

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pelayanan Nikah

1. Pengertian Manajemen

Manajemen secara etimologi berasal dari bahasa Inggris, yaitu *to manage* berarti mengurus, *to control* berarti memeriksa, dan *to guide* yang berarti memimpin.¹

Manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian sumber daya yang dimiliki oleh suatu organisasi agar kegiatan tersebut berjalan secara efektif dan efisien. Proses manajemen yang mengarah pada efektivitas kegiatan didasarkan pada proses yang benar (*doing the right thing*), sedangkan proses manajemen yang mengarah pada efisiensi kegiatan yang mengarah pada tindakan yang benar (*doing the right thing*).²

Hal mendasar dari manajemen adalah proses menggerakkan orang lain untuk melakukan kegiatan-kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan suatu organisasi.³ Abdurrahman Fathoni mendefinisikan manajemen sebagai proses kegiatan pergerakan sekelompok orang dan menggerakkan segala fasilitas yang tersedia untuk mencapai tujuan tertentu.⁴

Istilah manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya pengendalian. Dalam bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai menguasai, mengurus atau mengatur. Selanjutnya, kata benda “mengelola” atau mengatur dapat memiliki arti mengendalikan atau mengolah (mengelola). Secara umum konsep manajemen adalah pengelolaan suatu pekerjaan untuk mencapai hasil guna mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggerakkan orang lain untuk bekerja.⁵

¹ Alif Sabroni, Skripsi: “*Manajemen Pelayanan Nikah Pada Masa Pandemi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Candipuro Kabupaten Lampung Selatan*” (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2021), 1.

² Dian adi Nugroho, *Pengantar Manajemen Untuk Organisasi Bisnis, Publik dan Nirlaba*, (Malang: UB Press, 2017), 2. <https://www.google.co.id/books/>

³ Hasnun Jauhari Ritonga, *Manajemen Organisasi*, (Medan: Perdana Publishing, 2015), 28.

⁴ Abdurrahman Fathoni, *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Reneka Cipta, Jakarta: 2006), 3.

⁵ Yayat M Herujito, “*Dasar-Dasar Manajemen*”, <https://www.books.google.com/>.

Istilah manajemen dalam bahasa arab disamakan dengan kata *al-idarah*. Abdul Wahab yang dikutip oleh Ahmad Ibnu Daud Al-Muzjaji al-Asyari dalam bukunya yang berjudul *Muqaddimah al-idarah al islamiyah* mendefinisikan manajemen sebagai aktivitas kelompok yang berkesinambungan dengan menggunakan sumber daya berupa tindakan perencanaan, pengorganisasian, memimpin dan mengawasi, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah serangkaian kegiatan untuk mencapai sebuah tujuan organisasi yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Untuk mencapai sebuah tujuan yang ditetapkan perlu adanya sebuah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengawasan.

2. Fungsi-Fungsi Manajemen

Menurut Mulyono, dalam proses implementasinya, manajemen mempunyai tugas-tugas khusus yang harus dilaksanakan. Tugas-tugas khusus itulah yang biasa disebut sebagai fungsi-fungsi manajemen. Ditekankan bahwa fungsifungsi dasar dari manajemen adalah saling berkaitan seperti, perencanaan yang mempengaruhi pengorganisasian, dan pengorganisasian yang mempengaruhi pengawasan.

Menurut G.R Terry dalam Winardi menyatakan fungsi-fungsi manajemen dapat diartikan serangkaian sub bagian tubuh yang berada di manajemen sehingga bagian-bagian tubuh tersebut dapat melaksanakan fungsi untuk tercapainya suatu tujuan organisasi, fungsi-fungsi tersebut yaitu terdiri dari: *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* atau pelaksanaan yaitu adanya manajemen untuk mendorong anggota agar selalu berusaha keras untuk mencapai tujuan perusahaan, dan *controlling* (pengendalian).²

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah proses yang rasional dan sistematis untuk mengidentifikasi keputusan, kegiatan, atau langkah-langkah yang akan datang yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan secara efektif dan

¹ Kholil Musyadad, *Prinsip-Prinsip Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Islam*, (Jambi, IAIN Sulthan Thaha Saifuddin: 2014), 4.

² Malayu. S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*.(Jakarta:PT Bumi Aksara, 2001), 2.

efisien. Jejen berpendapat bahwa perencanaan harus menentukan delapan aspek yaitu rencana kerja, rencana tujuan dan manfaat, rencana biaya, waktu, penanggung jawab, pelaksana, mitra, dan sasaran (tentu saja, tunduk pada kesepakatan kelompok kerja, termasuk unsur pimpinan kelembagaan).

Fungsi manajemen yang saling terkait, sehingga fungsi administrasi lainnya tidak dapat berfungsi secara efektif dan efisien tanpa perencanaan yang matang. George R. Terry mengemukakan bahwa *planning* berarti memiliki dan menghubungkan dengan kenyataan, dalam membayangkan dan merumuskan tindakan yang dianggap perlu untuk mencapai hasil yang diinginkan.³

Pentingnya perencanaan diungkapkan Mintzberg, bahwa meninggalkan perencanaan jelaslah sangat tidak bertanggung jawab dan tidak masuk akal. Apapun strategi perencanaan pasti lebih baik daripada tidak ada perencanaan sama sekali bagi suatu organisasi.⁴

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah proses yang menghubungkan orang-orang yang terlibat dalam organisasi tertentu dan menyatukan tugas dan fungsi dalam organisasi. Dalam proses pembagian kerja, pembagian kerja yang terperinci, dan desentralisasi kekuasaan dan pembagian kerja, terbentuk hubungan kerja yang sinergis, kolaboratif, harmonis, dan ritmis untuk mencapai tujuan yang disepakati kedua belah pihak.

Menurut Hikmah, saat melakukan tugas dalam suatu organisasi, pimpinan organisasi mempertimbangkan beberapa hal, yaitu:

- 1) Menyediakan fasilitas, perlengkapan dan personil yang dibutuhkan untuk melaksanakan rencana tersebut.
- 2) Mengelompokkan dan membagi tenaga kerja untuk membentuk struktur organisasi yang teratur.
- 3) Menetapkan struktur kekuasaan dan mekanisme koordinasi.
- 4) Menentukan metode dan prosedur kerja.
- 5) Pilih, latih, dan informasikan kepada karyawan.

³ George R. Terry, *Azas-Azas Management*, (Bandung: Alumni, 1986), 184

⁴ Mintzberg & Henry, *The Rise and Fall of Strategy Planning*, (New York: The Free Press, 1998), 275

Pengorganisasian pada hakekatnya merupakan langkah dimana menentukan “siapa melakukan apa” dan harus jelas dalam sebuah organisasi bagian perbagiannya. Kejelasan tugas individu atau kelompok akan melahirkan tanggungjawab.⁵

c. Penggerakan (*Actuating*)

Penggerakan adalah peran manajer untuk membimbing karyawan sesuai dengan tujuan organisasi. Eksekusi atau penggerakan adalah implementasi rencana, tetapi berbeda dari perencanaan dan pengorganisasian. Penggerakan ini menerjemahkan serangkaian rencana menjadi tindakan di dunia organisasi. Jadi, tanpa tindakan nyata, rencana hanya akan menjadi imajinasi, mimpi yang tidak akan terwujud. Penggerakan (*actuating*) adalah pelaksanaan dari rangkaian manajemen dalam suatu organisasi.

Actuating atau penggerakan adalah tugas manajer untuk menggerakkan sumber daya organisasi sesuai dengan fungsinya dan mendorong anggota untuk selalu berusaha mencapai tujuan perusahaan.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Controlling merupakan fungsi akhir dari proses manajemen. Fungsi ini sangat penting dan menentukan dalam pelaksanaan proses manajemen, dan harus dilakukan dengan sebaik-baiknya, secara singkat dapat dikatakan bahwa fungsi ini merupakan fungsi penentu dari semua fungsi. GR Terry berpendapat bahwa pengendalian atau *controlling* dapat diartikan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilaksanakan yaitu melaksanakan, mengevaluasi pelaksanaan dan melakukan perbaikan bila perlu agar dilaksanakan sesuai rencana yaitu sesuai dengan standar.⁶

Robert J. Mockler berpendapat bahwa pengawasan manajemen adalah suatu usaha sistematis untuk menetapkan standart pelaksanaan

⁵ Fathul Maujud, *Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Lembaga Pendidikan Islam*, Jurnal Penelitian Keislaman Vol.14 No.1 (2018) tersedia di <https://journal.uinmataram.ac.id/index.php/jpk/article/view/490/293>.

⁶ Ita Nurjanah, *Fungsi Manajemen Layanan Publik Dalam Meningkatkan Layanan Pencatatan Nikah di KUA*, Skripsi:Fakultas Dakwah dan ilmu komunikasi 2021, 23.

dengan tujuan-tujuan perencanaan, merancang sistem informasi, umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standard yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan serta mengambil tindakan koreksi yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan dipergunakan dengan cara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.⁷

Menurut Fungsi Manajemen Amirullah Haris Budiono, seorang manajer harus melakukan setidaknya empat fungsi yaitu, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.

3. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut *Ivancevice, Lorenzi, Skinner, dan Crosby* mengatakan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.⁸ Pelayanan dapat dikatakan membantu atau menolong dalam pelayanan. Menurut Sinambe, kata pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti membantu menyediakan segala yang dibutuhkan orang lain untuk suatu tindakan pelayanan. Pada dasarnya kehidupan masyarakat tidak terlepas dari pelayanan. Dengan kata lain dalam pelayanan terdapat perilaku yang saling menguntungkan antara satu orang dengan orang lainnya.⁹

Gronroos menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.¹⁰

AS. Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan yang diterima langsung oleh orang lain. Menurut

⁷ Zamani, *Manajemen*, (Jakarta: IPWI, 1998), 132

⁸ Ivancevich, dkk, *Manajemen Kualitas dan Kompetitif Terjemahan Mohammad Musa*, (Jakarta: Fajar Agung, 2000), 32

⁹ Ratminto Dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 2.

¹⁰ Gronroos Christian, *Service Management and Marketing*, (Singapore: Maxwell Ma, illan Internasional, 1990), 27

Gronroos dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, pelayanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tidak terlihat (tak tersentuh) yang dihasilkan dari interaksi antara konsumen dengan pegawai atau perusahaan penyedia jasa yang bertujuan untuk memecahkan suatu masalah yang dihadapi oleh konsumen atau pelanggan.¹¹

Sedangkan publik berasal dari bahasa Inggris *Public* yang berarti umum, masyarakat, Negara atau dapat juga dikatakan orang banyak. Menurut *chaer* pelayanan publik (*public service*) berarti pelayanan umum atau pelayanan masyarakat.¹²

Pelayanan publik terdiri dari dua kata, pelayanan dan publik. Pelayanan adalah membantu atau membantu. Secara harafiah, pelayanan publik berarti membantu atau mendampingi masyarakat dan pemangku kepentingannya. Dalam keterangan Moenir, ia mengatakan bahwa pelayanan dipenuhi melalui kegiatan orang lain.

Dirancang untuk membantu menyiapkan atau mengelola kebutuhan orang lain. Publik diartikan sebagai umum atau masyarakat. Menurut Syafii dkk, niat publik mengacu pada pembagian hak dan kebaikan pikiran, perasaan, harapan, sikap dan perilaku oleh banyak orang sesuai dengan nilai dan norma yang dianutnya. Yang dimaksud dengan kesejahteraan masyarakat adalah kegiatan yang dilakukan untuk membantu masyarakat umum.¹³

Ratminto dan Winarsih dari Hardiyansyah berpendapat bahwa pelayanan publik atau public service dapat diartikan sebagai segala bentuk pelayanan, baik barang publik maupun pelayanan publik, yang pada prinsipnya merupakan tugas, yang didefinisikan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah yang berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat dan dalam lingkup pelaksanaan peraturan perundang-undangan.¹⁴

¹¹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen pelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*, (Yogyakarta:Pustaka pelajar, 2005), 27.

¹² Tontowi Jauhari, dkk., *Kualitas Pelayanan Publik Lembaga-Lembaga Dakwah Dikota Bandar Lampung*, (Bandar Lampung 2014).

¹³ Erika Revida, dkk., *Manajemen Pelayanan Publik*, (Medan:Yayasan Kita Menulis, 2021), h. 3.

¹⁴ Meldawati, "Kualitas Pelayanan Nikah Pada Kantor Urusan Agama", (Skripsi , Makassar:2020), 16-17. tersedia di: <https://digilibadmin.unismuh.ac.id> .

Dengan demikian, pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh instansi pemerintah sebagai fasilitator. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik berarti setiap kegiatan, program, dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah serta bantuan material dan non material yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4. Pengertian Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan publik adalah pengelolaan pelayanan publik. Tujuan umum pelayanan publik adalah untuk mengelola pelayanan publik agar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat, yaitu pelayanan yang lebih bermutu seperti pelayanan yang efisien, efektif, cepat, akurat, adil, transparan dan akuntabel serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut Moenir, manajemen pelayanan publik adalah proses manajemen yang kegiatannya secara khusus diarahkan pada penyediaan layanan untuk kepentingan publik atau kemanfaatan mereka yang dilayani. Dengan kata lain, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dikelola dengan lebih baik dan lebih sesuai dengan harapan masyarakat.¹⁵

Dalam sebuah organisasi, ada proses manajemen yang dilakukan. Organisasi publik berkaitan erat dengan proses manajemen publik baik secara teoritis maupun praktis. Suatu organisasi publik harus dijalankan dengan administrasi publik karena didirikan sebagai pelayanan publik atau untuk kepentingan publik dan masyarakat umum. Pada prinsipnya tidak berbeda dengan manajemen lainnya, namun manajemen publik memiliki kerangka konseptual yang berbeda, perbedaannya terletak pada orientasinya yang jelas berbeda.

Pernyataan Safroni tentang proses manajemen itu sendiri adalah sebuah siklus, dan jika prosesnya berkualitas baik akan menghasilkan perbaikan berkelanjutan yang mempengaruhi kinerja.

Dapat disimpulkan bahwa konsep manajemen memiliki konsep yang hampir sama yaitu proses perencanaan organisasi, pelaksanaan dan pengawasan secara kooperatif untuk mencapai tujuan organisasi. Pada hakekatnya tidak ada perbedaan

¹⁵ Erika Revida, dkk., *Op.Cit.*, 6.

pengertian manajemen, baik yang dipahami dalam ranah publik maupun dalam ranah bisnis. Namun, tujuan dan arahnya berbeda.

Dalam hal ini, hanya administrasi publik yang menjadi pokok bahasan, karena menyangkut organisasi publik atau lembaga pemerintah. Penyelidikan mendasar untuk memahami manajemen publik adalah manajemen kinerja pelayanan publik dan kualitas layanan dalam organisasi pemerintah.¹⁶

5. Pelayanan Nikah/Perkawinan

Pelayanan Perkawinan merupakan salah satu jenis pelayanan publik tertua di Nusantara ini. Bukan saja sejak awal kemerdekaan negeri ini, tetapi jauh sebelumnya, yakni pada era kerajaan-kerajaan Islam Nusantara, pelayanan Perkawinan telah tampak nyata dilaksanakan.¹⁷ Selanjutnya, pada era penjajahan Kolonial, pelayanan perkawinan ini juga diteruskan melalui birokrasi pemerintahan Hindia Belanda.

Beberapa peraturan Jaman Hindia Belanda tentang prosedur pelayanan nikah ini menjadi buktinya.¹⁸ Hingga pada penghujung akhir penjajahan Belanda dan di saat kekuasaan Pemerintahan *Dai Nippon* (Jepang), dibentuk *Shumubu* (Kantor Urusan Agama) sebagai administratur pelaksana pelayanan pernikahan dan urusan-urusan agama lainnya.

Sejak era Kemerdekaan Republik Indonesia, Pelayanan Nikah dan Rujuk di Indonesia merupakan bagian dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh negara. Kementerian Agama merupakan instansi negara yang membawahnya. Hal demikian merupakan amanat Undang-undang. Pada pokoknya, pelayanan nikah dilaksanakan dengan meliputi tahapan prosedural sebagai berikut :

- a. Pemberitahuan Kehendak Nikah, kepada Pegawai Pencatat Nikah, sebagaimana diamanatkan pada pasal 1 ayat (2) UU Nomor 22 tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, Talak dan Rujuk. Kemudian diperjelas pada pasal

¹⁶ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, 1 ed (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2017), 9-11.

¹⁷ Marwati Djuened Poesponegoro dan Nugroho Notosusanto (editor), *Sejarah Nasional Indonesia, Jilid III* (Jakarta : Balai Pustaka, 2010), 326 – 328.

¹⁸ Diantaranya yang paling berpengaruh adalah *Huwelijks Ordonantie*, Staatblad 1929 Nomor 348 jo. Staatblad 1931 Nomor 467 dan *Vorsenlandsche Huwelijks Ordonantie*, Staatblad 1933 Nomor 98.

- 3, 4, 5, dan 6 Peraturan Pemerintah Nomor 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan UU Nomor 1 tahun 1974 tentang Perkawinan. Ketentuan ini dipertegas dalam pasal 5 Peraturan Menteri Agama Nomor 11 tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah.
- b. Pengawasan atau Pemeriksaan Nikah, yang dilakukan oleh Pegawai pencatat nikah sesuai dengan ketentuan pada pasal 1 ayat (1) UU Nomor 22 tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, Talak dan Rujuk, serta pasal 20 dan 21 UU Nomor 1 tahun 1974 tentang Perkawinan, selanjutnya dikuatkan dengan pasal 6 dan 7 PP Nomor 9 tahun 1975. Secara operasional, ketentuan ini diperjelas dengan klausul pasal 9, 10 dan 11 PMA Nomor 11 tahun 2007.
 - c. Pengumuman Kehendak nikah oleh Pegawai pencatat Nikah sebagaimana diamanatkan pada pasal 8 dan 9 PP Nomor 9 tahun 1975 dan dipertegas dalam pasal 13 Peraturan Menteri Agama Nomor 11 tahun 2007.
 - d. Pelaksanaan Akad Nikah, yang harus dihadiri dan dilaksanakan dihadapan Penghulu atau Pegawai Pencatat Nikah. Sebagaimana diamanatkan dalam UU Nomor 22 tahun 1946 dan PP Nomor 9 tahun 1975 pasal 10 ayat (3) dan pasal 11. Jika tidak memiliki wali nasab atau wali nasabnya berhalangan, maka akad nikah dilaksanakan dengan wali hakim yang dijabat oleh Kepala KUA kecamatan sesuai dengan ketentuan pada PMA Nomor 30 tahun 2005 tentang Wali Hakim.
 - e. Pencatatan Nikah, bagi umat Islam dilaksanakan oleh Pegawai Pencatat Nikah dan bagi umat Non Muslim oleh Pegawai Catatan Sipil. Hal ini merupakan amanat dari pasal 2 UU Nomor 22 tahun 1946, pasal 2 ayat (2) UU Nomor 1 tahun 1974, pasal 2 PP Nomor 9 tahun 1975. Pencatatan Nikah dituangkan dalam Akta Perkawinan sebagaimana diatur dalam pasal 12 PP Nomor 9 tahun 1975, dan pasal 26 dan 27 PMA Nomor 11 tahun 2007.
 - f. Penerbitan Kutipan Akta Nikah, yang diberikan kepada yang bersangkutan, sesuai ketentuan pasal 2 ayat (2) UU Nomor 22 tahun 1946, pasal 13 ayat (2) PP Nomor 9 tahun 1975. Kutipan Akta Nikah itu kemudian dikenal dengan Buku Nikah yang harus diberikan kepada suami dan isteri sesuai ketentuan pada pasal 27 PMA Nomor 11 tahun 2007.

Tahapan prosedur pelayanan nikah di atas, dirangkum dari berbagai peraturan perundangan yang diberlakukan hingga saat ini.

6. Standar Pelayanan

Setiap pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan menerbitkannya sebagai jaminan kepastian bagi penerima pelayanan. Standar layanan dapat berfungsi sebagai referensi atau ukuran yang harus dipatuhi oleh penyedia atau penerima layanan.

Ridwan dan Dr. Sudrajat dalam Buku Administrasi Publik Marjani Rachman berpendapat bahwa peranan standar pelayanan publik adalah memberikan arah tindakan bagi penyelenggara pelayanan publik dan dengan menetapkan standar pelayanan publik memudahkan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan, dan diterbitkan sebagai jaminan kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan adalah langkah-langkah untuk melaksanakan pelayanan yang harus dipatuhi oleh penyedia dan penerima pelayanan.¹⁹ Standar pelayanan publik dalam Surjadi, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan terdokumentasi bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian. Menetapkan waktu penyelesaian sejak pengajuan permohonan hingga hasil pemrosesan termasuk pengaduan
- c. Biaya Layanan. Biaya layanan mencakup perincian sebagaimana ditentukan dalam proses penyedia layanan.
- d. Produk. Hasil pelayanan yang akan diterima oleh produk memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan
- e. Sarana dan Prasarana. Penyelenggara pelayanan publik menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Penyedia layanan harus diidentifikasi secara tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian di bidang yang dibutuhkan, keterampilan, sikap dan perilaku.

¹⁹ Ridwan dan Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Bandung: NUANSA, 2009), 103

Penyelenggara Layanan memiliki kewajiban sebagaimana yang telah tertulis dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, yakni:

- a. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan
- c. Menetapkan pelaksanaan yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggara pelayanan publik
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundangundangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi
- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepas tanggung jawab atas posisi atau jabatan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah.²⁰

Selain SOP (*Standard Operating Procedures* atau tata kerja organisasi), dalam hal pelayanan, standar pelayanan merupakan bagian yang tidak dapat diabaikan. Karena optimalisasi layanan juga dipengaruhi oleh standar layanan.

Lembaga Administrasi Negara (LAN) menganggap standar layanan sebagai bentuk akuntabilitas yang konkrit. Bagian terpenting dari pelayanan publik adalah standar pelayanan harus memenuhi kebutuhan masyarakat, mudah dicapai dan itu juga masuk akal. Barometer tujuan pelayanan publik yang baik adalah adanya standarisasi dalam pelayanan yang diberikan. Standar ini merupakan skala minimal

²⁰ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 15.

atau standar pelayanan minimal, yaitu penyedia layanan harus memenuhi unsur-unsur standar minimal yang telah ditentukan dalam memberikan pelayanan, jika memungkinkan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.²¹

Dalam pelayanan publik, standar pelayanan harus mencakup beberapa hal mendasar, seperti memberikan pelayanan dalam bentuk yang ramah, nyaman, tidak membebani untuk memenuhi kebutuhannya. Hal ini tentunya dapat meningkatkan service level dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam hal ini dijelaskan dalam Q.S Ali-Imran ayat 159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.²²

Pengaturan standar proses pelayanan juga penting dan harus dilakukan secara hati-hati agar tidak menghambat atau membatasi kreativitas lokal dalam mengelola pelayanan publik. Menurut Dwiyanto dkk. Prinsip tata kelola yang baik harus dipatuhi dalam penyediaan layanan. Standar proses perlu dikembangkan untuk memastikan pelayanan publik di daerah sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan yang transparan, tidak partisipatif, efisien dan akuntabel.²³

Misalnya, standar transparansi membebankan kewajiban kepada penyedia layanan untuk memberikan informasi dan penjelasan kepada pengguna layanan tentang persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan layanan. Transparansi harus mencakup kewajiban bagi penyelenggara untuk menginformasikan kepada pengguna tentang hak warga

²¹ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik, 1 ed* (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2017), 39-40

²² Gramedia, *Al-Quran QS Ali-Imran/3:159*

²³ Dwiyanto, dkk. *Reformasi Tata Pemerintahan dan otonom Daerah Yogyakarta*, (Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, 2003), 3-4

negara untuk mengadu dan protes jika merasa diperlakukan tidak adil oleh penyedia layanan.

Standar *output* pelayanan tentu saja sangat penting karena menjamin warga negara dan penduduk Indonesia berhak atas kualitas dan kuantitas layanan tertentu di mana pun mereka berada. Kriteria output harus ditandai oleh masing-masing penyedia layanan untuk menilai apakah mereka memenuhi kriteria yang diidentifikasi. Pemerintah dapat memanfaatkan kesenjangan antara standar output layanan dengan kualitas dan kuantitas layanan untuk meningkatkan kapasitas penyedia layanan sehingga memenuhi standar minimum yang ditetapkan.

7. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.²⁴

Menurut Morgan dan Murgatroyd, *quality is the totality of features of a product services that bear on its ability to satisfy given needs*. Kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat.²⁵

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari .²⁶

²⁴ Tjiptono & Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality (TQS)*, (Yogyakarta: ANDI, 1997), 29

²⁵ Warella, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, (Jurnal AKPO Semarang: Program PPs, Undip, 2004), 72

²⁶ Sinambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 35

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

8. Tujuan Pelayanan

Hal mendasar dalam pelayanan adalah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan kebutuhan barang atau jasa. Pelayanan yang baik merupakan harapan masyarakat mulai dari sikap aparatur yang memberi pelayanan, bentuk pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan., sampai pada perilaku aparaturnya.

Tujuan pelayanan semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Pelayanan yang baik akan memberi kepuasan tersendiri bagi masyarakat. Dalam pasal 3 UU Nomor 25 tahun 2009 menyebutkan bahwasannya tujuan pelayanan antar lain:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

- b. Terwujudnya sistem penyelenggara pelayanan publik yang layak sesuai dengan peraturan perundangundangan.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.²⁷

9. Pengertian Nikah

Secara etimologis perkawinan dalam bahasa Arab berarti nikah atau *zawaj*. Kedua kata ini tang terpakai dalam kehidupan sehari-hari orang Arab dan banyak terdapat dalam Alquran dan Hadis Nabi. Al-Nikah mempunyai arti *Al-Wath'i*, *Al-Dhommu*, *Al-Tadakhul*, *Al-jam'u* atau ibarat '*an al-wath aqd* yang berarti bersetubuh, hubungan badan, berkumpul, *jima*' dan akad.²⁸

Perkataan nikah mengandung dua pengertian yaitu dalam arti yang sebenarnya (*haqiqat*) dan arti kiasan (*majaaz*). Dalam pengertian yang sebenarnya kata nikah itu berarti berkumpul sedangkan dalam arti kiasan berarti aqad atau mengadakan perjanjian kawin.²⁹

Beberapa ahli hukum memberikan beragam pengertian atau definisi dari kata nikah, diantaranya seperti yang di kemukakan oleh Soemiyati, yang merumuskan "nikah itu merupakan perjanjian perikatan antara seorang laki-laki dan seorang wanita. Perjanjian disini bukan sembarang perjanjian tapi perjanjian suci untuk membentuk keluarga antara seorang laki-laki dan seorang wanita. Suci disini dilihat dari segi keagamaannya dari suatu perkawinan". Sementara itu Zahry Hamid menulis sebagai berikut; "yang dinamakan nikah menurut syara' ialah akad (ijab kabul) antara wali dan mempelai laki-laki dengan ucapan tertentu dan memenuhi rukun dan syaratnya".

²⁷ Abi Galang Khaical,"*Manajemen Pelayanan kantor Urusan Agama kecamatan Bumi Waras*".(Skripsi:Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2020), 33-34.

²⁸ Mardani, *Hukum Perkawinan Islam: di Dunia Islam Modern*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 4.

²⁹ Lili Rasjidi, *Hukum Perkawinan dan Perceraian di Malaysia dan Indonesia*, (Bandung:Alumni, 1982), 3.

Dalam pengertian luas, pernikahan atau perkawinan adalah “suatu ikatan lahir batin antara seorang laki-laki dan seorang perempuan untuk hidup berketurunan, yang dilangsungkan menurut ketentuan syariat Islam.”³⁰

Pengertian perkawinan menurut pasal 1 Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 (UU Nomor 1 Tahun 1974) tentang Perkawinan: “Perkawinan ialah ikatan lahir batin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami isteri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”

Menurut hukum Islam yang dimaksud dengan perkawinan ialah akad yang menghalalkan pergaulan dan membatasi hak dan kewajiban serta bertolong-tolongan antara seorang laki-laki dan seorang perempuan yang antara keduanya bukan muhrim. “Tujuan perkawinan adalah membentuk keluarga yang bahagia dan kekal, untuk itu suami isteri perlu saling membantu dan melengkapi, agar masing-masing dapat mengembangkan kepribadiannya membantu dan mencapai kesejahteraan spiritual dan materil”³¹

Perkawinan dalam istilah agama islam disebut dengan nikah ialah suatu akad atau perjanjian untuk mengikatkan diri antara seorang laki-laki dengan seorang perempuan yang menghalalkan hubungan kelamin antara kedua belah pihak dengan dasar sukarela dan kerelaan kedua belah pihak, untuk mewujudkan suatu kebahagiaan hidup yang diliputi rasa kasih sayang dan ketentraman dengan cara yang diridhoi oleh Allah SWT.³²

Pengertian perkawinan menurut islam yang di kutip M. Idris Ramulyo mengatakan bahwa : “ perkawinan menurut islam ialah suatu perjanjian yang suci kuat dan kokoh untuk hidup bersama secara sah antara seorang laki-laki dengan seorang perempuan membentuk keluarga yang kekal, santun menyantuni, kasih mengasihi, aman tentram dan kekah.”³³ Abu Yahya Zakariya Al-Anshary, memberikan arti nikah menurut istilah syara ialah aqad yang mengandung

³⁰ Abd. Shomad, *Hukum Islam*, (Jakarta: Kencana, cetakan 2, 2012), 180.

³¹ Hasballah Thaib dan Marahalim Harahap, *Hukum Keluarga Dalam Syariat Islam*, (Universitas Al-Azhar, 2010), 4.

³² Soemiyati, *Hukum Perkawinan Islam Dan Undang-Undang Perkawinan* (Undang Undang Nomor 1 Tahun 1997, Tentang Perkawinan), (Yogyakarta, 1986), 8.

³³ Abdul Thalib, *Hukum Keluarga Dan Perikatan*, (Pekanbaru, 2007), 11.

ketentuan hukum kebolehan hubungan seksual dengan lafadz nikah atau dengan kata-kata yang semakna dengannya.³⁴

Pendapat Ahli Ushul, mengartikan arti nikah, sebagai berikut :

1. Ulama Syafi'iyah, berpendapat : Kata nikah, menurut arti sebenarnya (hakiki) berarti akad, dan dalam arti tidak sebenarnya (majazi) arti nikah berarti bersetubuh dengan lawan jenis.
2. Ulama Hanafiyah, berpendapat : Kata nikah, menurut arti sebenarnya (hakiki) berarti bersetubuh dan dalam arti tidak sebenarnya (majazi) arti nikah berarti akad yang menghalalkan hubungan kelamin antara pria dan wanita, pendapat ini sebaliknya dari pendapat ulama syafi'iyah.³⁵
3. Ulama Hanabilah, abu qasim al-zajjad, imam yahya, ibnu hazm, berpendapat : bahwa kata nikah untuk dua kemungkinan tersebut yang disebutkan dalam arti sebenarnya sebagaimana terdapat dalam kedua pendapat di atas yang disebutkan sebelumnya, mengandung dua unsur sekaligus, yaitu kata nikah sebagai akad dan bersetubuh.³⁶

B. Kantor Urusan Agama

1. Pengertian Kantor Urusan Agama

KUA merupakan singkatan dari Kantor Urusan Agama yang merupakan instansi Departemen Agama yang bertugas melaksanakan sebagian tugas kantor departemen agama kabupaten/kota di bidang urusan agama Islam untuk wilayah kecamatan.³⁷ Dalam keputusan Menteri Agama No. 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan, tugas kantor urusan agama ialah melaksanakan sebagian tugas Kantor Departemen Agama Kabupaten dan Kota dibidang Urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan.

Kantor urusan agama (KUA) secara umum diketahui orang banyak adalah sebuah lembaga untuk melayani pernikahan pasangan muslim. Di dalam Undang-Undang menyebutkan juga bahwa salah satu fungsi KUA adalah mencatat nikah,

³⁴ Abu Yahya Zakariya Al-Anshary, *Fath Al-Waha*, (Singapura: Sulaiman Mar'iy, t.t), 30.

³⁵ Amir Syarifudin, *Hukum Perkawinan Di Indonesia, cet II*, (Jakarta: Prenada mulia, 2007), 36-37.

³⁶ Chuzaimah tahido yanggo dan hafiz anshary az, *Problematika Hukum Islam Kontemporer Buku Pertama* (Jakarta : LSIK, 1994), 53.

³⁷ Pasal 1 ayat (1) PMA no. 11 tahun 2007.

talak yang sudah di putuskan di pengadilan agama, dan rujuk. Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesi Nomor 22 Tahun 1946 Tentang pencatatan Nikah, Talak, dan Rujuk. Pasal 1 ayat 1-6.

2. Tugas Kantor Urusan Agama

Adapun tugas-tugas Kantor Urusan Agama meliputi :

- a. Melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten dibidang urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan
- b. Membantu pelaksanaan tugas Pemerintah di tingkat keamatan dalam bidang keagamaan
- c. Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan
- d. Melaksanakan tugas koordinasi Penilik Agama Islam, Penyuluh Agama Islam dan koordinasi/kerjasama dengan Instansi lain yang erat hubungannya dengan pelaksanaan tugas KUA Kecamatan
- e. Selaku PPAIW (Pegawai Pencatat Akta Ikrar Wakaf). Melalui KMA Nomor 18 Tahun 1975 juncto KMA Nomor 517 tahun 2001 dan PP Nomor 6 Tahun 1988 tentang penataan organisasi KUA Kecamatan seara tegas dan lugas telah mencantumkan tugas KUA, yaitu:
 - 1) Melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan agama Islam dalam wilayah kecamatan. Dalam hal ini KUA menyelenggarakan kegiatan dokumentasi dan statistik (doktik), surat menyurat, pengurusan surat, kearsipan, pengetikan, danrumah tangga
 - 2) Mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan dan melaksanakan kegiatan sektoral maupun lintas sektoral di wilayah kecamatan. Untuk itu, KUA melaksanakan pencatatan pernikahan, mengurus dan membina masjid, zakat wakaf, baitul maal, dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah.³⁸

³⁸ Depag RI, *Tugas-Tugas Pejabat Pencatat Nikah*, Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Departemen Agama RI, Jakarta, 2004, 25

Selain yang telah disebutkan di atas Kepala KUA juga mempunyai tugas , antara lain:

- a. Memimpin pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama Menetapkan merumuskan Visi dan Misi, Kebijakan, Sasaran, Program dan Kegiatan Kantor Urusan Agama.
- b. Membagi tugas, menggerakkan, mengarahkan, membimbing dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama.
- c. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas bawahan.
- d. Melakukan pelayanan dan bimbingan di bidang ketatausahaan.
- e. Melakukan pelayanan dan bimbingan di bidang Nikah, Rujuk dan Keluarga Sakinah.
- f. Melakukan pelayanan dan bimbingan di bidang Zakat dan Wakaf serta Ibadah Sosial.
- g. Melakukan pelayanan dan bimbingan di bidang data keagamaan dan tempat ibadah
- h. Melakukan pelayanan dan bimbingan di bidang kemitraan umat islam dan pembinaan syari'ah.
- i. Melakukan pelayanan dan bimbingan di bidang urusan haji dan umroh
- j. Melakukan penelaahan dan pemecahan masalah yang timbul di lingkungan KUA
- k. Melakukan usaha pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan di bidang pelaksanaan tugas KUA.
- l. Mempelajari dan menilai/mengoreksi laporan pelaksanaan tugas di bawahan.m.Melakukan kerjasama dengan instansi terkait.
- m. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.
- n. Melaporkan proses dan pelaksanaan tugas.³⁹

3. Fungsi Kantor Urusan agama

³⁹ Pedoman Pegawai Pencatat Nikah, *Proyek Peningkatan Tenaga Keagamaan*, Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, Departemen Agama RI, Jakarta, 2004, 5

Berdasarkan KMA nomor 517 tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan, maka Kantor Urusan Agama Kecamatan mempunyai fungsi melaksanakan kegiatan dengan potensi organisasi sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan statistik dan dokumentasi.
- b. Menyelenggarakan kegiatan surat menyurat, pengurusan surat, kearsipan, pengetikan, dan rumah tangga Kantor Urusan Agama Kecamatan.
- c. Melaksanakan pencatatan Nikah dan Rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji berdasarkan Peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk mendukung kinerja KUA dan pelaksanaan pembinaan kehidupan beragama umat Islam terutama di desa, menteri Agama melalui Keputusan Menteri Agama Nomor 298 Tahun 2003 menetapkan adanya pemuka agama desa setempat yang ditunjuk untuk melakukan pembinaan kehidupan beragama Islam, berkoordinasi dengan instansi terkait dan lembaga yang ada dalam masyarakat dengan sebutan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah, disingkat Pembantu PPN.

Pembantu PPN tersebut mendapat legalitas dari Kementerian Agama sebagai pengantar orang yang berkepentingan dengan nikah dan rujuk ke Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan di Jawa dan sebagai pembina kehidupan beragama di desa. Sedangkan di luar Jawa karena keadaan wilayah yang luas Pembantu PPN mempunyai tugas yang lebih berat, yaitu atas nama Pegawai Pencatat Nikah (PPN)/Kepala KUA Kecamatan melakukan pengawasan langsung terhadap pelaksanaan nikah dan rujuk yang terjadi di desanya dan melaporkan pelaksanaannya kepada PPN/KUA. Di samping itu Pembantu PPN bertugas membina kehidupan beragama serta selaku Ketua BP4 di desa juga bertugas memberi nasehat perkawinan.⁴⁰

⁴⁰ *Pedoman Pembantu Pegawai Pencatat Nikah, Proyek Peningkatan Tenaga Keagamaan Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Haji, Departemen Agama RI, Jakarta, 2004, 3*

C. Kehidupan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Indonesia

1. Awal Mula Munculnya Covid-19 di Indonesia

Kasus Covid-19 di Indonesia diawali dari sebuah pesta dansa di Klub Paloma & Amigos, Jakarta. Peserta acara tersebut bukan hanya warga negara Indonesia saja, tetapi juga multinasional, termasuk warga Jepang yang menetap di Malaysia. Berikut kronologi virus *corona* yang muncul di Depok, Jawa Barat, Indonesia.

a. Kasus pertama, NT (31)

14 Februari: NT mengikuti acara pesta dansa dengan peserta multinasional, termasuk Jepang. Ketika kembali ke domisilinya (Malaysia), warga negara Jepang tersebut positif mengidap Covid-19.

16 Februari: Selang dua hari setelah itu, NT mengalami batuk, sesak, dan demam selama kurun waktu 10 hari.

26 Februari: Untuk mengatasi keluhannya NT berobat ke RS Mitra Depok. Di sana dokter mendiagnosis NT mengidap *Bronkopneumonia*, salah satu jenis pneumonia yang menyebabkan peradangan pada paru-paru. NT ditetapkan sebagai *suspect* virus *corona* Wuhan, dengan riwayat kontak kasus positif Covid-19.

29 Februari: NT dirujuk ke Rumah Sakit Penyakit Infeksi (RSPI) Sulianti Saroso, meski keadaannya sudah membaik (tidak demam, masih batuk).

1 Maret: Dokter mengambil spesimen berupa nasofaring, orofaring, serum, dan sputum. Sampel ini, kemudian dikirim ke Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan (Litbangkes). Pengambilan Bronchoalveolar lavage (BAL) akan dikirim kemudian. Kasus yang dialami NT masuk dalam kategori pengawasan.

b. Kasus kedua, MD (64)

20 Februari: MD berkontak dengan anaknya NT yang diduga mengidap Covid-19.

22 Februari: Dua hari setelahnya, MD menunjukkan gejala infeksi virus corona. Ia juga berobat ke RS Mitra Depok dengan dengan diagnosis tifoid dan Infeksi Saluran Pernapasan Akut (ISPA). MD diduga mengidap Covid-19.

29 Februari: Beserta anaknya NT, mereka dirujuk ke RSPI Sulianti Saroso.

1 Maret: Prosedurnya sama dengan NT, dokter mengambil spesimen berupa nasofaring, *orofaring*, serum, dan sputum. Sampel ini kemudian dikirim ke Litbangkes. Kasus MD masuk dalam kategori pengawasan.

2. Dampak Kehidupan Pada Masa Pandemi *Covid-19*

Masuknya *covid-19* ke Indonesia menyebabkan perubahan yang signifikan, baik perubahan yang terjadi pada struktur ekonomi, kekuasaan, bahkan struktur sosial masyarakat. Dampak *covid-19* menyebabkan perubahan yang luar biasa pada lapisan masyarakat. Seiring merebaknya pandemi *covid-19* di Indonesia, pemerintah pun menerapkan kebijakan *physical distancing* dan menganjurkan *work from home* untuk meminimalisir penyebaran virus corona. Pada masa pandemi *covid-19* masyarakat juga dianjurkan untuk mematuhi protokol kesehatan 5M yaitu: Mencuci Tangan, Memakai masker, Menjaga Jarak, Menjauhi Kerumunan, dan Mengurangi Mobilitas.

Pandemi *covid-19* tidak hanya memengaruhi kesehatan masyarakat, tetapi juga ekonomi, pendidikan, dan kehidupan sosial masyarakat Indonesia serta pelayanan nikah. Dalam pelayanan nikah sendiri sebelum masuknya pandemi *covid-19* ke Indonesia pelayanan nikah dilakukan secara langsung dengan melakukan prosedur yang berlaku, tetapi setelah masuknya pandemi ada beberapa prosedur pelayanan nikah yang tidak dapat terlaksana seperti Badan Pembinaan Penasihat dan Pelestarian Perkawinan (BP4). Namun dengan demikian pemerintah tetap berupaya memberikan pelayanan yang maksimal di masa pandemi *covid-19*.

Dalam pelayanan pernikahan sendiri pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk tetap memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat meskipun tengah pandemi *covid-19*. Adapun pelayanan berkualitas tersebut dilakukan dengan mengoptimalkan layanan berbasis elektronik dan media internet. Dengan pemanfaatan internet, masyarakat dapat mendaftarkan pernikahan secara online tanpa harus datang ke kantor. Dan pemerintah juga memastikan meskipun pelayanan dilakukan secara online masyarakat akan tetap menerima pelayanan yang baik dan semestinya.

D. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Untuk mengetahui lebih detail mengenai penelitian, sangat penting mengetahui karya-karya sebelumnya sebagai referensi untuk penulis. Serta pemahaman terhadap karya sebelumnya yang membahas manajemen pelayanan baik secara teoritis maupun ilmiah. Berdasarkan penelaahan penulis terhadap berbagai sumber pustaka, penulis menemukan makalah yang telah menjadi kajian pustaka, sebagai bahan pembanding, dan menghindari plagiarisme dalam penyusunan makalah ini. Tinjauan literatur dari makalah ini adalah:

1. Alif Sabroni, dengan Judul Skripsi “Manajemen Pelayanan Nikah pada Masa Pandemi di Kantor Urusan Agama Kec. Candipuro Kab. Lampung Selatan”. Yang diteliti pada tahun 2021. Dari hasil penelitiannya dikatakan bahwa pelaksanaan pelayanan nikah di kantor urusan agama kecamatan candipuro menggunakan fungsi manajemen mulai dari planning, organizing, actuating maupun controlling dan sudah berjalan sesuai aturan yang berlaku. Dari hasil penelitian terdahulu ini, penulis mengungkapkan bahwa terdapat persamaan dan perbedaan pada penelitian ini. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang manajemen pelayanan nikah pada masa pandemi. Adapun perbedaannya ialah penelitian sebelumnya dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Candipuro Kabupaten Lampung Selatan sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan.⁴¹
2. Cici Ismalida, dengan Judul Skripsi “Pelaksanaan Fungsi Manajemen Pelayanan Nikah, Talak, dan Rujuk di Kantor Urusan Agama Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat”. Yang diteliti pada tahun 2021. Dari hasil penelitiannya didapatkan bahwa pelaksanaan manajemen pelayanan nikah, talak, dan rujuk di KUA Stabat Kabupaten Langkat telah berjalan dengan semestinya, kendalanya hanya ada pada fungsi pelaksanaan yaitu kurangnya sosialisasi pada masyarakat tentang program nikah talak dan rujuk. Program yang kurang sosialisasinya salah satunya bimbingan pranikah dan konsultasi

⁴¹ Alif Sabroni, *Manajemen Pelayanan Nikah pada Masa Pandemi di Kantor Urusan Agama Kec. Candipuro Kab. Lampung Selatan*, (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan, 2021).

keagamaan terkhusus tentang konsultasi rumah tangga sakinah. Dari hasil penelitian terdahulu ini, penulis mengungkapkan bahwa terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Persamaan skripsi sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai manajemen pelayanan nikah dan sama-sama berfokus pada fungsi manajemen. Adapun perbedaannya yaitu, penelitian sebelumnya meneliti tentang manajemen pelayanan nikah, talak, dan rujuk sedangkan penelitian ini meneliti mengenai manajemen pelayanan nikah pada masa pandemi *covid-19*.⁴²

3. Maulana Abdul Ghaffar, dengan Judul Skripsi “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah di Kantor Urusan Agama Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat”. Yang diteliti pada tahun 2020. Dari hasil penelitiannya didapatkan hasil bahwa kepuasan pasangan calon pengantin secara keseluruhan masih baik karena pelayanan yang didapatkan lebih mudah dan lebih cepat dari sebelum adanya pelayanan SIMKAH. Pasangan calon pengantin langsung mendapatkan buku nikahnya ketika selesai melangsungkan prosesi akad nikah. Tanpa harus pasangan pengantin kembali lagi ke kantor untuk mengambil buku nikah. Pihak KUA Pengabuan juga merasa lebih terbantu dengan adanya pelayanan ini, karena mereka bisa lebih yakin dengan keakuratan data yang didapatkan dari pasangan calon pengantin yang mendaftar. Dari hasil penelitian terdahulu ini, penulis mendapatkan bahwa ada persamaan dan perbedaan antar penelitian sebelumnya dengan penelitian ini. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama melakukan penelitian di Kantor Urusan Agama. Adapun perbedaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian ini ialah penelitian sebelumnya menggunakan metode penelitian kuantitatif sedang penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.⁴³

⁴² Cici Ismalida, *Pelaksanaan Fungsi Manajemen Pelayanan Nikah, Talak, dan Rujuk di Kantor Urusan Agama Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat*, (Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2021).

⁴³ Abdul Ghaffar, *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah di Kantor Urusan Agama Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat*, (Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin, 2020)

4. Resti Alvianita Dewi, dengan Judul Skripsi “Manajemen Pelayanan Nikah Pada Masa Pandemi Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Meraksa Aji Kabupaten Tulang Bawang”. Yang diteliti pada tahun 2022. Dari hasil penelitiannya dikatakan bahwa manajemen pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Meraksa Aji Kabupaten Tulang Bawang belum sepenuhnya terlaksana dengan optimal. Dalam penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan nikah yaitu mulai dari perencanaan, di KUA Meraksa Aji telah memiliki sebuah perencanaan serta tujuan terhadap pelayanan di KUA, selanjutnya, dalam pengorganisasian. Di KUA Meraksa Aji telah ditentukan tugas untuk divisi masing-masing dan adanya struktur kepengurusan agar para pengurus mengetahui tugas dan dikelompokkan berkas-berkas. Hanya saja terdapat kendala yaitu kurangnya SDM di KUA Meraksa Aji yang menyebabkan pelayanan tidak berjalan secara maksimal. Kemudian dalam pelaksanaan yang harus mematuhi protokol kesehatan. Selanjutnya fungsi pengawasan dalam menjalankan pelayanan nikah, pengawasan dilakukan secara langsung masih kurang optimal tetapi tetap dalam pengawasan dengan diujarkannya pengurus menyampaikan laporan secara berkala kepada kepala KUA untuk mengetahui kekurangan-kekurangan yang dapat segera dievaluasi. Dari hasil penelitian terdahulu ini, penulis mendapatkan bahwa ada persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini ialah sama-sama meneliti mengenai manajemen pelayanan nikah. Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini ialah lokasi/tempat penelitian. Penelitian sebelumnya dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Meraksa Aji Kabupaten Tulang Bawang, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan.⁴⁴
5. Meldawati, dengan Judul Skripsi “Kualitas Pelayanan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa”. Yang diteliti pada tahun 2020. Dari hasil penelitiannya didapatkan hasil nilai rata-rata pada

⁴⁴ Resti Alvianita Dewi, *Manajemen Pelayanan Nikah Pada Masa Pandemi Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Meraksa Aji Kabupaten Tulang Bawang*, (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan, 2022).

dimensi *tangibel* (bukti fisik) adalah 3,17, ini dikategorikan sebagai Baik. Disisi lain nilai rata-rata *reliability* (kehandalan) adalah 3,20, ini dikategorikan Baik. Sedangkan nilai rata-rata dimensi *responsiveness* (daya tanggap) adalah 3,20 juga masuk kategori Baik. Sedangkan nilai rata-rata dimensi *assurance* (jaminan) yang memiliki nilai rata-rata 3,22 masuk pada kategori Baik. Dari hasil penelitian sebelumnya penulis mendapatkan persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama. Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah penelitian sebelumnya berfokus tentang kualitas pelayanan nikah dan menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan nikah pada masa pandemi *covid-19* dan menggunakan metode penelitian kualitatif.⁴⁵



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
SUMATERA UTARA MEDAN

⁴⁵ Meldawati, *Kualitas Pelayanan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa*, (Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020).