

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



**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1  
Dalam Ilmu Dakwah Dan Komunikasi**

**Oleh  
AGUNG PRATAMA  
NPM : 1741030042**

**Jurusan : Manajemen Dakwah**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1442 H/2021 M**

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

**Skripsi**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1  
Dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi



**Pembimbing I : Dr. Hasan Mukmin, M.A.**  
**Pembimbing II : Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag.**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1442 H/2021 M**

## ABSTRAK

Badan Penasehatan Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4) merupakan badan atau suatu lembaga yang tugas dan fungsinya adalah memberi bimbingan kepada calon pengantin sebelum pernikahan dan mendamaikan suami istri yang sedang berselisih. Badan ini tidak menangani masalah perceraian karena masalah perceraian ditangani langsung oleh PA (Pengadilan Agama) BP4 KUA kecamatan kedaton dalam empat tahun terakhir menerima laporan perceraian yang sangat signifikan, untuk itu diperlukan adanya manajemen pelayanan yang tepat dalam meminimalisir tingkat perceraian. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan manajemen pelayanan BP4 dalam mengurangi tingkat perceraian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung.

Jenis penelitian terkategori *field research* ini bersifat *deskriptif analisis*, yaitu suatu metode penelitian dengan mengumpulkan data-data yang telah disusun, dijelaskan, dianalisis, dan kemudian diperoleh kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan survey, dokumentasi dan wawancara mendalam (*dept interveiw*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan BP4 dalam mengurangi tingkat perceraian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung belum dapat dilaksanakan secara optimal. Perubahan perbaikan BP4 Kantor Urusan Agama Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung harus berbarengan dengan mengevaluasi kembali semua aturan yang berkaitan dengan pembinaan dan pelestarian perkawinan. BP4 Kantor Urusan Agama Kecamatan Kedaton 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

**Kata kunci: Manajemen Pelayanan, BP4, Tingkat Perceraian.**

## **ABSTRACT**

*The Advisory Board for the Development and Preservation of Marriage (BP4) is an agency or an institution whose duties and functions are to provide guidance to prospective brides and grooms before marriage and reconcile husbands and wives who are in disagreement. This agency does not handle divorce issues because divorce issues are handled directly by the PA (Religious Court) BP4 KUA Kedaton sub-district in the last four years receiving very significant divorce reports, for that we need proper service management in minimizing the divorce rate. This study aims to describe the management of BP4 services in reducing the divorce rate at the Office of Religious Affairs, Kedaton District, Bandar Lampung City.*

*This type of research categorized as field research is descriptive analysis, which is a research method by collecting data that has been compiled, explained, analyzed, and then conclusions are obtained. This study uses data collection techniques by conducting surveys, documentation and in-depth interviews (dept interview).*

*The results showed that the management of BP4 services in reducing the divorce rate at the Office of Religious Affairs, Kedaton District, Bandar Lampung City could not be implemented optimally. Changes in the improvement of BP4 of the Office of Religious Affairs, Kedaton District, Bandar Lampung City must coincide with re-evaluating all rules relating to the development and preservation of marriage. BP4 The Office of Religious Affairs, Kedaton Subdistrict, Bandar Lampung City should further improve coordination and partnership with government agencies at the Central and Regional levels as well as community organizations in carrying out sakinah family movement activities.*

**Keywords: Service Management, BP4, Divorce Rate.**



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS DAKWAHDAN ILMU KOMUNIKASI**

*Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin. Telp. (0721)704030. Sukarame I Bandar Lampung*

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Badan Penasihat  
Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4)  
Dalam Mengurangi Tingkat Perceraian di Kantor  
Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kedaton Kota  
Bandar Lampung  
Nama : Agung Pratama  
NPM : 1741030042  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqosah  
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

**Dr. Hasan Mukmin, MA**  
**NIP. 1961104211994031002**

Pembimbing II

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

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

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



## MOTTO

أَبْغَضُ الْحَلَالِ إِلَى اللَّهِ تَعَالَى الطَّلَاقُ

*“Sesuai perbuatan yang halal yang paling dibenci oleh Allah adalah talak (perceraian)”.(HR. Abu Daud no 2180)*



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT, Sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, skripsi ini ku persembahkan untukmu orang-orang tercinta dan istimewa dalam kehidupanku :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Zulkifli (Alm) dan Ibundaku Darsila yang telah melahirkan, merawat, membesarkan, menyemangati dan mendidiku dengan penuh kasih sayang dan selalu membimbingku, serta selalu memberikan do'a restu demi kesuksesanku semoga Allah SWT memberikan anugrah yang tiada tara.
2. Ayundaku tercinta Marlina dan kakanda Yanto yang senantiasa memberikan semangat, motivasi dan senyum kebahagiaan.
3. Pak Cik Saipullah dan buk cik Tuti Alawiyah yang selalu memberikan nasehat, do'a dan memberikan motivasi.
4. Bapak Dr. Hasan Mukmin, MA serta Ibu Hj. Dr. Suslina Sanjaya, M.Ag selaku dosen pembimbingku yang selama ini tulus dan penuh kesabaran meluangkan waktunya untuk menuntun serta memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Sahabatku Teguh Agusmin, Muhammad Ichlasul Amal, Uli Hasna, Yuki Rohayati, Panji Ayodea Saputra, Rozaq, Yulianti, Ayu Lestari, Ayu Puspita, Mahesta Nancy Pratika, Anggi Nurholis Majid, Sofyan, Kharisma, Adam, Erlia Wati, Refi Septiani, Firman, Ayu Anggraini, Martina, Nanda, Yossie Mauliani, Emi Yuniata. yang selalu memberikan motivasi, semangat untuk menyelesaikan skripsi ini serta selalu menemaniku.
6. Adinda Yuliza yang selalu memberikan do'a dan semangat.
7. Almamaterku dan teman-temanku Jurusan Manajemen Dakwah, teman-teman dari UKM-F Rumah Da'i, minan Lela , Minan Misalia Sari, Mupun Zulfi dan Ledy chandra yang senantiasa selalu Memberikan do'a dan menghiburku. Semoga Allah senantiasa meridhoi langkah kita semua.



8. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kedaton yang telah mengizinkan, dan membantu untuk Penelitian dalam menyelesaikan skripsiku.



## RIWAYAT HIDUP

Agung Pratama bin Zulkifli (Alm), dilahirkan di Desa Pulau Duku Kecamatan Mekakau Iilir Kabupaten OKU Selatan pada tanggal 05 bulan Mei tahun 1998, penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Ayahanda Zulkipli (Alm) dan Ibunda Darsila, dan mempunyai kakak perempuan yang bernama Marlina.

Pendidikan dimulai dari SDN 02 Desa Pulau Duku, pada tahun 2005 selesai tahun 2011, kemudian meneruskan pendidikan ke SMPN 01 Mekakau Iilir, selesai pada tahun 2014, kemudian meneruskan ke SMAN 01 Mekakau Iilir selesai pada tahun 2017.

Selepas lulus SMAN 01 Mekakau Iilir, pada tahun 2017 penulis langsung melanjutkan pendidikan perguruan tinggi ke Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi (FDIK), Jurusan Manajemen Dakwah (MD).



## 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 tentang “MANAJEMEN PELAYANAN BADAN PENASIHATAN PEMBINAAN DAN PELESTARIAN PERKAWINAN (BP4) DALAM MENGURANGI TINGKAT PERCERAIAN DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN KEDATON KOTA BANDAR LAMPUNG”.

**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. Bapak Prof. H. Moh, Mukri, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Bapak Prof. Dr. Khomsarial Romli, M.Si. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
3. Ibu Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag Selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah sekaligus pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini terutama dalam mengarahkan materi penulisan sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Dr. Hasan Mukmin. MA selaku pembimbing I yang telah banyak memberi bimbingan dalam penulisan skripsi ini

terutama dalam mengarahkan dalam penulisan materi skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.

5. Bapak M. Husaini, MT selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung .
6. Semua dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Ayah dan Ibu Terima kasih atas do'a dan motivasi kalian.
8. Keluarga besar KUA Kecamatan Kedaton kota Bandar Lampung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian yang mana sebagai bentuk tugas akademik terakhir penulis.
9. Keluarga tercinta terima kasih atas do'a dan dukungan selama penelitian ini berlangsung hingga selesai.
10. Sahabat-sahabatku Manajemen Dakwah angkatan 2017, teman-teman UKM-F Rumah Da'i, serta teman-teman KKN . terima kasih telah memberi semangat dan terus memotivasi, semoga Allah SWT senantiasa memudahkan langkah kaki kita.

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  
Penulis

Agung pratama  
1741030042

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	v
<b>PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	viii
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	x
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	3
C. Fokus dan Subfokus Penelitian .....	6
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	8
H. Metode Penelitian.....	10
I. Sistematika Penulisan.....	15
<b>BAB II MANAJEMEN PELAYANAN BADAN PENASEHATAN PEMBINAAN DAN PELESTARIAN PERKAWINAN (BP4) DAN PERCERAIAN</b>	
A. Manajemen .....	17
1. Pengertian Manajemen .....	17
2. Unsur-Unsur Manajemen.....	18
3. Fungsi-Fungsi Manajemen .....	20
B. Pelayanan.....	23
1. Pengertian Pelayanan.....	23
2. Tujuan Pelayanan.....	24
3. Asas Pelayanan.....	25

4. Prinsip Pelayanan.....	26
C. BP4 .....	27
1. Pengertian BP4 .....	27
2. Tujuan dan Tugas Pokok BP4.....	28
3. Perencanaan BP4 .....	30
D. Perceraian .....	31
1. Pengertian Perceraian .....	31
2. Hukum Perceraian.....	33
3. Penyebab Terjadinya Perceraian.....	37
4. Akibat-akibat dari Perceraian .....	38

**BAB III GAMBARAN UMUM BADAN  
PENASEHATAN PEMBINAAN DAN  
PELESTARIAN PERKAWINAN (BP4)  
KECAMATAN KEDATON**

A. BP4 Kecamatan Kedaton .....	39
1. Sejarah BP4 KUA Kecamatan Kedaton .....	39
2. Visi Dan Misi BP4 Kecamatan Kedaton .....	40
3. Struktur Organisasi BP4 Kecamatan Kedaton .....	40
4. Program Kerja BP4 Kecamatan Kedaton .....	41
5. Tujuan BP4 kecamatan kedaton .....	43
B. Manajemen BP4 dalam Mengurangi Tingkat Perceraian.....	48
1. Perencanaan ( <i>Planning</i> ) Kegiatan BP4 Kecamatan Kedaton.....	48
2. Pengorganisasian( <i>Organizing</i> ) Kegiatan BP4 Kecamatan Kedaton.....	50
3. Pergerakan ( <i>Actuating</i> ) Kegiatan BP4 Kecamatan Kedaton.....	51
4. Pengendalian ( <i>Controlling</i> ) Kegiatan BP4 Kecamatan Kedaton.....	55
C. Faktor Hambatan dan Solusi BP4 Kecamatan Kedaton .....	55
D. Data Perceraian di KUA Kecamatan Kedaton .....	56

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

A. Analisis Data Penelitian.....	57
B. Temuan Penelitian .....	59

**BAB V PENUTUP**

A. Simpulan .....	63
B. Rekomendasi.....	64

**DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

### Tabel

1.1 Tingkat Perceraian di Kecamatan Kedaton .....	4
4.1 Perbandingan Jumlah Perceraian di Kecamatan Kedaton .....	49





## DAFTAR GAMBAR

Gambar

3.1 Struktur Organisasi BP4 KUA Kedaton ..... 35



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Tentang Penetapan Judul dan Penunjukkan Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Lampran 2 Kartu Konsultasi Skripsi.
- Lampran 3 Surat Rekomendasi Penelitian/Survey dari DPM-PTSP Kota Bandar Lampung.
- Lampran 4 Daftar Wawancara
- Lampran 5 Surat Telah Melakukan Penelitian Dari KUA Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung.
- Lampran 6 Daftar Foto



# 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 **“Manajemen Pelayanan Badan Penasihatian Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4) Dalam Mengurangi Tingkat Perceraian di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung”**.

Manajemen berasal dari bahasa Inggris, *“management”* yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan.<sup>1</sup> Sedangkan menurut George R. Terry, Manajemen merupakan sebuah proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan sasaran-sasaran yang telah diterapkan melalui pemetaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.<sup>2</sup>

Maka penulis menyimpulkan bahwa manajemen adalah serangkaian proses yang memiliki perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut A.S. Moenir, Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.<sup>3</sup>

Sedangkan menurut Lewis dan Gilman dalam buku Hayat yang berjudul manajemen pelayanan publik, bahwa pelayanan

---

<sup>1</sup>John M. Elchos, Hasan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia* (Jakarta: Gramedia,1976), 372.

<sup>2</sup>George R. Terry, *Asas-Asas Manajemen*, Terjemahan Winardi (Bandung: Alumni, 2012), 4.

<sup>3</sup>Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 26.

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 diberikan. Pertanggung jawaban terdapat aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintah yang baik.<sup>4</sup>

Sedangkan menurut Mahmudi, pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.<sup>5</sup>

Manajemen pelayanan menurut Manullang adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu, jadi manajemen dapat dikatakan suatu proses yang dilakukan oleh seseorang untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas untuk mencapai hasil yang telah ditentukan.<sup>6</sup>

Dari definisi di atas maka penulis menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah proses merencanakan, mengorganisir, menggerakkan atau melaksanakan serta mengendalikan aktivitas pelayanan kebutuhan publik sesuai dengan haknya berdasarkan ketentuan perundang-undangan. Sesuai dengan penelitian ini, pelayanan yang dimaksudkan yakni pelayanan Badan Penasihat Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4).

BP4 bernaung di bawah Departemen Agama, yang mempunyai tugas memberikan bimbingan, pendidikan dan

---

<sup>4</sup>Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Depok: Rajawali Pers, 2017), 21.

<sup>5</sup>Pengertian Pelayanan Publik” (On-Line), Tersedia Di: [Http://Theory-Manajemen-Dan-Organisasi.Blogspot.Com](http://Theory-Manajemen-Dan-Organisasi.Blogspot.Com) (12 September 2020)

<sup>6</sup><https://www.dictoi.id/t/Apa-Yang-Dimaksud-Dngan-Manajemen-Pelayanan-Publik/16679/2/> (diakses pada 14 November 2020)

penasehatan baik penasehatan pra-nikah maupun penasehatan terhadap keluarga yang bermasalah. BP4 merupakan organisasi profesional yang bersifat sosial keagamaan sebagai mitra kerja Departemen Agama dalam mewujudkan keluarga sakinah mawwadah warahmah.

Perceraian adalah putusnya suatu perkawinan yang sah di depan hakim pengadilan berdasarkan syarat-syarat yang ditentukan undang-undang. Oleh karena itu perlu dipahami jiwa dari peraturan mengenai perceraian itu, serta sebab akibat yang mungkin timbul setelah suami istri itu perkawinannya putus.<sup>7</sup>

Berkaitan dengan semua hal tersebut maka penulis memfokuskan penelitian dengan judul Manajemen Pelayanan Badan Penasihat Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4) di KUA Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung Dalam Mengurangi Tingkat Perceraian mulai dari *planning, organizing, actuating dan controlling*.

## B. Latar Belakang Masalah

Kantor Urusan Agama merupakan perpanjangan tangan dari Kementerian Agama yang mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang agama.

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 urusan agama di wilayah kecamatan.

Adapun salah satu tugas Kantor Urusan Agama yaitu meningkatkan pelayanan keluarga sakinah. Dalam hal ini dinaungi

---

<sup>7</sup>Djamil Latif, *Aneka Hukum Perceraian di Indonesia* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1981), 15.

oleh Badan Penasihatian Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan atau yang sering didengar dengan sebutan BP4.

Badan Penasihatian Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4) merupakan badan atau suatu lembaga yang tugas dan fungsinya adalah memberi bimbingan kepada calon pengantin sebelum pernikahan dan mendamaikan suami istri yang sedang berselisih. Badan ini telah mendapatkan pengakuan resmi dari pemerintah yaitu dengan dikeluarkannya Surat Keputusan (SK) Menteri Agama Nomor 85 Tahun 1961, yang menetapkan bahwa BP4 sebagai satu-satunya badan atau lembaga yang berusaha pada bidang penasehatan perkawinan dan pencegahan terjadinya perceraian.<sup>8</sup>

Dengan demikian, BP4 mempunyai tugas yaitu sebagai badan yang menangani masalah perkawinan dan perselisihan rumah tangga, badan ini tidak menangani masalah perceraian karena masalah perceraian ditangani langsung oleh PA (Pengadilan Agama) serta untuk meminimalisir tingkat perceraian.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan di KUA Kecamatan Kedaton terlihat bahwa kasus perceraian cukup signifikan seperti tertera pada Tabel 1.1 di bawah ini.

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Keluarga Yang Mengajukan Perceraian</b>	<b>Jumlah Perceraian</b>
2017	7 Pasang	4 Pasang
2018	15 Pasang	6 Pasang
2019	19 Pasang	9 Pasang
2020	29 Pasang	15 Pasang

Sumber: KUA Kecamatan Kedaton, 2020.

Kasus perceraian menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan saat ini di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kedaton

---

<sup>8</sup>Zubaidah Muchtar, *Fungsi Dan Tugas BP4* (Jakarta: BP4 Pusat, edisi Maret Nomor 221, 1993), 36.

Kota Bandar Lampung selama 4 (empat) tahun terakhir. Tingkat perceraian terbesar terjadi pada tahun 2020 yaitu sebanyak 15 pasang dan tingkat perceraian terendah yaitu pada tahun 2016 yaitu 7 Pasang.

Adapun penyebabnya begitu beragam seperti persoalan ekonomi, ketidakcocokan, jarak sosial, intelektual, umur, cacat badan kecelakaan, dan faktor perbedaan pandangan lainnya. Namun permasalahan yang sering terjadi di Kecamatan Kedaton yaitu karena persoalan ekonomi dan perselingkuhan atau orang ketiga.

Fungsi dan tugas BP4 tetap konsisten melaksanakan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan dan peraturan perundang-undangan lainnya tentang perkawinan, oleh karenanya fungsi dan peranan BP4 sangat diperlukan masyarakat dalam mewujudkan kualitas perkawinan.

Untuk mewujudkan kualitas keluarga dan perkawinan di tengah masyarakat yang dinamis dalam arus perubahan globalisasi, praktis memunculkan aneka tantangan dan problematika yang menuntut strategi penanganan dan penyelesaiannya.

Untuk mengurangi tingkat perceraian tersebut maka diperlukan manajemen BP4 yang baik agar tercapainya keluarga yang sakinah mawaddah warahmah.

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai organisasi yang telah ditetapkan.<sup>9</sup>

Manajemen memiliki manfaat dalam mengembangkan berbagai organisasi/instansi baik swasta maupun pemerintah. Menurut T. Hani Handoko ada tiga alasan utama mengapa manajemen dibutuhkan:

---

<sup>9</sup>T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2*, (Yogyakarta :BPFE, 2003), 3.

1. Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, baik oleh pribadi maupun oleh perusahaan.
2. Manajemen membantu keseimbangan diantara tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.
3. Adanya manajemen akan berguna untuk mencapai efisiensi dan efektivitas serta menjaga keseimbangan dari berbagai tujuan.

Manajemen sangat berperan penting dalam kehidupan. Segala sesuatu yang akan dikerjakan harus *dimanage*. Dengan adanya manajemen, semua kegiatan yang kita lakukan bisa terlaksana sesuai dengan harapan karena semua sudah terencana maka tidak ada yang terbengkalai sehingga akan sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya. Akan tetapi dalam proses pelaksanaan pelayanan di BP4 Kecamatan Kedaton tidak terlepas dari berbagai kendala di antaranya kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia yang kurang, sarana dan prasarana pendukung yang kurang memadai serta alokasi anggaran yang masih kurang mencukupi untuk melaksanakan program yang telah direncanakan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis merasa tertarik untuk mengangkat dalam sebuah karya tulis ilmiah tentang Manajemen Pelayanan BP4 dalam Mengurangi Tingkat Perceraian di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung.

### **C. Fokus dan Subfokus Penelitian**

Pemfokusan dalam penelitian ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan dan fasebilitas masalah yang akan dipecahkan, selain juga faktor keterbatasan tenaga, dana, waktu, dan protokol kesehatan.

Berdasarkan pemaparan diatas dan agar pembahasan ini lebih terarah, maka penulis memfokuskan penelitian ini dilakukan pada BP4 KUA Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung.



Dan subfokus yang akan dibahas yaitu manajemen pelayanan BP4 mulai dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) untuk mengurangi tingkat perceraian.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang dapat dirumuskan dari penelitian ini adalah: “Bagaimana manajemen pelayanan BP4 dalam mengurangi tingkat perceraian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung ?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui manajemen pelayanan BP4 dalam mengurangi tingkat perceraian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung.

#### **F. Manfaat Penelitian**

##### **1. Secara teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti-peneliti yang lain serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca terutama dalam hal manajemen pelayanan BP4 dalam mengurangi tingkat perceraian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung.

##### **2. Secara Praktis**

###### **a) Bagi Diri Sendiri**

Agar dapat menambah wawasan bagi penulis mengenai Manajemen Pelayanan Badan Penasihatian Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4) dalam mengurangi tingkat perceraian.

b) Bagi Lembaga

Penulis berharap dengan adanya penelitian yang membahas masalah manajemen pelayanan BP4 di KUA Kecamatan kedaton 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.

c) Bagi Pihak Lain

Penulis berharap penelitian yang dilakukan ini dapat dijadikan sebagai sumber informai atau sebagai contoh bahan peneltian bagi mahasiswa lain yang mungkin tertarik untuk melakukan penelitian dan pembahasan yang sama dimasa yang akan datang.

## G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang sudah dilakukan oleh penelii-peneliti lain yang membahas aspek lembaga yang sama. Penelitian terdahulu ini 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.<sup>10</sup>

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 Sumberjaya Kabupaten Lampung Barat, Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah 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.<sup>11</sup>
3. Karya Rini Ayuningsih, UIN Alauddin Makassar, 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 faktor-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 faktor kurangnya pemahaman masyarakat tentang makna sebuah pernikahan. Adapun strategi yang diterapkan BP-4 dalam

---

<sup>10</sup>Diah Rahayu, *Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran* (UIN Raden Intan Lampung, 2017)

<sup>11</sup>Yeni Agustina, *fungsi Badan Penasehat Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan (BP4) Dalam Mengatasi Perceraian Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Sumberjaya Kabupaten Lampung Barat* (UIN Raden Intan Lampung, 2018)

mengurangi perceraian yaitu: strategi pra-nikah, strategi pasca nikah, strategi sosialisasi dan strategi bimbingan.<sup>12</sup>

Berdasarkan pengamatan skripsi sebelumnya, tampak bahwa penelitian yang akan penulis lakukan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung tentang Manajemen Pelayanan Badan Penasihatannya Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4) dalam mengurangi tingkat perceraian di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung. Hasil penelitian di atas yang pernah dilakukan sebelumnya, terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini, yaitu fokus penelitian, subjek penelitian, dan waktu penelitian.

## H. Metode Penelitian

Metode penelitian berasal berasal dari kata “Metode” yang artinya cara yang tepat untuk melakukan sesuatu dan *logos* ilmu atau pengetahuan. Jadi metode adalah cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran atau pengetahuan secara rinci untuk mencapai tujuan. Sedangkan penelitian adalah suatu kegiatan untuk mencari, mencatat, merumuskan dan menganalisis sampai menyusun laporannya.<sup>13</sup>

Metodelogi penelitian adalah pembahasan mengenai konsep teoritik berbagai metode, kelebihan dan kelemahannya, yang dalam karya ilmiah dilanjutkan dengan pemilihan metode yang digunakan. Pengertian metodelogi adalah pengkajian terhadap langkah-langkah dalam menggunakan metode . sedangkan yang dimaksud dengan metode penelitian adalah menemukan secara

---

<sup>12</sup>Reni Ayuningsih, *Manajemen Badan Penasehatan Pembinaan Pelestarian Pernikahan (Bp-4) Dalam Mengurangi Perceraian Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng* (UIN Alauddin Makassar, 2017)

<sup>13</sup>Cholid Narboku dan Abu Ahmad, *Metode Penelitian* ( Jakarta: Bumi Aksara, 1997), 35.

praktis tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitiannya.<sup>14</sup>

Metodologi penelitian berkenaan dengan cara pengumpulan data yang selanjutnya data tersebut dapat menghantarkan pada pencapaian tujuan dan manfaat atau kegunaan tertentu.<sup>15</sup>

## 1. Jenis dan Sifat Penelitian

### a. Jenis penelitian

Penelitian ini adalah penelitian jenis lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang langsung dilakukan di lapangan atau pada responden.<sup>16</sup> Penelitian ini bertempat di KUA Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung.

### b. Sifat penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan deskripsi berupa kata-kata atau lisan dari fenomena yang diteliti atau orang yang berkompeten dibidangnya.<sup>17</sup>

Dalam penelitian ini peneliti berusaha mendapatkan pencerahan, pemahaman terhadap suatu fenomena untuk memahami situasi tertentu.

## 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pada penelitian kualitatif riset bersifat deskriptif analisis data yang dilakukan melalui pengaturan data secara logis dan sistematis. Analisis data dilakukan sedari

---

<sup>14</sup>Sadarmayanti, Syarifudin Hidayat, *Metodologi Penelitian* (Bandung: Mandar Maju, 2002), 25.

<sup>15</sup>Sugiyono, *Metodologi Kuantitatif, Kualitatif Dab R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), 2.

<sup>16</sup>Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* (Bandung: Mandar Maju, Ct.VIII, 1996), 102.

<sup>17</sup>Sutrisno Hadi, *Metode Researh, Jilid 1* (Yogyakarta: Fak Psi UGM, 1986), 3.

awal peneliti terjun langsung ke lapangan hingga akhir penelitian (pengumpulan data).<sup>18</sup>

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

### 3. Sumber Data

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data yang memiliki sifat up to date. Teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data primer meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi.<sup>19</sup> Data primer dalam penelitian ini akan di peroleh dari hasil dokumentasi dan wawancara dengan Ketua Dan para staf BP4 KUA Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung berjumlah 5 orang.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti berperan sebagai tangan kedua).<sup>20</sup> Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, artikel, jurnal dan lain-lain. Dalam hal ini, data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui literatur yang erat kaitannya dengan objek penelitian.

---

<sup>18</sup>Rulam Ahamadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014),h. 229.

<sup>19</sup>Enny Radjab dan Andi Jam'an, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Makassar: Lembaga dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, 110M), h.110.

<sup>20</sup>*Ibid*, h 111.

#### 4. Metode Pengumpulan Data

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

##### a. Metode *Interview* / Wawancara

Metode *interview* adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara (pengumpul data) kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam dengan alat perekam.<sup>21</sup>

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui poses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai. Orang yang mengajukan pertanyaan disebut *interview* dan orang yang memberikan jawaban disebut *interviewee*.<sup>22</sup>

Adapun jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terpimpin yaitu pewawancara bebas bertanya apa saja dan harus menggunakan acuan pertanyaan lengkap dan terperinci agar data-data yang diperoleh sesuai dengan harapan penulis menggunakan metode ini karena penulis mengharapkan data yang dibutuhkan dapat diperoleh secara langsung sehingga kebenarannya tidak akan diragukan lagi.

Penulis mempersiapkan pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti dan juga yang di *interview* tidak merasa lelah diambil datanya.

Pedoman wawancara yang digunakan oleh penulis yaitu berupa garis besar permasalahan yang akan

---

<sup>21</sup>Irawan Soehartono, *Metodologi Penelitian Sosial* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), 8.

<sup>22</sup>Abdurrahman Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Renika Cipta, 2011), 105.

ditanyakan kepada sampel penelitian yang ada di BP4 Kantor Urusan Agama Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung.

#### b. Metode Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit.<sup>23</sup>

Karena itu observasi adalah teknik pengumpulan data yang diarahkan pada kegiatan memperlihatkan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam hubungan tersebut. Pada observasi ini penulis akan menggunakannya dengan maksud untuk mendapatkan data yang efektif mengenai Manajemen Pelayanan BP4 dalam mengurangi tingkat perceraian di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung.

#### c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penulisan. Dokumentasi yang diteliti dapat berbagai macam, tidak hanya dokumen resmi.<sup>24</sup>

Dokumentasi adalah suatu metode dalam melakukan penelitian untuk mendapatkan data yang tersedia, baik berupa surat, catatan harian, cinderamata, laporan, dan sebagainya.<sup>25</sup> Dokumen yang dilampirkan dalam penelitian ini adalah foto dan asip mengenai Manajemen Program Pelayanan BP4 dalam mengurangi tingkat perceraian Pada Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung.

---

<sup>23</sup>Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Edisi Kedua* (Jakarta: Kencana, 2011), 118.

<sup>24</sup>*Ibid.*

<sup>25</sup>*Ibid.*,125.



## 5. Teknik Analisis Data

Pada penelitian kualitatif analisa data dilakukan melalui pengaturan data secara logis dan sistematis. Analisis data dilakukan sejak awal peneliti terjun ke lapangan hingga pada akhir penelitian (pengumpulan data).<sup>26</sup>

Setelah data sudah diperoleh, kegiatan selanjutnya yang dilakukan adalah menganalisis data dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Yaitu data yang di kumpulkan berupa kata-kata, objek-objek, pola-pola dalam data. Dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi penyajian laporan, data berasal dari sesi tanya jawab, catatan harian, serta video dokumentasi.

### I. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman dalam memahami masalah yang akan dibahas, maka diperlukan format penulisan kerangka skripsi agar memperoleh gambaran komprehensif dalam penulisan. Secara sistematika, penulisan skripsi ini terdiri dari lima Bab dan setiap bab terdiri dari beberapa sub bab. 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 sistematika 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.

---

<sup>26</sup> Rulam Ahamadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014),h. 229.

BAB III Deskripsi Objek Penelitian yang terdiri dari gambaran umum objek yang di dalamnya berisi tentang sejarah singkat KUA Kecamatan Kedaton, visi dan misi, struktur organisasi, serta penyajian fakta dan data penelitian.

BAB IV Analisis Penelitian, 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. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen pelayanan BP4 dalam mengurangi tingkat perceraian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung dilaksanakan melalui 4 (empat) tahapan sebagai wujud fungsi dari manajemen.
2. Manajemen pelayanan BP4 dalam mengurangi tingkat perceraian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung belum dapat dilaksanakan secara optimal. Perubahan perbaikan BP4 Kantor Urusan Agama Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung agar berbarengan dengan mengevaluasi kembali semua aturan yang berkaitan dengan pembinaan dan pelestarian perkawinan.
3. Pelaksanakan program kerja yang telah dituangkan dalam rencana kerja, banyak kendala menyebabkan program kerja yang sudah tersusun kurang berjalan dengan maksimal, hambatan tersebut terbagi menjadi 2, yaitu hambatan yang disebabkan faktor internal dan faktor eksternal, sebagai berikut:
  - a. Hambatan yang disebabkan faktor internal
    - 1) Kurangnya memahami tugas dan fungsi atas jabatan yang melekat secara benar, sehingga tugas pokok yang menjadi kewajibannya tidak berjalan dengan maksimal.
    - 2) Supervisi atau arahan diberikan oleh atasan langsung belum direspon dengan cepat dan baik.
    - 3) Kreatifitas dan inovasi dalam pelayanan publik masih minim.

- 4) Jumlah Pegawai KUA masih kurang memadai dan jauh dari jumlah formasi pegawai yang ideal.
  - 5) Kurang tersedianya sarana kerja yang memadai (komputer, printer)
- b. Hambatan yang disebabkan faktor eksternal
- 1) Kurangnya pengetahuan masyarakat akan prosedur dan persyaratan atas layanan yang ada pada KUA Kecamatan Kedaton, 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.
  - 4) Munculnya wabah corona, intensitas layanan yang dilakukan secara langsung/tatap muka harus dikurangi, sehingga pekerjaan menjadi tersendat dan tidak maksimal.

## **B. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dalam rangka berkontribusi bagi perbaikan manajemen pelayanan BP4 dalam mengurangi tingkat perceraian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung, maka penulis menyampaikan rekomendasi sebagai berikut:

1. BP4 Kantor Urusan Agama Kecamatan Kedaton 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.

2. 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.



## DAFTAR RUJUKAN

- Al Suyuthi, Jalal Al-Din. *Al-Jami' Al- Saghir. Juz 1*. Bandung: Al-Ma'arif. tt.
- Ahamadi,Rulam. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. 2014.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta. 2010.
- Azzam, Abdul Azis Muhammad dan Abdul Wahhab. *Fiqh Munakahat Khitbah. Nikah. dan Talak*. Jakarta: Amzah. 2014.
- Bahasa, Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kedua*. Jakarta: Balai Pustaka. 1997.
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif Edisi* Jakarta: Kencana. 2011.
- Dally, Feunoh. *Hukum Perkawinan Islam Suatu Studi Perbandingan*. Jakarta: Bulan Bintang, 1988.
- Elchos, John M. dan Hasan Shadily. *Kamus Inggris-Indonesia Kedua*. Jakarta: Gramedia. 1976.
- Enny, Radjab dan Andi Jam'an. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Makassar: Lembaga dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar. 110M.
- Fathoni, Abdurrahman. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Renika Cipta. 2011.
- Hadi, Sutrisno. *Metode Researh. jilid 1*. Yogyakarta : Fak Psi UGM.1986.
- Handoko, T. Hani. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE. 2003.

Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara. 2004.

Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Raja Grafindo Persada. 2019.

Kartono, Kartini. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Mandar Maju. Ct.VIII. 1996.

Latif, Djamil. *Aneka Hukum Perceraian di Indonesia*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 1981.

Manullang. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta : Ghalia Media. 2008.

Moenir, A.S. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2010.

Muchtar, Zubaidah. *Fungsi Dan Tugas BP4*. Jakarta: BP4 Pusat. edisi Maret Nomor 221. 1993.

Muthiah, Aulia. *Hukum Islam Dinamika Seputar Hukum Keluarga*. (Jakarta: Pustaka Baru Press. 2017.

Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia. 2015.

Muktar, Kamal. *Asas-Asas Hukum Islam Tentang Perkawinan*. Jakarta: Bulan Bintang. 1993.

Narboku, Cholid dan Abu Ahmad. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara. 1997.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2005.

RI, Departemen Agama. *Al-qur'an dan Terjemahan*. Penerbit Diponegoro: Jawa Barat. 2009.

Saleh, Wantjik. *Hukum Perkawinan Indonesia*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 1988.

- Siswanto. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara. 2015.
- Soehartono, Irawan. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bandung: Remaja Rosda karya. 2008.
- Sudarsono. *Pokok-Pokok Hukum Islam*. Jakarta: Rineka Cipta, 2001.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2018.
- Supomo, R. *Pengantar Manajemen*. Bandung: Yrama Widya. 2018.
- Terry, George R. *Asas-Asas Manajemen*. Terjemahan Winardi. Bandung: Alumni. 2012.
- Terry, George R. Leslie W, Rue. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara. 2012.

### **Jurnal**

- Dakhi, Yohannes. *Implementasi POAC Terhadap Kegiatan Organisasi Dalam Mencapai Tujuan Tertentu*. Jurnal Warta edisi 50. Oktober 2016.
- Darambe, Nasrul. *Manajemen Kantor Urusan Agama Teladan Kecamatan Wolfo Kota Bau-Bau*. Jurnal Pemikiran Islam. Vol. 5 No.01. Juli 2019
- Dinata, Wildana Setia Waga. *Optimalisasi Peran Badan Penasehatan, Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan. BP4 Dalam Rangka Pembentukan Keluarga Sakinah Di Kabupaten Jember*". Jurnal Syariah Dan Hukum. Vol. No 1. 2015.
- Yininingsih, Tri. *Dasar-Dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima*. Jurnal JIAKP. Vol. 1 No.I. Januari 2004.

### **Skripsi dan Sumber On-line**

- Agustini, Yeni. 2018. Fungsi Badan Penasehat Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan. BP4 Dalam Mengatasi Perceraian Di



Kantor Urusan Agama. KUA Kecamatan Sumberjaya  
Kabupaten Lampung Barat.

Ayuningsih, Reni. 2017. Manajemen Badan Penasehatan Pembinaan  
Pelestarian Pernikahan. Bp-4 Dalam Mengurangi Perceraian  
Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Marioriwawo  
Kabupaten Soppeng. UIN Alauddin Makassar.

<https://www.dictoi.id/t/apa-yang-dimaksud-dngan-manajemen-pelayanan-publik/16679/2/>. diakses pada 14 November 2020

<http://id.m.wikipedia.org/wiki/Badan-Penasihatan-Pembinaan-dan-Pelestarian-Perkawinan>. 5 Januari 2021

Pengertian Pelayanan Publik” (On-Line). Tersedia di: [Http://Theory-Manajemen-Dan-Organisasi.Blogspot.Com](http://Theory-Manajemen-Dan-Organisasi.Blogspot.Com) (12 September 2020).

Pengertian Manajemen Menurut Para Ahli Dan Fungsinya” (On-line). tersedia di: <https://portalsurabaya.pikiran-rakyat.com> (15 November 2020)

Peraturan Republik Indonsia” (On-line). tersedia di: <https://jdih.kemenku.go.id> (27 November 2020)

Rahayu, Diah. 2017. Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran. Skripsi Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Bandar Lampung: UIN Raden Intan Lampung

Satria, Ayu. 2018. Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang. Skripsi Tarbiyah dan Keguruan Palembang: UIN Raden Fatah Palembang.