

**MANAJEMEN PELAYANAN BADAN PENASIHATAN
PEMBINAAN DAN PELESTARIAN PERKAWINAN (BP4)
DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN
PANJANG KOTA BANDAR LAMPUNG DALAM
MENGURANGI TINGKAT PERCERAIAN**

Skripsi

**Diajukan untuk Memenuhi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Dakwah
dan Ilmu Komunikasi**



**Oleh
ANGGI SRI INTAN
NPM.2041030201**

Jurusan: Manajemen Dakwah

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H /2024 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN BADAN PENASIHATAN
PEMBINAAN DAN PELESTARIAN PERKAWINAN (BP4)
DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN
PANJANG KOTA BANDAR LAMPUNG DALAM
MENGURANGI TINGKAT PERCERAIAN**

Skripsi

**Diajukan untuk memenuhi tugas-tugas dan memenuhi syarat-
syarat guna memperoleh gelar sarjana S1 dalam ilmu dakwah
dan ilmu komunikasi**



Dosen pembimbing I : Dr.Hj. Rini Setiawati, S.Ag.,M.Sos.I

Dosen pembimbing II : Badarudin, S.Ag. M.Ag

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H /2024 M**

ABSTRAK

Badan Penasihatian Pembinaan Pelestarian Dan Perkawinan (BP4) adalah Lembaga yang bertujuan untuk memberikan bimbingan, konseling, serta pendampingan kepada pasangan suami istri dalam Upaya memelihara, memperkuat, dan mengembangkan hubungan perkawinan yang sehat, harmonis, dan berkelanjutan. BP4 berfokus pada pencegahan konflik, pemulihan hubungan yang terganggu, dan pembinaan nilai-nilai serta keterampilan yang diperlakukan dalam membangun hubungan perkawinan yang kokoh. Lembaga ini juga turut aktif dalam meningkatkan kesadaran Masyarakat tentang pentingnya pelestarian perkawinan dan memeberikan Solusi konkret untuk mengatasi masalah-masalah yang mungkin timbul dalam kehidupan berumah tangga. Oleh karna itu diperlukan adanya manajemen pelayanan yang tepat dalam mengurangi Tingkat prceraian. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan manajemen pelayanan BP4 dalam mengurangi Tingkat perceraian dikantor Urusan Agama Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung.

Di dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif yang berbentuk data *deskriptif* dengan jenis penelitian lapangan (*field research*) dan metode pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data primer yang diperoleh langsung dari informan yaitu Ketua BP4, Pegawai KUA, serta Masyarakat pengguna layanan BP4, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku-buku, jurnal ilmiah, dan kepustakaan lainnya yang masih berkaitan dengan pembahasan penelitian penulis. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini dilakukan dan dilaksanakan pada saat pengumpulan data sedang berlangsung serta pada saat pengumpulan data telah tercukupi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan BP4 dalam mengurangi Tingkat perceraian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung, masih belum dilaksanakan secara maksimal. Oleh karena itu harus dilakukannya perubahan untuk meningkatkan BP4 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kota Bandar Lampung dengan mengevaluasi Kembali seluruh peraturan yang berkaitan dengan pembinaan dan pelestarian perkawinan. BP4 Kantor Urusan Agama Kecamatan Kota Bandar Lampung harus lebih meningkatkan koordinasi dan kemitraan dengan instansi pemerintahan pusat dan daerah serta organisasi kemasyarakatan dalam melaksanakan kegiatan keluarga Sakinah.

Kata Kunci : BP4, Manajemen Pelayanan, Tingkat Perceraian

ABSTRAK

The Preservation and Marriage Development Advisory Board (BP4) is an institution that aims to provide guidance, counseling, and assistance to married couples in an effort to maintain, strengthen, and develop healthy, harmonious, and sustainable marital relationships. BP4 focuses on conflict prevention, restoration of disrupted relationships, and fostering the values and skills treated in building a strong marital relationship. This institution is also active in raising public awareness about the importance of marriage preservation and providing concrete solutions to overcome problems that may arise in married life. Therefore, proper service management is needed in reducing the divorce rate. This study aims to describe BP4 service management in reducing the divorce rate at the Religious Affairs office of Long District, Bandar Lampung City.

In this study, the author uses qualitative methods in the form of descriptive data with the type of field research and data collection methods, namely interviews, observations, and documentation. Primary data obtained directly from informants, namely the Chairman of BP4, KUA employees, and the community using BP4 services, while secondary data are obtained from books, scientific journals, and other literature that are still related to the discussion of the author's research. Data analysis techniques used in qualitative research are carried out and carried out when data collection is ongoing and when data collection has been fulfilled.

The results showed that BP4 service management in reducing the divorce rate at the Religious Affairs Office of Long Subdistrict, Bandar Lampung City, was still not implemented optimally. Therefore, changes must be made to improve BP4 at the Religious Affairs Office of Bandar Lampung City District by re-evaluating all regulations related to marriage formation and preservation. BP4 The Religious Affairs Office of Bandar Lampung City District should further improve coordination and partnership with central and local government agencies and community organizations in carrying out Sakinah family activities.

Keywords : BP4, Service Management, Divorce Rate

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anggi Sri Intan
Npm : 2041030201
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Manajemen Pelayanan Badan Penasihatian Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan (Bp4) Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung Dalam Mengurangi Tingkat Perceraian**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar rujukan. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun. Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 17 Mei 2024



Anggi Sri Intan
2041030201



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

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703289

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **Manajemen Pelayanan Badan Penasihatian
Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan
(BP4) Di Kantor Urusan Agama (KUA)
Kecamatan Panjang Kota Bandar
Lampung Dalam Mengurangi Tingkat
Perceraian**

Nama : **Anggi Sri Intan**
NPM : **2041030201**
Prodi : **Manajemen Dakwah**
Fakultas : **Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

MENYETUJUI

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

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Hj. Rini Setiawati, S.Ag., M.Sos.I

NIP. 197209211998032002

Badarudin, S.Ag. M.Ag

NIP. 197508132000031001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

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

NIP. 197010251999032001



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

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: **“Manajemen Pelayanan Badan Penasihat-an Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan (BP4) Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung Dalam Mengurangi Tingkat Perceraian”** Disusun oleh: **Anggi Sri Intan NPM: 2041030201**, Program Studi: **Manajemen Dakwah**. Telah di ujikan dalam Sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada hari/ tanggal: **Jum’at, 14 Juni 2024**.

TIM MUNAQOSYAH

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

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

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

Penguji II : **Dr.Hj. Rini Setiawati, S.Ag.,M.Sos.I** (.....)

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

Mengetahui,

Plt. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Dr. Faizal, S.Ag.,M.Ag

NIP. 196901171996031001

MOTTO

وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِتَسْكُنُوا إِلَيْهَا وَجَعَلَ بَيْنَكُمْ مَوَدَّةً
وَرَحْمَةً ۗ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِقَوْمٍ يُتَفَكَّرُونَ

“Di antara tanda-tanda (kebesaran dan kekuasaan)-Nya ialah bahwa Dia menciptakan pasangan-pasangan untukmu dari (jenis) dirimu sendiri agar kamu merasa tenteram kepadanya. Dia menjadikan di antaramu rasa cinta dan kasih sayang. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda (kebesaran Allah) bagi kaum yang berpikir”.

(Q.S Ar.Rum 30:21)

“Menikahi yang dicintai itu harapan, tapi mencintai yang dinikahi itu kewajiban”

(Ustadz Adi Hidayat)



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa Syukur kepada Allah SWT, Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, dengan itu Skripsi ini kupersembahkan untukmu orang-orang tercinta, tersayang dan teristimewa dalam kehidupanku:

1. Teruntuk cinta pertama dan panutanku, ayahanda Sapuan. Terimakasih telah percaya atas semua Keputusan yang telah penulis ambil untuk melanjutkan mimpi nya, serta cinta do'a support dan motivasi yang selalu membuat saya percaya bahwa saya mampu menyelesaikan skripsi ini hingga akhir
2. Pintu surgaku, ibunda sukainah. Mustahil bagi saya mampu melewati semua permasalahan yang penulis alami selama ini jika tanpa doa, ridho dan dukungan dari beliau. Terimakasih ibu, berkatmu ternyata aku mampu.
3. Kepada cinta kasih saudari saya, adik saya Piony Intan Zahra, terimakasih telah memberi semangat dan dukungannya serta telah meluangkan waktunya untuk menjadi tempat dan pendengar terbaik penulis sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Terimakasih untuk teman-teman saya, Siti Munayah, Yusela Anggraini, Mega Margareta, Helen Firada Alnu, Dinda Cahya Putri, Alfa Dinar Novarianti, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih karna selalu mendukung dan memberikan motivasi untuk selalu semangat dalam menjalankan semua proses ini dan terimakasih karena sudah menjadi teman terbaik.
5. Teruntuk Almamaterku tercinta tempatku menimba ilmu UIN Raden Intan Lampung yang selalu saya banggakan. Semoga selalu jaya dan berkualitas.
6. Terakhir, terima kasih untuk diri saya sendiri “Anggi Sri Intan” terima kasih untuk tidak pernah menyerah, terimakasih karna sudah bertahan sampai sejauh ini, terima kasih untuk selalu mau diajak berperang denga isi kepala, dan terima kasih karena sudah bisa membuktikan bahwa kamu bisa melewati semuanya.

RIWAYAT HIDUP

Penulis dengan nama lengkap Anggi Sri Intan dilahirkan di Kecubung Raya pada tanggal 19 Januari 2002. Penulis merupakan anak ke-1 dari 2 bersaudara, dari pasangan Sapuan dan Sukainah. Penulis pertama kali masuk Pendidikan dimulai dari TK Citra insani lulus pada tahun 2008, Penulis melanjutkan pendidikan SD Negeri II Bumi Dipasena Makmur, dan pindah sekolah pada kelas 3 di SD Negeri 01 Kecubung Raya dan lulus pada tahun 2014, setelah tamat SD penulis melanjutkan Pendidikan SMP Negeri 01 Meraksa Aji dan lulus pada tahun 2017, kemudian penulis Kembali melanjutkan kejenjang SMA Negeri 01 Meraksa Aji dan lulus pada tahun 2020. Dan mengikuti pendidikan tingkat perguruan tinggi pada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dimulai pada semester 1 Tahun Akademik 2020/2021.



Bandar Lampung, Mei 2024
Penulis

Anggi Sri Intan
2041030201

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji syukur hanya bagi Allah SWT tuhan semesta alam yang maha pengasih dan penyayang, karena berkat limpahan kasih sayang dan Ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan karya terakhir penulis sebagai mahasiswa yaitu menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Manajemen Pelayanan Badan Penasihatán Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan (Bp4) Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung Dalam Mengurangi Tingkat Perceraian.** Sholawat teriringkan salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada suri tauladan kita yakni nabi besar Muhammad SAW karena beliau adalah yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju kepada cahaya Islam, semoga kita semua mendapatkan syafa'atnya di yaumul akhir kelak, Aamiin Ya Rabbal'alamiin. Suatu kebahagiaan yang tak terhingga, karena pada saat penulis ini masih diberi kesempatan untuk mengucapkan terima kasih bagi orang-orang tersayang yang sangat berjasa dalam hidup penulis, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak.

Dan akhirnya, dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis menghantarkan ribuan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah ikut serta berperan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan nikmat berupa kekuatan dan kelancaran dalam bertindak dan berpikir untuk penyusunan proposal skripsi ini.
2. Orang tua dan saudara yang selalu memberikan do'a, semangat dan dukungan materi dalam penyusunan proposal ini.
3. Bunda Dr.Hj. Rini Setiawati, S.Ag.,M.Sos.I selaku pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan serta motivasi dalam penyusunan proposal skripsi ini. terutama dalam mengarahkan materi penulisan sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan dalam mengarahkan materi penulisan sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Badaruddin, S.Ag., M.Ag, selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini

terutama dalam mengarahkan materi penulisan sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan dalam mengarahkan materi penulisan sehingga dapat terselesaikan dengan baik

5. Bapak Miftahuddin, S.Th.I., M.H.I selaku Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panjang, yang telah memberikan izin penulis dalam penelitian, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan baik.

Akhir kata apabila dalam penulisan terdapat banyak kesalahan mohon maaf dan kepada Allah SWT penulis memohon ampun. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi penulis dan bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Bandar Lampung, Februari 2024



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACK	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
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang.....	3
C. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah.....	6
D. Fokus dan Sub Fokus Penelitian.....	6
E. Rumusan Masalah.....	7
F. Tujuan Penelitian.....	7
G. Manfaat Penelitian.....	7
H. Kajian Penelitian Terdahulu.....	8
I. Metode Penelitian.....	10
1. Jenis dan sifat penelitian.....	10
2. Sumber data.....	11
3. Metode pengumpulan data.....	12
4. Teknik analisis data.....	13
J. Sistematik Penulisan.....	13

BAB II MANAJEMEN PELAYANAN BADAN PENASIHATAN PEMBINAAN PELESTARIAN DAN PERKAWINAN DALAM MENGURANGI TINGKAT PERCERAIAN

A. Manajemen.....	15
1. Pengertian Manajemen	15
2. Fungsi-Fungsi Manajemen	16
3. Unsur-Unsur Manajemen	18
B. Pelayanan	20
1. Pengertian Pelayanan.....	20
2. Prinsip-prinsip Pelayanan.....	21
3. Tujuan Pelayanan	23
4. Standar Pelayanan	24
5. Bentuk-Bentuk Pelayanan	26
C. Badan Penasihatn pembinaan pelestarian dan perkawinan (BP4)	27
1. Pengertian dan Sejarah BP4	27
2. Tugas, Fungsi Dan Tujuan	30
3. Wewenang BP4	31
4. Program-Program BP4	32
D. Perceraian.....	35
1. Pengertian Perceraian	35
2. Faktor-Faktor Penyebab Perceraian.....	36
3. Hukum Perceraian	38

BAB III GAMBARAN UMUM KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN PANJANG SERTA BADAN PENASIHAT PEMBINAAN DAN PELESTARIAN PERKAWINAN (BP4)

A. Profil BP4 KUA Kecamatan Panjang.....	41
1. Sejarah KUA Kecamatan Panjang	41
2. Personil dan Struktur KUA Kecamatan Panjang ...	43
3. Sejarah BP4 KUA Kecamatan Panjang	44
4. Visi dan Misi BP4 KUA Kecamatan Panjang	45
5. Struktur Organisasi BP4 KUA Kecamatan Panjang.....	46

6. Program Kerja Dari Berbagai Bidang BP4 KUA Kecamatan Panjang.....	46
7. Tujuan BP4 KUA Kecamatan Panjang.....	48
B. Manajemen Pelayanan BP4 Dalam Mengurangi Perceraian.....	54
1. Manajemen Pelaksanaan Pelayanan BP4 di KUA Kecamatan Panjang.....	54
2. Proses Pelayanan BP4 di KUA Kecamatan Panjang.....	59
3. Bentuk-Bentuk Pelayanan BP4 Di KUA Kecamatan Panjang.....	71
C. Hak-Hak dan Kewajiban suami istri.....	76
D. Proses Standar Operasional Penasihatatan BP4 Kecamatan Panjang.....	80
E. Faktor Penghambat BP4 Kecamatan Panjang.....	82
F. Data Perceraian di KUA Kecamatan Panjang.....	84

BAB IV MANAJEMEN PELAYANAN BP4 DALAM MENGURANGI TINGKAT PERCERAIAN DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PANJANG

A. Analisis Manajemen Pelayanan BP4 di Kecamatan Panjang.....	87
--	----

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	123
B. Rekomendasi.....	126

DAFTAR PUSTAKA.....	129
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	133

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Nama Kepala KUA Dari Tahun Ke Tahun	42
Tabel 3.2 Nama-Nama Personil KUA Kecamatan Panjang	43
Tabel 3.3 Struktur KUA Kecamatan Panjang.....	44
Tabel 3.4 Struktur BP4 Kecamatan Panjang	46
Tabel 3.5 Hak Dan Kewajiban Istri Atas Suami	78
Table 3.6 Perbandingan Jumlah Perceraian di Kecamatan Panjang ...	84



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Gedung Kua Kecamatan Panjang	145
Gambar 2. Sarana Komputer, Printer Dan Lain Sebaginya	146
Gambar 3. Ruang Balai Nikah Dan Ruang Konsultasi BP4.....	146
Gambar 4. Ruang Pegawai Kua (Staf, Penghulu, Penyuluh, Arsip). 147	
Gambar 5. Proses Pelayanan BP4	148
Gambar 6. Suscatin Pra-Nikah	149
Gambar 7. Wawancara Dengan Bapak Samanan (Sekretaris BP4 Kecamatan Panjang)	151



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Judul	135
Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian	139
Lampiran 3. Surat Balasan Izin Penelitian	140
Lampiran 4. Kartu Konsultasi	141
Lampiran 5. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	142
Lampiran 6. Pedoman Dokumentasi	144
Lampiran 7. Turnitin	154



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk memudahkan pembahasan penelitian ini terlebih dahulu penulis akan mengemukakan penegasan judul dengan memberikan pengertian-pengertian sehingga dapat menghindari perbedaan penafsiran terhadap pokok permasalahan. Penelitian ini berjudul **“MANAJEMAN PELAYANAN DAN BADAN PENASIHATAN PEMBINAAN PELESTARIAN DAN PERKAWINAN (BP4) DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN PANJANG KOTA BANDAR LAMPUNG DALAM MENGURANGI TINGKAT PERCERAIAN”** Manajemen adalah suatu bentuk administrasi yaitu mengatur, mengorganisasi dan mengarahkan agar tujuan suatu usaha tercapai sesuai dengan yang diinginkan.¹ Menurut George Terry Manajemen merupakan suatu proses yang khas yang terdiri dari Tindakan perencanaan pengorganisasian, menggerakkan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.²

Penulis kemudian menyimpulkan bahwa manajemen adalah suatu seni dan sebagai ilmu yang didalamnya terdapat proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan dan pengendalian untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut Lewis dan Gilman di dalam buku Hayat yang berjudul manajemen pelayanan publik. Maka pelayanan adalah kepercayaan. Pelayanan dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada Masyarakat tentang pelayanan yang

¹ S.E.M.M. Yaya Ruyatnasih and L Megawati, *Pengantar Manajemen: Teori, Fungsi Dan Kasus* (Yogyakarta: Absolute Media, 2018).

² Ibid., h.3.

diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayan untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada Masyarakat. Kepercayaan Masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.³

Sedangkan menurut Moener dalam buku Ahmad Mustanir, S.I.P., M.Si. Yang berjudul *Pelayanan Publik*. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.⁴

Sedangkan menurut Lukman. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain ataupun mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.⁵

Dari definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan, dan pengendalian sumber daya seperti (manusia, dana, waktu, dan teknologi) untuk menyediakan pelayanan yang memenuhi kebutuhan publik sesuai dengan haknya berdasarkan perundang-undangan. Sesuai dengan penelitian ini, pelayanan yang dimaksud merupakan pelayanan pada badan penasihat pembinaan dan pelestarian perkawinan (BP4). BP4 bernaung di bawah departemen agama, yang bertugas memberikan nasehat, bimbingan, dan dukungan kepada pasangan suami istri untuk memperbaiki dan memperkuat hubungan perkawinan. BP4 memiliki tujuan untuk meningkatkan pemahaman, kesadaran, dan keterampilan pasangan suami istri dalam membangun hubungan yang harmonis dan berkelanjutan, selain itu BP4 juga memiliki tujuan dalam mewujudkan keluarga yang Sakinah mawwadah warahmah.

³ M.Si Hayat, S.AP., *Manajemen Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Rajawali Press, 2017), h.21.

⁴ Ahmad S.I.P.M.S. Mustanir, *Pelayanan Publik*, Jakarta: Nimas Ultima (Jakarta: Penerbit Qiara Media, 2016), h.11.

⁵ L Mursyidah and I U Choiriyah, "*Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*," Umsida Press (Jawa Timur: press.umsida.ac.id, 2020).

Perceraian adalah putusnya perkawinan karena kehendak suami atau istri atau keduanya karena adanya ketidakrukunannya, membuat tidak terlaksananya hak-hak dan kewajiban-kewajiban sebagai suami dan istri sebagaimana seharusnya menurut hukum yang berlaku.⁶

Berkaitan dengan hal tersebut maka penulis memfokuskan penelitian dengan judul Manajemen Pelayanan Dan Badan Penasehat Pelestarian Perkawinan (BP4) Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kcamatan Panjang Kota Bandar Lampung Dalam Mengurangi Tingkat Perceraian di mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian.

B. Latar Belakang Masalah

Kantor urusan agama (KUA) merupakan perpanjangan tangan dari kementerian Agama yang mempunyai tugas melaksanakan beberapa tugas administrasi umum dan pembinaan dibidang agama. Kemajuan kementerian agama ditentukannya oleh kemajuan dari kantor urusan agama di wilayah kecamatan. KUA juga disebut sebagai garda terdepan dalam pelayanan agama di karenakan KUA berhubungan langsung dengan Masyarakat. Ditegaskan dalam No.517 sejak tahun 2001, tugas KUA adalah membantu pemenuhan Sebagian tugas kantor kementerian agama daerah/kota dibidang kantor urusan agama. Salah satu tugas dapertemen agama adalah bertugas meningkatkan pelayanan kepada keluarga Sakinah. Dalam hal ini dikendalikan oleh badan penasehat pembinaan dan pelestarian perkawinan atau sering juga disebut dengan BP4.

BP4 (Badan Penasehat Pembinaan Pelestarian dan Perkawinan) adalah Lembaga resmi yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas perkawinan guna terwujudnya rumah tangga atau keluarga yang Sakinah sesuai dengan ajaran islam untuk mewujudkan Masyarakat dan bangsa Indonesia mandiri, Sejahtera dan berkualitas baik secara material maupun secara

⁶ S.H.M.H. Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H.M.H. Sri Turatmiyah, and S.H.M.H. Annalisa Yahanan, *Hukum Perceraian* (Jakarta: Sinar Grafika, 2022), h.15.

sepiritual, yang mana BP4 menyediakan ruang dan petugas khusus untuk memberikan Solusi agar suami dan istri yang mengalami perselisihan dan permasalahan keluarga tersebut dapat tukun dan Kembali memulai lembaran baru dengan baik sesuai dengan ajaran agama dan sesuai dengan syariat islam sehingga tercipta keluarga yang harmonis.⁷

BP4 sendiri merupakan badan atau suatu Lembaga yang tugas dan fungsinya yaitu memberikan bimbingan kepada calon pengantin sebelum pernikahan dan mendamaikan suami istri yang sedang mengalami perselisihan. Lembaga ini telah mendapat pengakuan resmi dari pemerintah, dengan di keluarkannya surat Keputusan menteri agama Nomor : 85 Tahun 1961, yang menetapkan bahwasanya BP4 sebagai satu-satunya badan atau Lembaga yang menangani dalam bidang penasehat perkawinan dan pencegahan terjadinya perceraian.⁸

Ada beberapa hal yang dapat menimbulkan perselisihan didalam rumah tangga salah satunya ialah masalah perekonomian, selain itu ada masalah lain seperti munculnya orang ketiga atau biasa di kenal dengan sebutan perselingkuhan, hal ini terjadi dikarenakan hubungan suami istri yang sudah hilang rasa cinta, kasih sayang dan kemesraan karena adanya kesibukan dari masing-masing dan mudarnya rasa ketertarikan satu samalain, sehingga menyebabkan kurangnya perhatian dalam suatu rumah tangga dan lain sebagainya.

Sedangkan perceraian yang sering terjadi di kecamatan Panjang yaitu persoalan ekonomi, seperti kurangnya penghasilan suami bagi istri selain itu ada juga masalah perselingkuhan atau orang ketiga. Hal ini terjadi dikarenakan ketidak puasan atau kurangnya terpenuhi kebutuhan didalam rumah tangga menjadi penyebab datangnya keributan dalam rumah tangga.

⁷ K Mawakhid and M Kohirul, “*Badan Penasihat Pembinaan Pelestarian Perkawinan (Bp4) Mencegah Perceraian Di Kecamatan Sukamaju Kabupaten Luwu*” (repository.iainpalopo.ac.id, 2020), h.15.

⁸ A F Shella, (*Manajemen Badan Penasihat Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan (Bp4) Dalam Mengurangi Tingkat Perceraian Di Kantor Urusan*) (repository.radenintan.ac.id, 2023), h.27.

Dengan demikian, BP4 memiliki tugas sebagai badan yang menangani masalah perkawinan dan perselisah rumah tangga, badan ini tidak menangani masalah perceraian karena masalah perceraian ditangani oleh pengadilan agama serta untuk mengurangi tingkat perceraian.

Manajemen adalah suatu proses dalam rangka terwujudnya tujuan dengan berkerja sama melalui orang-orang dan sumber daya organisasi lainnya.⁹ Sehingga fungsi dan tugas BP4 tetap konsisten melaksanakan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang perkawinan. Dengan hal itu fungsi dan peran BP4 sangat di butuhkan Masyarakat dalam mewujudkan kualitas perkawinan. Hal inilah membuat manajemen sangat diperlukan agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Efektif menurut Peter F. Drucker adalah “mengerjakan pekerjaan yang benar” sedangkan efisien menurutnya adalah “mengerjakan pekerjaan dengan benar”.¹⁰

Sedangkan menurut Hari Sucahyowati manajemen membantu keseimbangan diantara tujuan-tujuan yang telah ditetapkan, dengan adanya manajemen akan berguna untuk mencapai efesiensi,dan efektifitas dalam berbagai tujuan yang ingin dicapai.¹¹

Dengan begitu Manajemen sangat berperan dalam semua kegiatan yang kita lakukan dan mampu terlaksana sesuai dengan harapan, namun dalam proses pelaksanaan pelayanan BP4 di Kecamatan Panjang tidak terlepas dari berbagai kendala di antaranya kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia yang kurang, saran dan prasarana pendukung yang masih kurang memadai dan alokasi anggaran yang masih kurang mencukupi untuk melaksanakan program yang telah direncanakan. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulisan merasa tertarik untuk mengangkat dalam karya tulis

⁹ S Mardalena, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Deepublish, 2017), h.7.

¹⁰ E T Sule and K Saeful, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Prenada Media, 2019), h.5.

¹¹ S.P.M.S. Hari Sucahyowati, *PENGANTAR MANAJEMEN: Sebuah Pengantar* (Wilis, 2017).

ilmiah tentang Manajemen Pelayanan BP4 dalam mengurangi Tingkat perceraian dikantor Urusan Agama (KUA).

C. Identifikasi Dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas dapat diperoleh identifikasi masalah adalah sebagai berikut:

- a. Kurangnya peran serta badan penasehat pembinaan pelestarian dan perkawinan di KUA.
- b. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya pembinaan pelestarian dan perkawinan
- c. Adanya stigma atau hambatan budaya terkait dengan mencari bantuan untuk mengatasi masalah pernikahan.

2. Batasan Masalah

- a. Berdasarkan identifikasi masalah diatas dan kemampuan penulis dalam mengidentifikasi masalah pada penelitian ini akan dilakukan pembatasan masalah yaitu mengamati manajemen pelayanan badan penasehat pembinaan pelestarian (BP4) dan perkawinan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung dalam mengurangi Tingkat perceraian.

D. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini lebih didasarkan pada pentingnya dan kelayakan masalah yang ingin dipecahkan, serta factor-faktor seperti keterbatasan tenaga, dana, waktu dan kemampuan lainnya.

Berdasarkan pemaparan diatas supaya pembahasan ini lebih terarah, maka penulisan memfokuskan penelitian ini dilakukan pada BP4 KUA Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung. Dan sub fokus yang akan dibahas yaitu manajemen pelayanan BP4 mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Sehingga penulis akan fokus pada perencanaan penurunan angka perceraian

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang dapat dirumuskan dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana manajemen pelayanan BP4 di Kantor Urusan Agama dalam mengurangi Tingkat perceraian?
2. Apa saja faktor penghambat manajemen pelayanan BP4 dalam mencegah Tingkat perceraian di Kantor Urusan Agama?

F. Tujuan

Agar penyusunan ini lebih terarah maka diperlukan juga tujuan yang baik yaitu:

1. Untuk mengetahui manajemen pelayanan BP4 di Kantor Urusan Agama dalam mengurangi Tingkat perceraian
2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat manajemen pelayanan BP4 dalam mencegah Tingkat perceraian di Kantor Urusan Agama.

G. Manfaat

1. Secara teoritis

Semoga penelitian ini bermanfaat bagi peneliti lain dan menambah wawasan serta wawasan Untuk memberikan pengetahuan kepada pembaca khususnya di bidang manajemen Pelayanan BP4 untuk mengurangi tingkat perceraian di kantor urusan agama.

2. Secara Praktis

a) Bagi Diri Sendiri

Agar menambah pemahaman penulis mengenai manajemen pelayanan Badan Pembinaan dan Pemeliharaan Perkawinan (BP4) dalam menurunkan angka perceraian.

b) Bagi Lembaga

Penulis berharap dengan adanya penelitian yang membahas masalah manajemen pelayanan BP4 di Kecamatan Panjang ini maka lembaga tersebut dapat menerima dan dijadikan sebagai bahan masukan agar

dapat lebih baik dan dapat menerapkan sistem kerja yang lebih dalam melaksanakan program BP4 tersebut.

H. Kajian Penelitian Terdahulu

Sebelum melakukan penelitian, peeneliti melakukan kajian terhadap penelitian terdahulu berfungsi sebagai acuan penelitian yang akan penulis bahas. Penelitian yang penulis bahas modelnya sama seperti penelitian yang terdahulu namun perbedaannya terletak pada objek yang akan diteliti dan permasalahan yang terjadi diwilayah yang akan penulis teliti, serta kebijakan yang sesuai untuk diterapkan diwilayah tersebut, dan judul-judul skripsi tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Karya Diah Rahayu, UIN Raden Intan Lampung, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah. Penelitian yang berjudul Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di kantor urusan agama padang cermin pada kursus calon pengantin telah menggunakan fungsi manajemen mulai dari planning, organizing, actuating, dan controlling sudah berjalan sesuai aturan yang berlaku, kecuali dalam hal pelaksanaan konseling perkawinan belum dilaksanakan secara optimal.¹²
2. Karya Yeni agustina, UIN Raden Intan Lampung, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah. Penelitian yang berjudul Fungsi Badan Penasehat Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4) Dalam Mengatasi Perceraian di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sumber jaya Kabupaten Lampung Barat, Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

¹² D Rahayu, *Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran* (repository.radenintan.ac.id, 2017).

metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian bahwa masyarakat Sumberjaya memberikan tanggapan mengenai pengaruh yang dirasakan dari adanya penasehatan BP4 kedalam tiga kategori, yaitu menjaga keharmonisan keluarga, memberi pemahaman tentang tanggung jawab kepada suami istri dalam keluarga, dan mendorong untuk menjalankan kehidupan yang agamis.¹³

3. Karya Rini Ayuningsih, UIN Alauddin Makasar, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah. Penelitian ini berjudul Manajemen Badan Penasehatan Pembinaan dan Pelestarian Pernikahan (BP-4) Dalam Mengurangi Perceraian Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah factor faktor yang menyebabkan terjadinya perceraian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng yaitu: faktor ekonomi, faktor adanya orang ketiga, faktor judi dan mabuk-mabukan, dan faktor komunikasi, dan factor kurangnya pemahaman masyarakat tentang makna sebuah pernikahan. Adapun strategi yang diterapkan BP4 dalam mengurangi perceraian yaitu: strategi pra-nikah, strategi pasca nikah, strategi sosialisasi dan strategi bimbingan.¹⁴
4. Jurnal “Peran Badan Penasihat, Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan (Bp4) Dalam Mencegah Perceraian (Studi Kasus Di Kua Kecamatan Klojen Kota Malang)” oleh Zohrotul Hamidah Program Studi Ahwal Syakhshiyah diterbitkan oleh HIKMATINA: Jurnal Ilmiah Hukum Keluarga Islam Volume 1 Nomor 1 Tahun 2019. Metode analisis data yang digunakan penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian

¹³ Y Agustina, ... *Badan Penasehat Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan (BP4) Dalam Mengatasi Perceraian Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sumberjaya Kabupaten ...* (repository.radenintan.ac.id, 2018).

¹⁴ Rini Ayuningsih *Manajemen Badan Penasehat Pembinaan Plestarian Pernikahan (Bp-4) Dalam Mengurangi Perceraian Dikantor Urusan Agama Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng* (UIN Alauddin Makassar, 2017)

ini adalah bagaimana peran BP4 dalam mencegah perceraian di wilayah KUA Kecamatan Klojen Kota Malang, serta apa saja faktor yang menghambat BP4 dalam mencegah perceraian di KUA Kecamatan Klojen Kota Malang yaitu peran dalam pelayanan konsultasi, mediasi dan advokasi sebagai upaya mencegah perceraian.¹⁵

I. Metode Penelitian

metode adalah suatu cara untuk menggunakan pikiran dan pengetahuan secara rinci guna mencapai tujuan.¹⁶ Dan Penelitian dalam Bahasa Inggris disebut dengan research. “re” yang berarti melakukan Kembali atau mengulang dan “search” yang berarti melihat, mengamati, atau mencari, sehingga research dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas, mendetail, kompleks, dan komprehensif terhadap sesuatu yang diteliti.¹⁷ Sedangkan metode penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.¹⁸

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Di dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif. Penelitian Kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata yang tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.¹⁹ Penelitian ini adalah penelitian jenis lapangan

¹⁵ Z Hamidah, “Peran Badan Penasihat, Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan (BP4) Dalam Mencegah Perceraian (Studi Kasus Di Kua Kecamatan Klojen Kota Malang),” *Jurnal Hikmatina* 1 No 1 (2019), <https://jim.unisma.ac.id/index.php/jh/article/view/1885>.

¹⁶ Cholid Narboku dan Abu Ahmad, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), 35.

¹⁷ J S Albi Anggito, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta Barat: CV Jejak (Jejak Publisher), 2018), h.7.

¹⁸ R Priyanda et al., *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Pradina Pustaka, 2022), h.3.

¹⁹ S.P.M.P. Dr. Drs. I Wayan Suwendra and S.P.M.P. I. B. Arya Lawa Manuaba, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan Dan Keagamaan* (Bandung: Nilacakra, 2018), h.3.

(field research). Pada penelitian tersebut penulis diharuskan untuk terjun langsung ke lapangan untuk mencermati secara efektif mengenai Manajemen Pelayanan Badan Penasehat Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan (Bp4) Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung Dalam Mengurangi Tingkat Perceraian. Selain itu penelitian ini bersifat deskriptif analisis adalah proses merangkum, mengatur, dan menggambarkan data sebenarnya agar lebih mudah dipahami mengenai variable, gejala atau keadaan yang ada di lapangan.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan deskripsi berupa kata-kata, gambar-gambar atau lisan. Dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data yang berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, video, dokumen pribadi, memo, dan dokumen resmi lainnya. dari fenomena yang akan diteliti berasal atau bersumber dari orang yang berkompeten dibidangnya.²⁰

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang di kumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama. Data primer disebut juga sebagai data asli. Teknik yang digunakan oleh penelitian untuk mengumpulkan data primer meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi.²¹ Data primer dalam penelitian ini akan diperoleh dari hasil dokumentasi dan wawancara dengan ketua, para staf BP4 KUA Kecamatan Panjang

²⁰ Ibid., H.10.

²¹ S.E.M.S. Dr. Sigit Hermawan and S.E.M.M. Amirullah, *METODE PENELITIAN BISNIS: Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif* (Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021), h.28-29.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat oleh penelitian dari berbagai sumber yang telah ada (penelitian berperan sebagai tangan kedua) yang dimaksud adalah peneliti menggunakan bahan yang bukan dari sumber pertama sebagai sarana untuk memperoleh data atau informasi untuk menjawab masalah yang diteliti.²²

Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, artikel, jurnal dan lain-lain hal ini, data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui literatur yang erat kaitannya dengan objek penelitian.

3. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan Langkah yang paling strategis dalam penelitian, dikarenakan tujuan utama dari sebuah penelitian adalah untuk mendapatkan data.

a. Metode Interview / Wawancara

Metode interview adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pengumpul data kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam dengan alat rekam.²³ Wawancara adalah Teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang jawabannya diberikan oleh yang diwawancarai.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terpimpin, yaitu pewawancara bebas bertanya apa saja dan sebaiknya menggunakan acuan atau pun referensi pertanyaan yang diperoleh sesuai dengan harapan penulis, semoga informasi yang diperlukan bisa langsung didapatkan dan kebenarannya tidak diragukan lagi.

²² Ibid., H. 29.

²³ Irawan Soehartono, *Metodologi Penelitian Sosial* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), 8.

b. Metode observasi

Observasi atau mengamati merupakan kegiatan sehari-hari manusia yang menggunakan panca Indera mata sebagai alat utama.²⁴ oleh karena itu observasi merupakan suatu metode pengumpulan data yang mentitikberatkan pada kegiatan yang menggambarkan dan mencatat secara langsung fenomena-fenomena yang terjadi serta mempertimbangkan hubungan antara aspek dalam hubungan tersebut. Pada observasi ini penulis akan menggunakannya dengan maksud untuk mendapatkan data yang efektif dan akurat mengenai manajemen pelayanan BP4 dalam mengurangi Tingkat perceraian di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panjang.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan Menyusun catatan lapangan dan bahan-bahan lainnya sehingga mudah dipahami dan penemuannya bisa diinformasikan kehalayak ramai. Pada penelitian kualitatif analisa data dilakukan melalui pengaturan data secara logis dan sistematis.

Analisis data dilakukan sejak awal peneliti terjun langsung ke lapangan sehingga pada akhir penelitian (pengumpulan data)²⁵ 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.

J. Sistematika Penulisan

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

²⁴ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Edisi Kedua* (Jakarta: Kencana, 2011), 118.

²⁵ Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), h. 229.

penulisan. Secara sistematis, penulisan skripsi ini terdiri dari lima Bab dan setiap bab terdiri dari beberapa sub bab. Sedangkan garis besarnya, penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

- BAB I : Pendahuluan, dalam pendahuluan ini menguraikan penegasan judul, latar belakang, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, metode penelitian, dan sistematisa penulisan skripsi.
- BAB II : Landasan Teori, bab ini akan dideskripsikan tentang teori pendukung penelitian sesuai dengan judul dari penelitian ini mengenai teori manajemen, teori pelayanan, teori BP4 dan teori tentang perceraian.
- BAB III : Deskripsi Objek Penelitian yang terdiri dari gambaran umum objek yang di dalamnya berisi tentang sejarah singkat KUA Kecamatan Panjang, visi dan misi, struktur organisasi, serta penyajian fakta dan data penelitian.
- BAB IV : Analisis Penelitian, Pada bab ini penulis menguraikan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian literatur yang di dalamnya terdapat analisis hasil dari data yang diperoleh pada bab III dan kemudian akan menghasilkan temuan penelitian.
- BAB V : Penutup, dalam bab ini akan dideskripsikan mengenai simpulan dari penelitian dan juga berisikan rekomendasi yang di dalamnya terdapat saran dari hasil penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan serta analisis data, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen pelayanan BP4 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung yang mana dilaksanakan melalui 4 (empat) unsur-unsur yaitu: Man (Manusia), Money (Uang), Material (Bahan-Bahan), dan metode (metode) Berikut definisi Unsur-Unsur tersebut:
 - a.) manusia (*man*) yaitu sebagai pelaku utama dalam proses manajemen, memegang peranan penting dalam menjalankan fungsi manajemen, pegawai KUA termasuk kepala KUA memiliki kemampuan dan keterampilan yang relevan dalam menggunakan perangkat lunak dan sistem informasi yang mendukung pelayanan BP4, dan komunikasi yang baik antara pegawai KUA dengan pihak terkait.
 - b.) Barang/perengkapan (*materials*) yaitu sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan BP4 seperti komputer, mesin printer, sudah tersedia dan memadai di KUA Kecamatan Panjang dan perlengkapan tersebut mendukung efisiensi dalam pengelolaan data Konsultasi pelayanan keluarga bermasalah.
 - c.) Metode (*methods*) yaitu motivasi dan bimbingan yang diberikan oleh Kepala KUA kepada pegawai mendukung kelancaran pelaksanaan tugas, struktur organisasi yang jelas dengan peran yang ditetapkan bagi setiap posisi, membantu dalam pengelolaan pelaksanaan pelayanan BP4.
2. Prosedur pelayanan BP4 dan konsultasi diatur secara rinci dalam peraturan yang berlaku, sehingga memudahkan dalam

menjalankan proses pelayanan BP4. Manajemen pelayanan BP4 yang terstruktur adalah tujuan dari setiap lembaga pelayanan publik. BP4 Kecamatan Panjang dalam menerapkan pelayanan konsultasi sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada pada pelaksanaan pelayanan BP4 di KUA. Dalam proses pelayanan BP4 KUA Kecamatan Panjang telah menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yaitu menerapkan prinsip sederhana, prinsip kepastian waktu, prinsip akurasi, prinsip keamanan, prinsip tanggung jawab, prinsip kelengkapan sarana dan prasarana, prinsip kemudahan akses dan prinsip kenyamanan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan tersebut, BP4 Kecamatan Panjang telah menciptakan lingkungan yang kondusif dan layanan yang berkualitas bagi masyarakat yang menggunakan layanan konsultasi, meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memperkuat posisinya sebagai Lembaga yang diandalkan dalam proses konsultasi. Namun di KUA Kecamatan Panjang masih terdapat beberapa hal yang harus ditingkatkan lagi yaitu dari segi kurangnya tenaga konselor yang berpengalaman/ahli dalam bidangnya. Dalam hal ini BP4 dapat lebih meningkatkan lagi perekrutmen tenaga ahli guna memaksimalkan konseling yang dilakukan di BP4 Kecamatan Panjang. Dan juga terdapat bentuk-bentuk pelayanan yang disuguhkan BP4 guna mengoptimalkan layanan yang ada di BP4 itu sendiri seperti layanan secara lisan, layanan secara tulisan dan yang terakhir layanan melalui perbuatan.

3. Badan Penasihatannya Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4) di Kecamatan Panjang menyediakan beberapa bentuk layanan kepada masyarakat.
 - a. Pertama adalah layanan dengan lisan, yang mencakup konseling pra-nikah untuk membantu pasangan yang akan menikah, konseling pernikahan untuk membantu pasangan yang menghadapi masalah, bimbingan

keluarga untuk mengatasi masalah keluarga, penasihat hukum terkait perkawinan, mediasi konflik antara pasangan atau anggota keluarga, konseling krisis, dan sesi edukasi dan penyuluhan.

- b. Kemudian, layanan melalui tulisan juga disediakan oleh BP4. Ini mencakup panduan dan buku saku tentang pernikahan dan keluarga, artikel dan buletin yang berisi informasi dan nasihat, brosur dan pamflet tentang topik spesifik, korespondensi pribadi melalui email atau surat pos, modul pelatihan untuk pendidikan dan penyuluhan, formulir dan dokumen resmi terkait administrasi pernikahan, serta laporan dan penelitian tentang isu-isu pernikahan dan keluarga.
 - c. Terakhir, layanan dengan perbuatan melibatkan tindakan langsung untuk mendukung individu dan keluarga. Ini mencakup konseling tatap muka untuk membahas masalah pernikahan atau keluarga, mediasi konflik antara pasangan atau anggota keluarga, lokakarya dan seminar tentang pernikahan dan keluarga, kunjungan rumah untuk memberikan dukungan langsung, pendidikan dan penyuluhan komunitas, program pembinaan keluarga yang melibatkan keterampilan komunikasi dan pengasuhan anak, layanan hukum dan advokasi, dukungan psikososial bagi individu atau keluarga yang mengalami krisis, dan layanan rehabilitasi.
4. Manajemen pelayanan BP4 dalam mengurangi Tingkat perceraian di Kantor Urusan Agama kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung, masih dikatakan belum optimal dan maksimal, perlu adanya perbaikan dan perubahan yang berbarengan dengan mengevaluasi ulang semua aturan yang berkaitan dengan pembinaan dan pelestarian perkawinan.
 5. Pelaksanaan program kerja yang telah dilaksanakan masih menemui hambatan dan kendala yang menyebabkan program

kerja yang telah tersusun masih belum berjalan dengan maksimal, hambatan tersebut tergolong dalam 2 bagian yaitu hambatan yang disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal sebagai berikut:

- a. Hambatan yang disebabkan faktor internal
 - 1) Masih adanya kurang pemahaman tugas dan fungsi atas jabatan yang melekat secara benar, sehingga tugas pokok yang menjadi kewajibannya tidak berjalan dengan maksimal.
 - 2) Kreatifitas dan inovasi dalam pelayanan publik masih minim.
 - 3) Kurang tersedianya sarana kerja yang memadai (komputer, printer)
 - 4) Supervisi atau arahan diberikan oleh atasan langsung belum direspon dengan cepat dan baik.
 - 5) Jumlah Pegawai KUA masih kurang memadai dan jauh dari jumlah formasi pegawai yang ideal.
- b. Hambatan yang disebabkan faktor eksternal
 - 1) Kurangnya pengetahuan masyarakat akan prosedur dan persyaratan atas layanan yang ada pada KUA Kecamatan Panjang, sehingga banyak layanan yang terhambat penyelesaiannya karena faktor kurang persyaratan dan tidak tahu alur serta prosedur layanan tersebut.
 - 2) Regulasi yang sering berubah sehingga menyulitkan KUA untuk beradaptasi kembali pada peraturan atau regulasi yang baru
 - 3) Kurang maksimalnya koordinasi dan sinkronisasi dengan instansi pemerintah daerah seperti kantor camat dan kelurahan.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dalam rangka berkontribusi bagi perbaikan manajemen pelayanan BP4 dalam mengurangi tingkat perceraian di Kantor Urusan Agama

Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung, maka penulis menyampaikan rekomendasi sebagai berikut:

1. BP4 Kantor Urusan Agama Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung hendaknya lebih meningkatkan koordinasi dan kemitraan dengan instansi pemerintah di Pusat dan Daerah serta organisasi lembaga kemasyarakatan dalam melaksanakan kegiatan gerakan keluarga sakinah. Serta penambahan tenaga ahli dalam bidang Konsultasi keluarga bermasalah.
2. Kepada Masyarakat Kecamatan Panjang, sebaiknya sebelum Masyarakat mengajukan gugatan perceraian di Pengadilan Agama, terlebih dahulu mereka mendatangi BP4 sebagai badan yang berfungsi sebagai mediator perkawinan. Agar mereka mendapatkan penasihat dari BP4. Masyarakat hendaknya mempertimbangkan dan berfikir secara matang sebelum mengambil keputusan untuk bercerai dan memanfaatkan lembaga BP4 sebaik-baiknya sebelum ke Pengadilan Agama karena lembaga BP4 memiliki tujuan untuk mempertinggi mutu pernikahan dan mewujudkan keluarga (rumah tangga) bahagia, sejahtera dan kekal menurut ajaran Islam.
3. Disarankan untuk peneliti selanjutnya dengan keterbatasan penelitian ini dalam menggali informasi terkait manajemen pelayanan BP4 dalam mengurangi Tingkat perceraian, maka dianjurkan peneliti selanjutnya untuk menggali lebih dalam terkait Manajemen pelayanan BP4. Dan disarankan untuk menambah jumlah narasumber yang diwawancarai agar data dan informasi lebih lengkap untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyasa, Gandha Patria, Bambang Eko Turisno, and Adya Paramita Prabandari. "PERKAWINAN DAN PERANAN BADAN PENASIHATAN PEMBINAAN DAN PELESTARIAN PERKAWINAN (BP4)." *Notarius* 13, no. 1 (2020). <https://doi.org/10.14710/nts.v13i1.30470>.
- Agustina, Y. ... *Badan Penasehat Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan (BP4) Dalam Mengatasi Perceraian Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sumberjaya Kabupaten ...*. repository.radenintan.ac.id, 2018.
- . *(Fungsi Badan Penasehat Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan (BP4) Dalam Mengatasi Perceraian Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sumberjaya)*. repository.radenintan.ac.id, 2018.
- Albi Anggito, J S. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta Barat: CV Jejak (Jejak Publisher), 2018.
- ATIQOH, N. "(BADAN PENASEHATAN PEMBINAAN DAN PELESTARIAN PERKAWINAN (BP4) DALAM MENGURANGI PERCERAIAN DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA))." *Repository.Uinsaizu.Ac.Id*, n.d.
- AYU, P S. *(Perencanaan Program BP4 (Badan Penasehat Pembinaan Pelestarian Perkawinan) Kantor Urusan Agama (KUA) Dimasa Covid)*. repository.radenintan.ac.id, 2021.
- Dian Wijayanto, S.P.M.M.M.S.E. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Dr. Drs. I Wayan Suwendra, S.P.M.P., and S.P.M.P. I. B. Arya Lawa Manuaba. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan Dan Keagamaan*. Bandung: Nilacakra, 2018.
- Dr. H. Elbadiansyah, M P, and Z Rosidah. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish, 2023.

- Dr. H. Fachrurazi, S.A.M.M., S.E.M.M. Dr. Dhiana Ekowati, S.P.M.M. Yoeliastuti, S.E.M.M. Sri Rusiyati, S.P.M.P. Haryati La Kamisi, S.S.M.S. Nurkadarwati, S.E.M.M. Adrianto, B.S.S.M. Dewi Shinta Wulandari Lubis, S.P.M.K.M.P. Khasanah, and S.E.M.S. Rahmat Hidayat. *Pengantar Manajemen*. Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2022.
- Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H.M.H., S.H.M.H. Sri Turatmiyah, and S.H.M.H. Annalisa Yahanan. *Hukum Perceraian*. Jakarta: Sinar Grafika, 2022.
- Dr. Sigit Hermawan, S.E.M.S., and S.E.M.M. Amirullah. *METODE PENELITIAN BISNIS: Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021.
- FINI, H. ... *MASYARAKAT TERHADAP FUNGSI BADAN PENASIHATAN PEMBINAAN DAN PELESTARIAN PERKAWINAN (BP4) DALAM MENCEGAH PERCERAIAN*. eprints.umsb.ac.id, 2022.
- H. Brilly El-Rasheed, S P. *Kucerau Kau Dengan Bismillah*. Sidoarjo: brillyelrasheed, 2020.
- Hamidah, Z. "Peran Badan Penasihat, Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan (BP4) Dalam Mencegah Perceraian (Studi Kasus Di Kua Kecamatan Klojen Kota Malang)." *Jurnal Hikmatina* 1 No 1 (2019). <https://jim.unisma.ac.id/index.php/jh/article/view/1885>.
- Hari Sucahyowati, S.P.M.S. *PENGANTAR MANAJEMEN: Sebuah Pengantar*. Wilis, 2017.
- Hayat, S.AP., M.Si. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Rajawali Press, 2017.
- ISMA, W. ... *BADAN PENASEHAT PEMBINAAN DAN PELESTARIAN PERKAWINAN (BP4) DALAM MEWUJUDKAN KELUARGA SAKINAH PADA KANTOR URUSAN AGAMA* repository.radenintan.ac.id, 2023.
- Khofifah, S N. ... *Badan Penasehatan Pembinaan Dan Pelestarian*

Perkawinan (BP4) Dalam Memberikan Pembekalan Hidup Berumah Tangga Bagi Pasangan Calon Pengantin Di
repository.iainkudus.ac.id, 2022.

Kurniawan, S.P.M.M. *Pelayanan Prima*. 1. Yogyakarta: CV. Mitra Cendekia Media, 2022.

Mardalena, S. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish, 2017.

Mawakhid, K, and M Kohirul. “Badan Penasihatannya Pembinaan Pelestarian Perkawinan (Bp4) Mencegah Perceraian Di Kecamatan Sukamaju Kabupaten Luwu.”
repository.iainpalopo.ac.id, 2020.

Mursyidah, L, and I U Choiriyah. “Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik.” *Umsida Press*. Jawa Timur: press.umsida.ac.id, 2020.

Ningsih. *Perceraian Usia Muda Perspektif Sosiologi Hukum*. Jakarta: Guepedia, 2020.

Novitasari, E. *Dasar-Dasar Ilmu Manajemen: Pengantar Menguasai Ilmu Manajemen*. Anak Hebat Indonesia. Anak Hebat Indonesia, 2020.

Nurhasnah, M A. *Perempuan Menggugat*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada - Rajawali Pers, 2023.

Priyanda, R, T S Agustina, N S Ariantini, N.G.A.L. Rusmayani, D A Aslindar, K P Ningsih, S Wulandari, P Putranto, and I Yuniati. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Pradina Pustaka, 2022.

Raharjo, M M. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, 2022.
<https://books.google.co.id/books?id=G8l8EAAAQBAJ>.

Rahayu, D. *Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran*.
repository.radenintan.ac.id, 2017.

Roni Angger Aditama, S.S.M.M. *Pengantar Manajemen*. Malang: AE Publishing, 2020.

S.I.P.M.S. Mustanir, Ahmad. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Nimas Ultima. Jakarta: Penerbit Qiara Media, 2016.

- Sembiring, H.H.R.U. *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021.
- Sewang, S.E.M.M., M M Dr. Solehudin, M S Dr. Dito Anurogo, S.E.M.M. Aminah Djunaid, M.M.C.Q.M.C.B.A. Dr. Asep Deni, S.K.M.M.S. Alfin Thomas, S.I.P.M.M. Erina Rulianti, L.M.M.M.S. Dr. H. M. Anwar, M.E.P.C.C.A. Dr. Muhammad Subhan Iswahyudi, and S.E.M.M. Nitema Gulo. *PRINSIP MANAJEMEN*. Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2023.
- Shella, A F. (*Manajemen Badan Penasihat Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan (Bp4) Dalam Mengurangi Tingkat Perceraian Di Kantor Urusan*). repository.radenintan.ac.id, 2023.
- Siswato, Dedy. *Anak Di Persimpangan Perceraian (Menilik Pola Asuh Anak Korban Perceraian)*. Airlangga University Press. Vol. 1. Jawa Timur: Airlangga University Press, 2020.
- Sule, E T, and K Saeful. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Prenada Media, 2019.
- Yaya Ruyatnasih, S.E.M.M., and L Megawati. *Pengantar Manajemen: Teori, Fungsi Dan Kasus*. Yogyakarta: Absolute Media, 2018.
- Yaya Ruyatnasih, SE., and MM MM Liya Megawati, SE. "Pengantar Manajemen: Teori, Fungsi Dan Kasus." *Cv. Absolute Media*, 2018, 261.
- Yossie, M. *Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kursus Calon Pengantin Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan*. repository.radenintan.ac.id, 2022.