

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian manajemen pelayanan Kantor Urusan Agama dalam pelaksanaan bimbingan pranikah di Kecamatan Medan Timur dari uraian bab-bab sebelumnya maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Konsep manajemen pelayanan bimbingan pranikah di KUA Medan Timur melalui penerapan fungsi manajemen yaitu pertama tahap perencanaan harus berdasarkan pemenuhan syarat-syarat untuk calon pengantin yang akan menikah yaitu persyaratan dalam memenuhi pemberkasan yang harus dilengkapi dan diselesaikan bagi calon pengantin untuk mendaftarkan pernikahannya di Kantor Urusan Agama. Kedua tahap pengorganisasian pelaksanaan bimbingan pranikah yaitu adanya koordinator, pelaksana dan fasilitator. Ketiga tahap pelaksanaan bimbingan pranikah yaitu dilaksanakan 10 hari sebelum akad nikah dan tata cara pelaksanaan bimbingan pranikah yaitu dengan metode tatap muka, metode virtual dan metode mandiri.

Kualitas pelayanan bidang kepengurusan nikah dan bimbingan pranikah pada KUA Kecamatan Medan Timur adalah *tangibles* (bukti fisik) berupa ruang tunggu dan ruang pelayanan administrasi, ruang pelayanan pendaftaran, ruang kepala KUA, ruang balai nikah, ruang komputers, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, *responsiveness* (responsivitas, daya tinggi), *reliability* (reliabilitas, kehandalan), *assurance* (kepastian), *emphaty* (sikap tegas penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen cukup baik. Pelaksanaan

bimbingan pranikah di KUA Kecamatan Medan Timur dilakukan setiap calon pengantin mendaftar ke KUA Kecamatan Medan Timur. Penyuluh memberikan bimbingan kepada calon pengantin hanya sehari saja, sesuai dengan hari yang ditetapkan kepada calon pengantin menggunakan metode ceramah, diskusi dan tanya jawab.

2. Praktek dari pelayanan bimbingan pranikah adalah mengurus dan melengkapi seluruh administrasi sebagai syarat-syarat akan melakukan pernikahan, mendaftar pernikahannya ke Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan, ikut serta dalam kegiatan bimbingan pranikah, serta menerima sertifikat pranikah barulah pasangan calon pengantin diizinkan dan diperbolehkan untuk melaksanakan pernikahannya dengan mengucapkan ikrar dalam sebuah ikatan janji suci pernikahan. Pernikahan bisa dilaksanakan di dua tempat, baik itu menikah di Kantor Urusan Agama (KUA) dan bisa juga dilakukan di luar Kantor Urusan Agama, seperti di rumah calon pengantin itu sendiri maupun di masjid.
3. Faktor penghambat yang diperoleh dari hasil penelitian dalam pelaksanaan kegiatan bimbingan pranikah yang dilakukan KUA Kecamatan Medan Timur adalah keterbatasan waktu, kurangnya disiplin peserta, kurangnya minat dan ketidaktahuan calon pengantin dan dana yang tersedia. Faktor pendukung pelaksanaan bimbingan pranikah di KUA Kecamatan Medan Timur adalah pembimbing yang berkompeten dan ketersediaan kantor.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang diperoleh, maka peneliti dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak kantor urusan agama medan timur agar lebih aktif dalam meningkatkan keaktifan kegiatan untuk memberikan Informasi kepada masyarakat terkait dengan pelaksanaan kegiatan bimbingan pranikah agar calon pengantin lebih banyak ikut berpartisipasi dalam mengikuti bimbingan pranikah.
2. Bagi calon pengantin yang akan menikah, sebaiknya mengikuti kegiatan bimbingan pranikah terlebih dahulu, hal ini diharapkan dapat membantu calon pengantin dalam menambah pengetahuan dalam pernikahan khususnya tentang kewajiban suami dan istri dalam membangun keluarga yang sakinah mawaddah dan rahmat.