Perencanaan (Planning)	34
2. Analisis Pengorganisasian (Organizing)	35
3. Analisis Penggerakkan (Actuating)	35
4. Analisis Pengendalian (Controlling)	36
B. Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Kantor Urusan Agama Padang Rindu	36
C. Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Administrasi Kantor Urusan Agama Padang Rindu	36

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan38
B. Saran37

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



BAB I PENDAHULUAN

A. PENEGASAN JUDUL

Guna menghindari perbedaan penafsiran dalam memahami pokok permasalahan pada proposal skripsi ini maka penulis akan menjelaskan penegasan judul dengan memaparkan definisi-definisi terkait judul proposal skripsi. Adapun judul proposal skripsi ini yaitu: **“Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Kantor Urusan Agama Padang Rindu Kecamatan Pesisir Utara Kabupaten Pesisir Barat”**.

Definisi Manajemen berasal dari kata kerja *to manage* dalam bahasa Inggris, yang berarti menyelenggarakan, mengontrol, mengendalikan, mengusahakan, mempromosikan, menerapkan, dan mengelola.¹

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 ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.²

Drs. H. Malayu. S. P Hasibuan, berpendapat bahwa manajemen adalah suatu pengetahuan, kepandaian atau keahlian membuat rangkaian dalam memanfaatkan sumber daya manusia dan lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan bersama.³

Dari beberapa pengertian di atas maka dapat penulis simpulkan 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.

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan memberikan definisi bahwa pelayanan merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan hukum dan peraturan masing-masing negara atau organisasi dan penduduk atas barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan dalam organisasi.⁴

Menurut 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 undang-undang sebagai tolak ukur pelayanan dalam sebuah organisasi

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

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

³ *Ibid*, h. 2

⁴ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: Rajawali Pres 2017), h. 21

atau pelaksana untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan terciptanya loyalitas bagi penerima pelayanan.⁵

Menurut Moenir pelayanan publik adalah rangkaian suatu aktivitas atau kegiatan yang berjalan secara rutin dan berkelanjutan yang berkaitan dengan semua kegiatan masyarakat.⁶

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat penulis simpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi secara langsung maupun tidak langsung sebagai wujud untuk memenuhi suatu kebutuhan yang diinginkan.

Kotler, mengatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen.⁷

Sinambela berpendapat bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Sedangkan menurut Sampara, kualitas pelayanan ialah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Groetsh dan Davis, mendefinisikan kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan proses jasa, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya kebutuhan pelanggan.⁸

Dari beberapa definisi di atas maka dapat penulis simpulkan bahwa manajemen pelayanan merupakan proses pengorganisasian di dalam sebuah lembaga atau perusahaan dengan kemampuan melayani penerima layanan.

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 adalah instansi terkecil Kementerian Agama yang ada di tingkat Kecamatan. KUA bertugas membantu melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten di bidang urusan agama Islam di wilayah kecamatan.⁹ Kantor Urusan Agama yang menjadi lokasi penelitian ini adalah Kantor Urusan Padang Rindu Kecamatan Pesisir Utara

Dapat disimpulkan disini bahwa penulis ingin mengetahui secara lebih jelas bagaimana aktivitas manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada kantor urusan

⁵ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), h.4

⁶ Agung Kurniawan, *Transformasi Manajemen Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), h. 49

⁷ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 1

⁸ *Ibid*, h. 49

⁹ Depag RI, *Tugas-Tugas Pejabat Pencatat Nikah, Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji* Departemen Agama RI, Jakarta, 2004, h.12

agama (KUA) Padang Rindu Kecamatan Pesisir Utara dan aktivitas yang dilakukan dalam memberikan layanan

Berdasarkan pemaparan diatas maka yang dimaksud penulis dalam penulisan proposal skripsi ini adalah adalah penelitian tentang manajemen yang digunakan oleh KUA dalam meningkatkan kualitas pelayanan di KUA Padang Rindu Kecamatan pesisir utara.

B. LATAR BELAKANG MASALAH

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan unit kerja kementerian Departemen Agama yang melaksanakan tugas pemerintah di bagian bidang agama yang berhubungan dengan melayani masyarakat salah satunya dalam pelayanan Kursus Pengantin.

Maju mundurnya Kementerian Agama Republik Indonesia ditentukan oleh maju mundurnya Kantor Urusan Agama di Wilayah Kecamatan, KUA merupakan *Line* terdepan di Kementerian Agama, karena KUA secara langsung berhadapan dengan masyarakat. Sebagaimana ditegaskan dalam Keputusan Menteri Agama Nomor: 571 Tahun 2001 bahwa Kantor Urusan Agama bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Kabupaten/ kota di bidang agama di wilayah kecamatan.

Pelayanan di dalam sebuah Kantor Urusan Agama memiliki peran yang sangat penting, keberhasilan dalam kantor urusan agama tergantung dalam manajemen pelayanannya itu sendiri dalam menangani masalah-masalah penyelenggaraan program pelayanan Kursus calon pengantin.

Setiap masyarakat mengharapkan pelayanan yang terbuka, ramah, adil dan tidak diskriminatif.¹⁰ sehingga memberikan kepercayaan kepada masyarakat, pemberian pelayanan yang baik bagi calon pengantin akan memberikan kepuasan tersendiri untuk calon pengantin, bila pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan yang diharapkan maka calon pengantin akan merasakan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, begitu pun sebaliknya jika pelayanan yang berikan buruk maka kualitas di persepsikan menjadi buruk.

Memberikan pelayanan terbaik sudah menjadi suatu kewajiban bagi lembaga Kantor Urusan Agama dan pekerjaan yang sangat mulia serta menjadi dampak yang positif bagi mereka yang melakukan dan menerimanya, dalam hal ini yaitu pelayanan kepada calon pengantin atau suscatin.

Perkawinan adalah merupakan suatu bentuk fitrah yang telah diberikan Tuhan Yang

¹⁰ Lijian. Poltak. Sinambela.,et .al *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: PT Bumi Aksara,2006),h. 4

Maha Esa kepada setiap makhluk ciptaan-Nya. Terutama kepada manusia yang merupakan makhluk terbaik di dunia ini, karena mempunyai beberapa kelebihan dibandingkan dengan makhluk-makhluk yang lain.¹¹ Beberapa kelebihan itu antara lain adalah manusia mempunyai akal yang dapat membedakan antara perbuatan yang benar dan yang salah. Oleh karena itu, ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam hukum perkawinan manusia berbeda dengan makhluk lainnya.

Manusia diciptakan oleh Allah SWT dalam jenis yang berbeda namun berpasangan dengan maksud agar dapat mengembangkan keturunan. Jalan yang sah untuk mengembangkan keturunan dalam Islam adalah melalui perkawinan. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. An-Nur ayat 32 yaitu:

أَنْكِحُوا الْأَيَامَى الصَّالِحِينَ إِيَّكُمْ إِمَائِكُمْ إِنَّ آءَ اللَّهِ لَبِئْسَ لِي

Artinya: “dan kawinkanlah orang-orang yang sendirian diantara kamu, dan orang-orang yang layak (berkawin) dari hamba-hamba sahayamu yang lelaki dan hambahamba sahayamu yang perempuan. jika mereka miskin Allah akan memampukan mereka dengan kurnia-Nya. dan Allah Maha Luas (pemberian-Nya) lagi Maha mengetahui”. (QS. an-Nur : 32)

Allah memberikan naluri (kodrat) kepada semua makhluknya termasuk manusia, yaitu naluri untuk mempertahankan hidupnya dan mengembangkan jenis atau keturunannya. Setelah manusia mulai dewasa, maka timbul dalam dirinya dorongan nafsu untuk mengadakan hubungan dengan lawan jenisnya (Perkawinan), agar hubungan tersebut tidak menimbulkan pertentangan serta berjalan secara harmonis, maka agama mengaturnya dalam hukum perkawinan. Perkawinan mengandung aspek akibat hukum, melangsungkan perkawinan ialah saling mendapat hak dan kewajiban serta bertujuan mengadakan hubungan yang dilandasi tolong menolong, karena perkawinan termasuk pelaksanaan agama, maka di dalamnya terkandung adanya tujuan/maksud mengharapkan keridhaan Allah SWT.¹²

Pernikahan menurut UU No. 1 tahun 1974 tentang perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang laki-laki dengan seorang perempuan untuk hidup berumah tangga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.¹³ Oleh karena itu, pernikahan harus dapat dipertahankan oleh kedua belah pihak agar dapat mencapai tujuan dari pernikahan tersebut, sehingga dengan demikian perlu adanya kesiapan-kesiapan dari kedua belah pihak baik mental maupun material, artinya secara fisik laki-laki dan perempuan sudah sampai pada batas umur yang bisa dikategorikan menurut hukum positif dan baligh menurut hukum Islam. Akan tetapi faktor lain yang sangat penting yaitu kematangan dalam berfikir

¹¹ Intisari dari al-Qur’an Surat al-Tin (95): 4, yang artinya: “Sesungguhnya Kami telah menciptakan manusia dalam bentuk yang sebaikbaiknya”

¹² Abd. Rahman Ghazaly, Fiqh Munakahat (Jakarta: Kencana, 2003),h. 10.

¹³ Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan

dan kemandirian dalam hidup (sudah bisa memberikan nafkah kepada isteri dan anaknya). Hal ini yang sering dilupakan oleh masyarakat.

Sedangkan tujuan yang lain dari pernikahan dalam Islam selain untuk memenuhi kebutuhan hidup jasmani maupun rohani manusia juga sekaligus untuk membentuk keluarga dan memelihara serta meneruskan keturunan dalam menjalani hidupnya di dunia ini, juga pencegah perzinahan, agar tercipta ketenangan dan ketentraman jiwa bagi yang bersangkutan, ketentraman keluarga dan masyarakat.¹⁴

Di dalam Al Qur'an surat An-Nisa ayat 1, Allah SWT telah menganjurkan adanya pernikahan, adapun firman-Nya :

يَا أَيُّهَا النَّاسُ اتَّقُوا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ نَفْسٍ وَاحِدَةٍ وَخَلَقَ مِنْهَا زَوْجَهَا وَبَثَّ مِنْهُمَا رِجَالًا كَثِيرًا وَنِسَاءً ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي تَسَاءَلُونَ بِهِ وَالْأَرْحَامَ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا

Artinya: "Hai sekalian manusia, bertakwalah kepada Tuhanmu yang telah menciptakan kamu dari diri yang satu, dan dari padanya. Allah menciptakan isterinya dan dari pada keduanya Allah memperkembangbiakkan laki-laki dan perempuan yang banyak. Dan bertakwalah kepada Allah yang dengan (mempergunakan) nama-Nya kamu saling meminta satu sama lain, dan (perliharalah) hubungan silaturrahi. Sesungguhnya Allah selalu menjaga dan mengawasi kamu."

Islam memberi wadah untuk merealisasikan keinginan tersebut sesuai dengan syariat Islam yaitu melalui pernikahan yang sah. Pernikahan suatu cara yang dipilih Allah SWT sebagai jalan bagi manusia untuk beranak, berkembang baik dan kelestarian hidupnya, setelah masing-masing pasangan siap melakukan perannya yang positif dalam mewujudkan tujuan pernikahan.¹⁵ Berdasarkan uraian di atas penulis merasa tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang manajemen pelayanan yang digunakannya di kantor urusan agama Padang Rindu. Penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut permasalahan dalam bentuk skripsi dengan judul (Manajemen Pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Di Padang Rindu kecamatan Pesisir utara).

C. FOKUS DAN SUBFOKUS PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti membatasi fokus penelitian ini hanya berkaitan pada Manajemen Pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan agama Padang Rindu kecamatan Pesisir utara.

¹⁴ Moh. Idris Ramulyo, Hukum Pernikahan Islam, Jakarta: Bumi Aksara, 1996, h. 26-27.

¹⁵ Sayyid Sabiq, Fikih Sunah Jilid 6, Alih Bahasa Moh. Thalib, Bandung: PT. Al Maarif, Cet. Ke 1, 1990, h.

D. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat di identifikasikan masalah dalam penelitian ini adalah : “Bagaimana Manajemen Pelayanan di Kantor Urusan agama Padang Rindu kecamatan Pesisir utara.”

E. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang telah penulis rumuskan diatas, maka tujaun penulis meneliti masalah ini adalah untuk mengetahui Manajemen Pelayanan di Kantor Urusan Agama Padang Rindu kecamatan Pesisir utara.

F. MANFAAT PENELITIAN

Dari setiap penelitian yang dilakukan di pastikan dapat memberi manfaat baik bagi pondok pesantren miftahul huda ataupun bagi peneliti khususnya dan bagi seluruh pihak yang terlibat di dalamnya. Manfaat atau nilai guna yang diharapkan dari penulisan proposal skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis

- a. Memberikan kontribusi sumbangan pemikiran secara teori dalam pernikahan dini yang sedang marak terjadi, sebagai wujud wacana dalam meningkatkan kehidupan mahasiswa/mahasiswi di jurusan Manajemen Dakwah, serta kehidupan masyarakat
- b. Sebagai rujukan dari penulis kepada pembaca untuk dijadikan sebagai bahan dalam penelitian berikutnya.

2. Manfaat Secara praktis

- a. Bagi dosen atau tenaga pengajar maupun pendamping, penelitian ini dapat menjadi kajian evaluasi untuk Bersama sama mensosialisasikan pernikahan agar pernikahan dini tidak terus terjadi.
- b. Untuk dijadikan acuan oleh KUA manajemen dalam pelayanan kursus calon pengantin

G. KAJIAN PENELITIAN TERDAHULU YANG RELEVAN

Berdasarkan penelitian yang penulis cari, karya tentang “Manajemen pelayanan Kursus Calon pengantin di Kantor Urusan Agama Padang Rindu kecamatan Pesisir utara” belum pernah penulis temui sebelumnya di lingkungan perpustakaan UIN Raden Intan lampung. Baik itu perpustakaan pusat maupun diperpustakaan fakultas. Namun, ada penelitian yang hampir mirip yang penulis temui. Penelitian ini penulis telusuri melalui website-website internet. Adapun penelitian yang peneliti temui melalui website internet tersebut adalah:

1. Diah Rahayu NPM 1341030016 Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Tahun 2017 M / 1438 H dengan Judul “ Manajemen Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran” penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu sama sama membahas manajemen pelayanan dan suscatin, penelitian ini berfokus pada Manajemen Asas-asas pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama kepada masyarakat pada Suscatin, sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu terfokus kepada manajemen pelayanan.
2. Ahmat Ari Saputra NPM 1441030143 Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Tahun 2019 M/ 1440 H dengan judul “ Sistem Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Sukabumi Bandar Lampung” Hasil penelitian ini berfokus pada pelayanan yang ada di KUA baik pelayanan, nikah, haji, haji, wakaf, penyuluhan dan lain sebagainya penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu sama sama membahas pelayanan, namun berbeda dengan penelitian yang akan peneliti laksanakan yaitu terfokus kepada manajemen pelayanan.

H. METODOLOGI PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting).¹⁶

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field Research*) yang pada hakikatnya merupakan metode untuk menemukan secara khusus dan realitas tentang apa yang terjadi dimasyarakat. Jadi mengadakan penelitian mengenai beberapa masalah actual yang kini tengah berekecamuk dan mengekspresikan dalam bentuk gejala maupun proses sosial¹⁷. dalam hal ini akan mengamati pelayanan KUA dalam kursus calon pengantin.

Selain lapangan, penelitian ini juga menggunakan penelitian kepustakaan (*Library Research*) sebagai pendukung dalam melakukan penelitian, dengan menggunakan bergabai literatur yang ada di perpustakaan yang relevan dengan masalah yang diangkat untuk diteliti.

2. Sifat Penelitian

¹⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*,(Bandung: Alfabeta 2012). h.8.

¹⁷Koentjaningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*,(Jakarta: Gramedia, 1986). h.5.

Menurut sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif yaitu mendeskripsikan dan melukiskan secara sistem fakta atau karakteristik populasi tertentu secara actual dan cermat¹⁸. Penelitian yang menulis gagasan ditunjuk untuk melukiskan melaporkan, dan menjelaskan mengenai objek penelitian yang teliti, selanjutnya menganalisis penelitian tersebut dengan menggunakan tinjauan teori yang penulis gunakan yang terfokus pada manajemen KUA Padang Rindu Dalam Kursus Calon pengantin.

3. Sumber data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder, yaitu sebagai berikut:

a. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti. Adapun sumber dari primer dalam penelitian ini yaitu Pegawai KUA Padang Rindu kecamatan pesisir utara.

b. Data Sekunder

Bahan data yang berisikan tentang informasi yang menjelaskan dan membahas tentang data primer. Dalam hal ini diperoleh dari hasil bacaan yang relevan dengan pokok permasalahan yang penulis teliti seperti Al-Qur'an dan Hadist, buku-buku, dokumen, dan artikel yang ada yang berhubungan dengan penelitian ini.¹⁹

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik yang paling penting dalam penelitian, karna tujuan penelitian adalah mengumpulkan data. Maka untuk teknik pengumpulan data diperlukan beberapa metode antara lain. Data primer dapat diperoleh dengan beberapa metode yaitu:

1. Wawancara

Proses memperoleh penjelasan, pembuktian. Dan untuk mengumpulkan informasi secara mendalam tentang tema yang diangkat penulis dengan menggunakan cara tanya jawab biasa sambil bertatap muka dengan pegawai KUA Padang Rindu.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode untuk mencari data mengenai hal atau variabel yang dapat dijadikan sebagai informasi untuk melengkapi data-data penulis, baik data primer maupun data sekunder sebagai sumber data yang di dapat di manfaatkan untuk menguji dan manafsirkan.

5. Metode Pengolahan Data

¹⁸Susiadi AS, *Metodologi Penelitian*. (Bandar Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan LP2M Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2015). h.23

¹⁹Suharsimi Arikunto, *Op,Cit*, h.115

Pengelolaan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumusan tertentu. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah, pengelolaan data pada umumnya dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Pemeriksaan data (*Editing*), yaitu pengecekan atau pengoreksian data yang telah dikumpulkan, karena kemungkinan data yang masuk atau terkumpul tidak logis dan meragukan.
- b. Rekonstruksi data (*Reconstructing*), yaitu menyusun ulang data secara teratur berurutan dan sistematis.
- c. Sistematis data (*sistemizing*), yaitu menepatkan data menurut kerangka sistematika bahan berdasarkan urutan masalah.

6. Analisis Data

Analisis data adalah proses dan menyusun secara sistematis yang di peroleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam unit-unit melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang paling penting dan yang akan dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data yang memperoleh dilakukan dengan cara analisis kualitatif yaitu digunakan untuk aspek normatif melalui metode yang bersifat analisis yaitu menguraikan gambaran dari data yang diperoleh dan menghubungkan satu sama lain untuk mendapatkan suatu kesimpulan umum. Dari hasil analisis tersebut diketahui serta di peroleh kesimpulan induktif, yaitu cara berfikir dalam mengambil kesimpulan secara umum yang didasarkan atas fakta-fakta bersifat khusus.

I. Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan pada penelitian ini meliputi 5 ulasan yang terdiri dari 5 bab, tiap- tiap ulasan pada tiap bab bisa dijabarkan selaku berikut:

BAB I Pendahuluan yang berisikan tentang penegasan judul, latar belakang permasalahan, fokus serta sub- fokus penelitian, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, tata cara penelitian, serta yang terakhir ialah sistematika penelitian.

BAB II Landasan teori yang menguraikan tentang manajemen, pelayanan, KUA,

BAB III Gambaran umum KUA Padang Rindu Kecamatan Pesisir Utara.

BAB IV Analisis penelitian yang didalamnya ada penjelasan analisis dari informasi yang diperoleh pada bab III serta setelah itu hendak menciptakan penemuan riset.

BAB V Penutupan, pada bab ini berisi tentang simpulan penelitian serta saran yang didalamnya ada kritik serta anjuran terhadap hasil riset ini.

BAB II

MANAJEMEN PELAYANAN DAN KUALITAS PELAYANAN

A. Manajemen Pelayanan Publik

1. Pengertian manajemen pelayanan publik

Manajemen pelayanan publik adalah suatu proses perencanaan dan pengimplementasikan serta mengarahkan dan juga mengkordinasikan penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditentukan sebelumnya. Manajemen pelayanan publik yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas pada tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah.

Jadi manajemen pelayanan publik menurut penulis adalah suatu proses yang ada didalam suatu manajemen yang berfungsi untuk mengatur, mengendalikan proses layanan, agar kegiatan pelayanan didalam suatu instansi pemerintah dapat berjalan dengan tertib, lancar dan tepat sasaran , serta pihak yang dilayani merasa puas.²⁰

2. Ciri Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik yang baik terjadi karena kemampuan organisasi, dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan yang ditujukan oleh sumber daya manusia dan sarana dan prasarana yang dimiliki.²¹

Demikian dengan SDM pelayanan bimbingan pranikah, dimana penyelenggaraan pada hal ini Kementerian Agama dianggap baik, jika mampu memberikan kepuasan terhadap pelayanan kepada calon pengantin. Ciri pelayanan yang baik pada pelayanan bimbingan pranikah adalah sebagai berikut: ²²

a. Tersedianya Pegawai yang baik

Kenyamanan calon pengantin sangat berpengaruh pada pegawai yang mampu melayani dengan baik. Pegawai yang harus berpenampilan menarik, ramah, sopan dan mampu merespon dengan cepat dan baik.

b. Tersedianya sarana dan pransarana yang baik

Pada dasarnya calon pengantin sangat ingin dilayani secara prima, dalam melayani calon pengantin yang harus perhatikan yaitu kualitas, kuantitas dan

²⁰ Ida Yunari Ristiani, Manajemen pelayanan Publik Pada Mall pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat, Jurnal Ilmiah Manajemen, Vol XI No 2, juli 2020.

²¹ Dzul Kifli, Manajemen Pelayanan jamaah Hj dan Umrah PT. Pantuna Tour dan Travel, Skripsi ,(Jakarta: program studi <http://repository.uinjkt.ac.id> Diakses pada tanggal 22 Desember 2022

²² *Ibid* 25-26

sumber daya manusia merupakan sarana prasarana yang harus mendukung pelaksanaan suatu kegiatan bimbingan pranikah yang dilaksanakan, sehingga calon pengantin merasa puas terhadap pelayanan bimbingan pranikah yang diberikan.

c. Bertanggung jawab kepada calon pengantin

Pegawai pelayanan harus bertanggung jawab dalam memenuhi pelayanan yang dibutuhkan bagi calon pengantin, sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

d. Mampu melayani calon pengantin secara cepat dan tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat, dalam melayani calon pengantin diharapkan memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar yang sudah diterapkan.

e. Mampu berkomunikasi Mampu berkomunikasi

maksudnya adalah pegawai harus mampu berbicara dengan calon pengantin, selain itu pegawai harus cepat juga memahami keinginan calon pengantin, pegawai juga harus menggunakan kata-kata yang mudah untuk dimengerti.

3. Standar Pelayanan publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik 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.²³

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

²³ Nina Rahmayanty, *Manajemen pelayanan prima*, (Yogyakarta: Garaha Ilmu, 2010), h. 89.

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 perilaku yang dibutuhkan.²⁴

4. Asas- asas pelayanan publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas- asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004)

a. Transparasi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dicatat dan diperhitungkan dibawah undang-undang sesuai hukum yang berlaku.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan penyedia dan penerima pelayanan dengan mematuhi prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Dengan mempertimbangkan keinginan, kebutuhan, dan harapan masyarakat, mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam implementasi pelayanan publik.

e. Kesamaan Hak

Hak yang sama tidak ada diskriminasi dari segi etnis, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

i. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Penyedia dan penerima manfaat pelayanan publik harus mematuhi hak dan kewajiban para pihak.²⁵

Berdasarkan uraian diatas bahwa setiap penyelenggara pelayanan harus

²⁴ *Ibid*, h. 90.

²⁵ Ratmiko, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, h.19

memperhatikan asas-asas pelayanan. Agar semua pelayanan yang diberikan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi yang dilayani.

5. Prinsip Pelayanan Publik

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

1. Kesederhanaan

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

2. Kejelasan

kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

a. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik

b. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ personal/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik

c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

7. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

8. Kelengkapan sarana dan prasarana

9. Tersedianya sarana dan pra sarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

10. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

11. Kedisiplinan, kesopanan, dan kelemahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta

memberikan pelayanan dengan ikhlas.

12. 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.

6. Bentuk-bentuk Pelayanan

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, betuknya 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.²⁶

7. Sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yangm berfungsi sebagai alat utama/ pembantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapatmenghemat waktu
- b. Meningkatkan produktivitas, baikbarang atau jasa
- c. Kualitas produk yang lebih baik/ terjamin
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin8
- e. Lebih mudah/ sederhana dalam gerak para pelakunya
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingansehingga dpaat mengurangi sifat emisonal mereka.²⁷

Oleh karena itu sarana pelayanan sangat penting dalam sebuah lembaga kantor urusan agama, dalam membantu memberikan pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memiliki kualitas hingga menimbulkan rasa puas pada orang- orang yang memiliki kepentingan di kantor urusan agama.

8. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan merupakan penentu kualitas pelayanan, parasuraman dalam Lopiyoadi mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai berikut:

²⁶ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (jakarta: Bumij Aksar,2006), h. 190.

²⁷ *Ibid* 119

- a. Bukti Fisik (tangible)

Kantor Urusan Agama menunjukkan kemampuannya kepada pihak eksternal. Menampilkan fungsi fasilitas fisik dan infrastruktur lembaga serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari penyedia layanan.
- b. Keandalan (reliability)

Lembaga dapat secara akurat dan handal dalam melayani masyarakat, serta memilih standar pelayanan yang jelas.
- c. Ketanggapan (responsiveness)

Kemampuan untuk mendukung masyarakat dan memberi mereka layanan yang cepat dan akurat dengan memberikan informasi yang jelas
- d. Jaminan (assurance)

Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan suatu lembaga untuk memperoleh keyakinan masyarakat pada lembaga ,dari keraguannya pada lembaga.
- e. Empati (empathy)

Memberikan masyarakat perhatian yang tulus dan pribadi dengan berusaha memahami kebutuhan masyarakat.

B. Pelayanan Khusus Pernikahan

1. Pengertian Pernikahan

Pernikahan adalah suatu akad antara seorang pria dengan seseorang wanita atas dasar kesukaan dan kerelaan dua belah pihak, yang dilakukan oleh pihak lain (wali) menurut sifat dan syarat yang telah ditetapkan syara untuk menghalalkan pencampuran antara keduanya. Sehingga satu sama lain saling membutuhkan menjadi satu sebagai teman hidup dalam rumah tangga.²⁸

2. Regulasi Pernikahan

1. Batas Usia Nikah Menurut Hukum Islam

Sebagian Ulama memahami hadis ini secara tekstual, sehingga menurut mereka, akad bagi anak yang berusia 6 tahun atau lebih adalah sah. Karena secara fisik, pertumbuhan anak tersebut sudah tergolong dewasa. Tetapi pernikahannya baru sebatas akad saja dan belum digauli (berkumpul). Sebagian lagi memahami hadis ini secara kontekstual, dimana hadis ini hanya sebagai berita (khabar) dan bukan doktrin yang harus dilaksanakan atau ditinggalkan, karena bisa jadi di daerah Hijaz pada masa Rasulullah, umur Sembilan tahun atau di bawahnya dikatakan sudah dewasa. Sebagai khabar atau isyarat hadis ini tidak menunjukkan perintah untuk melaksanakan perkawinan pada usia 6 tahun, sebagaimana pernikahan Rasulullah dengan Asiyah r.a.

²⁸ Beni Kurniawufan, *Manajemen Pernikahan*, (Tangerang: Jelajah Nusa, 2012), h 2.

Pemahaman istilah baligh bersifat relatif berdasarkan kondisi sosial dan kultur, sehingga ketentuan tentang dewasa dalam usia perkawinan para ulama madzhab berbeda pendapat baik yang ditentukan dengan umur, maupun dengan tanda-tanda fisik lainnya. Menurut pendapat Ulama Mazhab mengemukakan bahwa :

Pertama, golongan Syafiiyah dan Hanabilah menetapkan bahwa masa dewasa seorang anak itu dimulai umur 15 tahun, walaupun mereka dapat menerima tandatanda kedewasaan seseorang ditandai dengan datangnya haid bagi anak perempuan dan mimpi bagi anak laki-laki. Akan tetapi tanda-tanda tersebut tidak sama datangnya pada setiap orang, sehingga kedewasaan seseorang ditentukan dengan standar umur. Kedewasaan antara laki-laki dan perempuan sama, karena kedewasaan ditentukan dengan akal. Dengan adanya akal ditentukan taklif dan adanya hukum.

Kedua, Imam Abu Hanifah menyatakan bahwa cirri kedewasaan itu datangnya mulai umur 19 tahun bagi laki-laki dan umur 17 tahun bagi perempuan.

Ketiga, Imam Maliki menetapkan bahwa usia dewasa seseorang adalah ketika berumur 18 tahun bagi laki-laki dan perempuan.

Keempat, Mazhab Ja'fari berpendapat bahwa seseorang dipandang telah dewasa dan dapat melangsungkan perkawinan jika telah berumur 15 tahun bagi lakilaki dan 9 tahun bagi perempuan, mazhab ini juga memandang bahwa seorang wali boleh mengawinkan anaknya yang masih dibawah umur. Dari perbedaan pendapat tersebut diatas, bahwa pendapat Imam Abu Hanifahlah yang memberikan batasan usia tertinggi dibandingkan pendapat lainnya, dan pendapat inilah yang dijadikan rujukan dalam perundang-undangan perkawinan di Indonesia.

Masalah perkawinan disamping termasuk masalah ibadah (ubudiyah), juga termasuk masalah hubungan antar manusia dengan manusia (mua'malah), yang dalam agama hanya diatur dalam bentuk-bentuk prinsip umum (universal) saja. Oleh karena itu, masalah kedewasaan atau batasan umur menikah harus dipahami sebagai masalah ijtihādiyyah, sehingga memungkinkan untuk melakukan pemahaman dan kajian lebih dalam terhadap persoalan-persoalan yang berhubungan dengan batas usia perkawinan, sesuai dengan situasi dan kondisi dimana dan kapan aturan itu ditetapkan.

2. Batas Usia Nikah Menurut Undang-Undang

Batas usia untuk dapat melangsungkan perkawinan dapat dimasukkan ke dalam syarat yang harus dipenuhi mempelai sebagai bagian dari rukun nikah. Islam tidak pernah memberikan batasan secara definitive kepada usia menikah, kecuali jika dikaitkan antara pembagian fase perkembangan manusia dari segi tingkat kemampuan menerima dan melaksanakan hukum (ahliyyah al-wujub wa al-ada'). Di dalam pasal 7 ayat (1) Undang-undang Nomor 1 tahun 1974 tentang perkawinan disebutkan bahwa kedewasaan seorang anak adalah jika laki-laki berumur 21 tahun dan perempuan berumur 18 tahun. Di dalam pasal 7 ayat (1)

Di sisi lain, undang-undang terlihat mengakui pelanggaran terhadap ketentuan batas umur dan kematangan calon untuk melangsungkan perkawinan. Hal ini

diakomodir dalam pasal 7 ayat (2) UU No. 1 tahun 1974, bahwa pengadilan ataupun pejabat lain yang ditunjuk oleh kedua orang tua dari pihak laki-laki maupun perempuan dapat memberikan dispensasi kepada anak di bawah umur untuk melangsungkan perkawinan. Ketidakkonsistenan UU No. 1 tahun 1974 tentang batas umur perkawinan dapat dimaknai sebagai akomodisasi perkawinan di bawah umur. Apalagi di dalam pasal 7 UU tersebut maupun dalam penjelasannya tidak disebutkan alasan yang dapat dijadikan dasar diberikan dispensasi, sehingga setiap orang dapat dengan mudah memperolehnya.

3. Tujuan Pernikahan

Adapun tujuan dari pernikahan yang harus diketahui oleh calon pengantin sebagai berikut:²⁹

- 1) Melaksanakan libido seksual
- 2) Memperoleh keturunan
- 3) Memperoleh keturunan yang saleh
- 4) Memperoleh dan ketentraman
- 5) Mengikuti sunah nabi
- 6) Menjalankan perintah Allah SWT
- 7) Mengikuti sunah nabi
- 8) Untuk berdakwah

4. Hikmah Pernikahan

Menikah mempunyai hikmah yang luar biasa dalam kehidupan dengan menikah berarti menghindari pandangan mata dari perbuatan perzinahan, menikah lebih menumbuhkan kembangkan kematapan jiwa dan kedewasaan serta tanggung jawab kepada keluarga, selain itu menikah merupakan setengah agama umat islam dengan menikah dapat menumbuhkan kesungguhan, keberanian, dan rasa tanggung jawab kepada keluarga, masyarakat dan Negara.³⁰

C. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Namun, terkadang

²⁹ *Ibid* 2-3

³⁰ Mardani, *Hukum Keluarga Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2016), h. 38

ada juga pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Pelayanan ini dikatakan buruk, jika perusahaan dirasa tidak dapat memenuhi keinginan konsumen, baik melalui produk maupun melalui pelayanan perusahaan.

2. Fungsi-Fungsi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki fungsi untuk memberikan kepuasan sebesar mungkin kepada konsumen. Terlebih konsumen dapat menerima dengan baik atau tidak. Setiap pengelola memiliki kewajiban untuk menjaga kepuasan tersebut sesuai dengan fungsi kualitas pelayanan. Fungsi kualitas pelayanan yakni untuk memberikan perasaan nyaman dan puas kepada konsumen. Dengan demikian konsumen akan memiliki rasa bahagia saat melakukan kunjungan ke tempat usaha kedua atau bahkan lebih. Hal ini berdampak positif terhadap citra usaha di mata masyarakat luas.

3. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan

Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan dan meminta dipenuhi pelayanannya. Lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan "RATER" (Responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability). Konsep kualitas layanan RATER Intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

4. Faktor- Faktor Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula, berikut faktor-faktor kualitas pelayanan adalah :

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola pelayanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan dalam penyampaian jasa.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari uraian dan pembahasan mengenai Manajemen Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Rindu dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di kantor urusan agama Padang Rindu menggunakan Fungsi manajemen mulai dari planning, Orgaizing, actuating maupun controlling dan sudah berjalan sesuai aturan yang berlaku, kecuali dalam hal pelaksanaan konseling perkawinan belum dilaksanakan secara optimal.

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

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

B. Saran

Walaupun secara sistem pelayanan telah berjalan dengan baik dengan penerapan pola manajemen yang ada pada KUA Padang Rindu, namun masih ada banyak hal yang perlu diperhatikan dan diperbaiki. Menurut penulis sedikit menyarankan agar dalam penerapan pola manajemen yang ada dibarengi dengan SDM yang mumpuni baik secara pengalaman dan juga keilmuan serta menambah kuantitas SDM nya. Terus menjalin kerja sama dengan masyarakat agar terjaga dengan baik sehingga setiap pelayanan ataupun kegiatan yang ada berjalan sesuai dengan apa yang diaharapkan oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Abd. Rahman Ghazaly, *Fiqh Munakahat* (Jakarta: Kencana, 2003),
- Agung Kurniawan, *Transformasi Manajemen Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018),
- Awaludin Primay, *Manajemen Dakwah* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2013)
- Depag RI, *Tugas-Tugas Pejabat Pencatat Nikah, Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Departemen Agama RI*, Jakarta, 2004,
- Didin fatihudin, Anang Firmasyah, *Pemasaran Jasa*, (Sleman: Budi Utama, 2019)
- Faustino Cardoso Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia* , (Yogyakarta: Andi Offset, 2003),
- George. R. Terry dan L. W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen* (Jakarta:Bumi Aksara, 2000)
- George. R. Terry, *Prinsip-prinsip manajemen* (Jakarta: PT. Bumi Aksara,2003),
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi*, (Yogyakarta Pembaruan, 2005), h. 1
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: Rajawali Pres 2017),
- Husaini Usman, *Manajemen* (Jakarta: Pt Bumi Aksara, 2012)
- Ida Yunari Ristiani, *Manajemen pelayanan Publik Pada Mall pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol X1 No 2, juli 2020.
- Intisari dari al-Qur'an Surat al-Tin (95): 4, yang artinya: "Sesungguhnya Kami telah menciptakan manusia dalam bentuk yang sebaikbaiknya"
- Koentjaningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*,(Jakarta: Gramedia, 1986).
- Lijian. Poltak. Sinambela.,et .al *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: PT Bumi Aksara,2006),
- Malayu S.P. Hasibuan , *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*,
- Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016),
- Manullag, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: GhaliaMedia, 2008)
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (jakarta: Bumij Aksar,2006)
- Moh. Idris Ramulyo, *Hukum Pernikahan Islam*, Jakarta: Bumi Aksara, 1996,
- Nina Rahmayanty, *Manajemen pelayanan prima*, (Yogyakarta: Garaha Ilmu, 2010)
- Pusat Bahasa *Departemen Pendidikan Nasional*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007),
- Ratmiko, Atik Septi Winarsih,*Manajemen Pelayanan,,,*
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013),
- Sayyid Sabiq, *Fikih Sunah Jilid 6*, Alih Bahasa Moh. Thalib, Bandung: PT. Al Maarif, Cet. Ke 1, 1990,
- Sondang P. Siagian, *Manajemen Stratejik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta 2012).
Suhardi, *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2018)
Suharsimi Arikunto, *Op, Cit*,
Susiadi AS, *Metodologi Penelitian*. (Bandar Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan LP2M
Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2015).
Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan
Widjaya, *Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen* (Jakarta: PT. Bina Aksara, 1987)

Sumber Online:

Dzul Kifli, Manajemen Pelayanan jamaah HJ dan Umrah PT. Pantuna Tour dan Travel, Skripsi ,(Jakarta: program studi <http://repository.uinjkt.ac.id> Diakses pada tanggal 22 Desember 2022

Sumber Wawancara:

Dokumentasi Data Status Pengawa KUA Padang Rindu
Dokumentasi, Profil KUA Padang Rindu
Dokumentasi, Struktur Pengurus KUA Padang Rindu
Wawancara, Abdul Haris tentang, *Manajemen Pelayanan KUA Padang Rindu*, Pada 19 Februari 2023
Wawancara, Abdul Haris tentang, *Pelayanan Pernikahan KUA Padang Rindu*, Pada 19 Februari 2023
Wawancara, Abdul Haris tentang, *Pelayanan Talak Cerai KUA Padang Rindu*, Pada 19 Februari 2023
Wawancara, Mulyadi tentang, *Kondisi Geografis KUA Padang Rindu*, Pada 15 Februari 2023
Wawancara, Mulyadi tentang, *Manajemen Pelayanan KUA Padang Rindu*, Pada 15 Februari 2023
Wawancara, Mulyadi tentang, *Program BPIH KUA Padang Rindu*, Pada 15 Februari 2023
Wawancara, Mulyadi tentang, *Suscatin KUA Padang Rindu*, Pada 15 Februari 2023\
Wawancara, Mulyadi tentang, *Visi Misi KUA Padang Rindu*, Pada 15 Februari 2023