

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Gambaran Umum KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan

Kantor Urusan Agama Kecamatan Sei Dadap merupakan salah satu instansi pemerintah yang berada dibawah naungan Kementerian Agama Kabupaten Asahan. Kantor Urusan Agama Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan merupakan Kantor Urusan Agama yang terbentuk karena adanya pemekaran wilayah. Sebelumnya, Kantor Urusan Agama Kecamatan Sei Dadap adalah gabungan dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Air Batu. Karena adanya pemekaran wilayah yaitu Kecamatan Sei Dadap pada tahun 2017, maka terbentuklah Kantor Urusan Agama Kecamatan Sei Dadap yang beralamat di Dusun I, Desa Sei Kamah I, Kecamatan sei Dadap Kabupaten Asahan.<sup>1</sup>

Jumlah penduduk Kecamatan Sei Dadap adalah 34.178 jiwa, dengan jumlah penduduk yang beragama Islam 33.059 jiwa, Kristen Protestan 1.136 jiwa, Kristen Katolik 475 jiwa, Hindu 25 jiwa, dan Budha 23 jiwa<sup>2</sup>. Dengan luas wilayah 65,81 km<sup>2</sup>. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Kota Kisaran Timur, dan Kecamatan Air Joman. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Simpang Empat. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Air Batu. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Kota Kisaran Barat dan Kecamatan Tinggi Raja.<sup>3</sup>

Kantor urusan Agama Kecamatan Sei Dadap merupakan lembaga terkecil Kementerian Agama Kabupaten Asahan yang ada ditingkat kecamatan yaitu Kecamatan Sei Dadap. KUA Kecamatan Sei Dadap bertugas membantu melaksanakan sebagian dari tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan dibidang Agama Islam di wilayah Kecamatan Sei Dadap salah satunya yaitu pelayanan nikah.

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Erwin Lubis, S.Kom.I (Penyuluh Agama Islam Keluarga Sakinah KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sei Dadap, 08 juni 2023.

<sup>2</sup> Dokumentasi di KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan, Dusun I Desa Sei Kamah I, 08 Juni 2023

<sup>3</sup> BPS (26 september 2019). "Kecamatan Sei Dadap Dalam Angka 2019". Asahankab.bps.gp.id. diakses pada tanggal 19 Juni 202

Wilayah kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Sei Dadap meliputi 9 desa dan 1 kelurahan. Desa/kelurahan wilayah kerja KUA Sei Dadap yaitu Desa Tanjung Alam, Desa Perkebunan Sei Dadap I/II, Desa Sei Kamah I, Desa Sei Kamah II, Desa Bahung Sibatu-batu, Desa Sei Alim Hasak, Desa Tanjung Asri, Desa Sei Kamah Baru, Desa Pasiran dan Kelurahan Perkebunan Sei Dadap III/IV.



Gambar 1 : Peta Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan

## 2. Tugas Pokok dan Fungsi KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan

Adapun tugas pokok dan fungsi KUA kecamatan sei dadap kabupaten asahan yaitu:

### a. Tugas

Tugas KUA Kecamatan yaitu melaksanakan pelayanan dan bimbingan masyarakat Islam di wilayah kerjanya sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Agama No. 34 Tahun 2016 Pasal (2)<sup>1</sup>

### b. Fungsi

Dalam pelaksanaan tugas, KUA Kecamatan mempunyai fungsi sebagai berikut:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 Pasal 2.

<sup>2</sup> Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 Pasal 3 ayat (1)

- 1) Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk
- 2) Penyusun statistik layanan dan bimbingan masyarakat islam
- 3) Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan
- 4) Pelayanan bimbingan keluarga sakinah
- 5) Pelayanan bimbingan kemasjidan
- 6) Pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syariah
- 7) Pelayanan bimbingan dan penerapan agama islam
- 8) Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf, dan
- 9) Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan.

Selain itu, fungsi KUA Kecamatan juga dapat melaksanakan fungsi layanan bimbingan manasik haji Jamaah Haji Reguler.<sup>3</sup>

### 3. Visi dan Misi KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan

#### Visi

“Terwujudnya masyarakat Kabupaten Asahan yang taat beragama, rukun, cerdas, mandiri, dan sejahtera lahir batin dalam rangka mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berlandaskan gotong royong”

#### Misi

- a. Meningkatkan pemahaman dan pengalaman ajaran agama
- b. Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama
- c. Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas
- d. Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan
- e. Mewujudkan pelayanan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel
- f. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum beriri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum dan pendidikan keagamaan

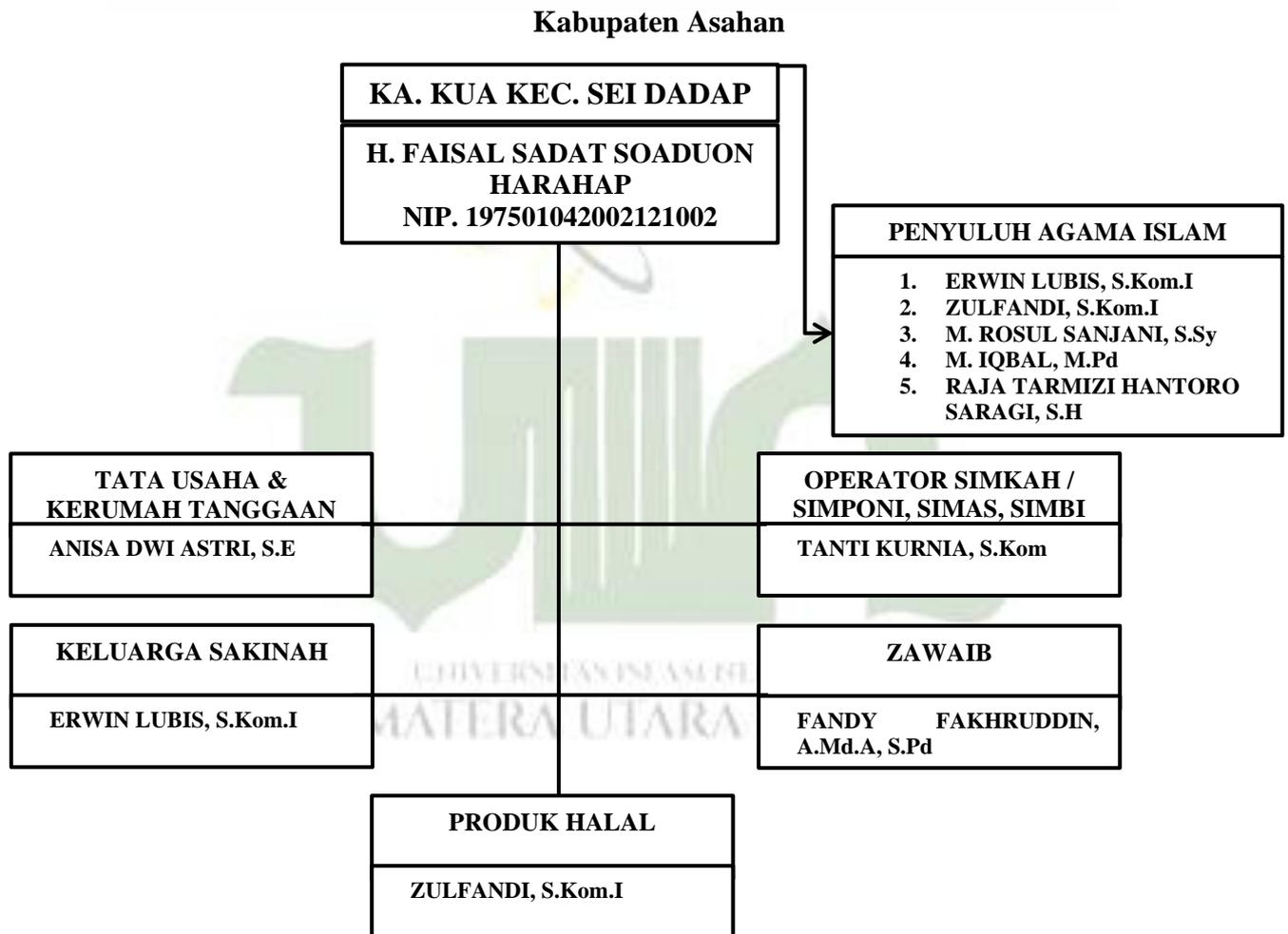
---

<sup>3</sup> Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 Pasal 3 ayat (2)

g. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih akuntabel dan terpercaya.

4. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan (Berdasarkan PMA No.34 Tahun 2016).<sup>4</sup>

**Tabel IV. Struktur Organisasi KUA Kecamatan Sei Dadap**



5. Prosedur Pelayanan Nikah KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan Dalam Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor: DJ.II/1209 Tahun 2013 tentang standard operasional pada Kantor Urusan Agama

<sup>4</sup> Dokumentasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan, Dusun I Desa Sei Kamah I, 08 Juni 2023

(KUA) kecamatan. Berikut prosedur pelayanan pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sei Dadap Kabupaten asahan:<sup>5</sup>

- a. Surat keterangan untuk nikah (N-1) dari kelurahan/desa
- b. Kutipan akta kelahiran atau surat kenal lahir atau surat keterangan asal-usul calon mempelai (N-2) dari kelurahan/desa
- c. Surat persetujuan calon mempelai (N-3)
- d. Surat keterangan tentang orang tua (N-4), dari kelurahan/desa
- e. Izin tertulis orang tua bagi yang belum berusia 21 tahun (N-5)
- f. Izin dari pengadilan bila poin E tidak diperoleh
- g. Pas foto masing-masing 2×3 = 2 lembar
- h. Dispensasi dari pengadilan bagi calon suami yang belum berumur 19 tahun dan bagi calon istri yang belum berusia 16 tahun
- i. Izin dari atasan kesatuannya bagi anggota TNI / POLRI
- j. Izin dari pengadilan bagi suami yang hendak beristri lebih dari seorang
- k. Akta cerai atau kutipan buku pendaftaran talak/buku pendaftaran cerai bagi mereka yang perceraian terjadi sebelum berlakunya undang-undang nomor 7 tahun 1989
- l. Akta kematian atau surat keterangan suami/istri bagi janda/duda yang akan menikah dari kelurahan/desa
- m. Surat ganti nama bagi warga negara indonesia keturunan
- n. Surat izin kawin dari kedutaan yang bersangkutan apabila salah satu calon mempelai berkewarganegaraan asing.

## **B. Temuan Khusus Penelitian**

- 1) Manajemen Pelayanan Nikah Pada Masa Pandemi *Covid-19* di KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan

Seputar hasil wawancara dengan kepala KUA, dan Staf KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan selama menjalankan manajemen pelayanan nikah pada masa pandemi *covid-19* yaitu pembahasan tentang perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan yang dilakukan pegawai KUA Kecamatan Sei

---

<sup>5</sup> Dokumentasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan, Dusun I Desa Sei Kamah I, 08 Juni 2023

Dadap Kabupaten Asahan agar tetap maksimal dalam memberikan pelayanan nikah kepada para calon pengantin walaupun dalam kondisi pandemi *covid-19*.

Hasil wawancara Peneliti kepada informan staf KUA bahwa pelayanan Nikah di KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan sebelum pandemi berjalan dengan normal. Pernikahan harus sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang berlaku tanpa adanya batasan dan pengurangan dalam hal kapasitas pelayanan. Pendaftaran, konsultasi Badan Penasihatian Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4) dan tata cara pernikahan.

Kemudian, pelayanan nikah di KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan pada masa pandemi mengalami perubahan, ada beberapa perbedaan dengan sebelum pandemi. Sesuai aturan yang telah diterapkan baik PMA, Perdirjen maupun perhub yang mengatur nikah di KUA. Salah satu ketentuannya adalah pencatatan nikah harus dilakukan secara online. Jumlah maksimum orang yang berpartisipasi dalam akad nikah adalah 6 orang, yaitu: penghulu, wali, dan atin laki-laki, catin wanita dan dua orang saksi.

Petugas dan semua pihak yang hadir pada saat akad nikah wajib menerapkan protokol kesehatan yang ketat, yaitu: memakai masker/face mask, mencuci tangan dengan sabun dan *hand sanitizer*, menjaga jarak dan menghindari kerumunan. Serta menggunakan sarung tangan bagi catin laki-laki, penghulu, dan wali.

Menurut Bapak Erwin Lubis: “Pelaksanaan perencanaan pelayanan nikah KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan dilakukan sesuai dengan visi dan misi yang ada dari Kementerian Agama itu sendiri”.<sup>6</sup> Namun dari penyampaian bapak Erwin Lubis selama pandemi *covid-19* perencanaan pelayanan nikah di KUA Sei Dadap juga mengikuti surat edaran dari Kementerian Agama tentang pelayanan nikah yang diatur dalam surat edaran Kementerian Agama Nomor: P-006/DJ.III/Hk.00.7/06/2020 tentang pelayanan nikah menuju masyarakat produktif dan aman *covid*.

Bapak Erwin Lubis juga menyampaikan : “Selama masa pandemi *covid-19* KUA membuat perencanaan bahwa calon pengantin yang menikah tidak lebih dari

---

<sup>6</sup> Wawancara langsung dengan bapak Erwin Lubis, (Pegawai KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan), Dusun I Desa Sei Kamah I, 08 Juni 2023

35 orang dalam satu bulan agar pelaksanaan akad dalam 1 hari tidak lebih dari 2 pasang calon pengantin”<sup>7</sup>

Pandangan Pegawai KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan terhadap kebijakan surat edaran Menteri Agama tentang pelayanan nikah di masa pandemi *covid-19* sangat baik dan mendukung karena sesuai dengan himbauan tim kesehatan. Sama dengan wilayah lainnya, Kantor Urusan Agama Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan juga memberlakukan surat edaran tersebut agar menjamin terciptanya pelayanan yang maksimal dan terwujudnya masyarakat yang produktif aman dari *covid*.

Kebijakan tersebut kemudian disosialisasikan secara bertahap dan dilaksanakan secara humanistik dan edukatif. Kebijakan tersebut juga dikoordinasikan dengan lembaga lintas sektor untuk mengukur dan mengevaluasi hasil yang dicapai agar tetap maksimal.

Bapak Erwin Lubis mengatakan: “Pengorganisasian dalam pelayanan nikah pada masa pandemi *covid-19* di KUA Sei Dadap sama dengan pengorganisasian sebelum masuknya pandemi *covid-19* ke Indonesia. Pengorganisasian pelayanan nikah KUA Sei Dadap sesuai dengan peraturan Kementerian Agama Kabupaten Asahan”.<sup>8</sup>

Struktur organisasi KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan berdasarkan PMA No. 34 Tahun 2016 tentang organisasi dan Tata Kerja KUA Kecamatan.

- 1) Kepala KUA Kec. Sei Dadap : H. Faisal Sadat Soaduo Harahap
- 2) Penyuluh Agama Islam : Erwin Lubis S.Kom.I, Zulfandi, S.Kom.I, M. Rosul Sanjani, S.Sy, M. Iqbal, M.Pd, Raja Tarmizi Hantoro Saragi, S.H.
- 3) Tata Usaha & Kerumah Tanggaan : Anisa Dwi Astri, S.E
- 4) Operator SIMKAH/SIMPONI, SIMAS, SIMBI : Tanti Kurnia, S.Kom
- 5) Produk Halal : Zulfandi, S.Kom.I
- 6) Keluarga Sakinah : Erwin Lubis, S.Kom.I
- 7) ZAWAIB : Fandy Fakhruddin, A.Md.A,S.Pd

---

<sup>7</sup> Wawancara langsung dengan bapak Erwin Lubis, (Pegawai KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan), Dusun I Desa Sei Kamah I, 08 Juni 2023

<sup>8</sup> Wawancara langsung dengan bapak Erwin Lubis, (Pegawai KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan), Dusun I Desa Sei Kamah I, 08 Juni 2023

Bapak Erwin Lubis juga menuturkan:

Pelaksanaan pelayanan nikah di KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan sebelum masuk pandemi *covid-19* memiliki beberapa prosedur pelayanan. Setelah masuknya pandemi *covid-19* ke Indonesia, keluar surat edaran dari Kementerian Agama mengenai pendaftaran pernikahan sampai dengan pelaksanaan akad nikah yang tidak jauh berbeda dari sebelum pandemi. Sebelum pandemi pendaftaran nikah hanya dengan datang ke kantor, namun setelah pandemi dianjurkan untuk mendaftar secara online tetapi tetap bisa jika datang langsung dengan tetap mematuhi protokol kesehatan.<sup>9</sup>

Bapak Erwin Lubis juga mengatakan: “Sebelum munculnya pandemi *covid-19* pelayanan pernikahan di KUA berjalan dengan baik dan semestinya”.<sup>10</sup> Namun, banyak perubahan yang terjadi setelah munculnya pandemi *covid-19*. Beberapa aspek yang terjadi perubahan diantaranya yaitu pendaftaran pernikahan yang mulanya datang langsung ke KUA setelah munculnya *covid-19* menjadi online walaupun tetap bisa datang langsung ke KUA, tentang bimbingan perkawinan atau penasehatan perkawinan (BP4) bagi calon pengantin ataupun yang sudah menikah tidak dapat dilakukan, dan yang paling nampak perubahannya adalah pelaksanaan prosesi akad nikah.

Menurut bapak Erwin Lubis:

Pada proses pendaftaran nikah online tidak sedikit masyarakat yang terkendala dalam proses pendaftaran nikah. Untuk mengatasi permasalahan, kami tetap membantu para calon pengantin. Bagi catin yang tidak mengerti mendaftarkan nikah secara online diperbolehkan datang langsung ke KUA untuk diberikah arahan. Selanjutnya terkait dengan berkas, dapat diantar dikemudian hari dan dilengkapi.<sup>11</sup>

Untuk mengimplementasikan anjuran/arahan pemerintah terkait penerapan protokol kesehatan pelayanan nikah pada masa pandemi *covid-19* KUA telah menerapkan anjuran protokol kesehatan. Bagi calon pengantin yang akan menikah diwajibkan memenuhi protokol kesehatan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Sebelum masuk ruangan pernikahan, petugas KUA menghimbau agar calon

---

<sup>9</sup> Wawancara langsung dengan bapak Erwin Lubis, (Staf KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan) Dusun I Desa sei Kamah I, 08 Juni 2023

<sup>10</sup> Wawancara langsung dengan bapak Erwin Lubis, (Staf KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan) Dusun I Desa sei Kamah I, 08 Juni 2023

<sup>11</sup> Wawancara langsung dengan bapak Erwin Lubis, (Staf KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan) Dusun I Desa sei Kamah I, 08 Juni 2023

pengantin mematuhi protokol kesehatan seperti memakai masker, mencuci tangan, memakai sarung tangan, dan menghindari kerumunan.

Bapak Erwin Lubis Mengatakan: "Sebelum pandemi *covid-19* kami selalu memanggil calon pengantin datang ke kantor untuk memberikan BP4 yaitu Badan Penasehatan, pembinaan, dan Pelestarian Perkawinan. Namun setelah masuk pandemi *covid-19* itu tidak bisa dilakukan karena terkait dengan himbauan pemerintah untuk tidak berkumpul sehingga BP4 tidak dapat terlaksana"<sup>12</sup>.

Tanti kurnia selaku pegawai KUA yang berada di bidang operator SIMKAH mengatakan: "Proses pendaftaran pernikahan selama pandemi *covid-19* melalui online, tetapi kami tetap melayani para calon pengantin yang datang untuk mendaftar langsung dikarenakan kurangnya pengetahuan tentang pendaftaran online"<sup>13</sup>.

Selanjutnya Tanti Kurnia mengatakan:

Pelaksanaan akad nikah juga kita lakukan di kantor ataupun di luar kantor dengan maksimal yang hadir 10 orang dan tetap mematuhi protokol kesehatan. Untuk proses pengawasan dilakukan secara langsung dan juga dilakukan sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama baik dari kabupaten maupun provinsi dalam melaksanakan aktualisasi pelaksanaan pelayanan nikah pada masa pandemi *covid-19*.<sup>14</sup>

Pengawasan yang dilakukan pihak KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan adalah dengan melihat langsung pelaksanaan manajemen pelayanan nikah serta membuat laporan dalam satu bulan ada berapa calon pengantin yang mendaftar pernikahan dan berapa yang menikah. Laporan tersebut memuat tentang jumlah pernikahan setiap bulannya pada masa pandemi *covid-19*, serta dokumentasi pelaksanaan akad nikah di KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan.

Bapak Erwin Lubis mengatakan :

Pada masa pandemi covid-19 masyarakat yang menikah di KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan pada tahun 2020 ada 265 pasang. Pada bulan Januari 30 pasang, Februari 25 pasang, Maret 27 pasang, April 14 pasang, Mei 1 pasang,

---

<sup>12</sup> Wawancara langsung dengan Erwin Lubis, (Staf KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan) Dusun I Desa sei Kamah I, 08 Juni 2023

<sup>13</sup> Wawancara melalui Handphone dengan Tanti Kurina, (Staf KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan), 15 Juni 2023

<sup>14</sup> Wawancara melalui *handphone* dengan Tanti Kurnia, (Staf KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan), 15 Juni 2023

Juni 30 pasang, Juli 20 pasang, Agustus 31 pasang, September 7 pasang, Oktober 27 pasang, November 30 pasang, dan Desember 23 pasang.<sup>15</sup>

Adapun menurut penuturan dari masyarakat yang menikah pada masa pandemi *covid-19* yang bernama Tari, beliau mengatakan:

Pelayanan Nikah KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan sudah baik, meskipun dalam keadaan pandemi, pihak KUA tetap berusaha memberikan yang terbaik, dari mulai awal pendaftaran yang diharuskan untuk online dan pasti ada masyarakat yang kurang paham, pihak KUA berusaha membantu dengan menyuruh catin yang tidak paham mengenai pendaftaran online untuk datang ke KUA saja.<sup>16</sup>

Seperti yang telah disampaikan oleh pegawai KUA, penuturan dari masyarakat juga tidak jauh berbeda. Dari keterangan yang peneliti dapat masyarakat mengatakan bahwa pelaksanaan akad nikah pada masa pandemi *covid-19* harus dilakukan di KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan dengan mematuhi protokol kesehatan seperti menggunakan masker/face mask, mencuci tangan, menggunakan handsanitizer, dan menggunakan sarung tangan, serta menjaga jarak dan maksimal 6-10 orang yang berada di dalam ruangan pernikahan.

## 2) Kendala Yang Dihadapi KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan Dalam Melaksanakan Pelayanan Nikah

Seperti yang telah dikatakan oleh pihak KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan mengenai surat edaran pelayanan nikah pada masa pandemi *covid-19* bahwa perlengkapan pendaftaran nikah dikirim melalui online. Namun, kendala jaringan dan kurangnya pengetahuan aplikasi yang membuat pihak KUA memperbolehkan untuk langsung datang ke KUA bagi Calon Pengantin yang terkendala dalam pendaftaran pernikahan untuk dibantu mendaftar.

Bapak Erwin Lubis mengatakan:

Selain kendala jaringan, kami (pegawai KUA) juga mengalami kendala pada saat pelaksanaan prosesi akad nikah, karna kurangnya sosialisasi dari pemerintah mengenai pentingnya *social distancing* butuh kesabaran yang lebih untuk memberikan pengertian kepada keluarga calon pengantin bahwa prosesi akad nikah

---

<sup>15</sup> Wawancara langsung dengan bapak Erwin Lubis, (Pegawai KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan), Dusun I Desa Sei Kamah I, 08 Juni 2023

<sup>16</sup> Wawancara langsung dengan Tari, Masyarakat yang Menikah Pada Masa Pandemi, Sei Kamah Baru, 16 Juni 2023

hanya bisa disaksikan 6-10 orang saja dikarenakan peraturan dari Kementerian Agama.<sup>17</sup>

Tanti Kurnia mengatakan: “kurangnya sosialisasi tentang pelaksanaan pelayanan nikah pada masa pandemi menjadi suatu kendala untuk pegawai KUA dalam memberi himbauan kepada keluarga calon pengantin”. Pada dasarnya setiap pelaksanaan akad nikah sudah bisa dipastikan bahwa keluarga atau orang-orang terdekat calon pengantin ingin menyaksikan momen sakral tersebut sehingga pegawai KUA Kecamatan Sei Dadap Menghimbau dengan lebih tegas bahwa pelaksanaan akad nikah hanya dapat dihadiri maksimal 10 orang sudah termasuk calon pengantin, wali, saksi.

Pembatasan sosial (*social distancing*) merupakan serangkaian tindakan yang diterapkan di KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan dengan maksud untuk mencegah penyebaran virus corona dengan menjaga jarak fisik antara satu orang dengan orang lain serta mengurangi jumlah orang yang melakukan kontak dekat satu sama lain pada prosesi akad nikah dilakukan. Dengan menerapkan *social distancing* pemerintah khususnya KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan telah membantu memutus mata rantai penyebaran virus corona.

### C. Pembahasan

#### 1) Manajemen Pelayanan Nikah Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor

##### Urusan Agama Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan

Menurut *Drs. H. Malayu, S. P. Hasibuan* manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai satu tujuan tertentu.<sup>18</sup>

Dalam pengertian yang lebih khusus manajemen diartikan sebagai suatu proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan oleh para manajer dalam sebuah organisasi agar tujuan yang telah ditentukan dapat diwujudkan.<sup>19</sup>

<sup>17</sup> Wawancara langsung dengan Erwin Lubis, (Staf KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan) Dusun I Desa sei Kamah I, 08 Juni 2023

<sup>18</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen (Dasar, Pengertian, Dan Masalah)*, (Jakarta: Bumi Askara, 2014), 1-2

<sup>19</sup> Sadono Sukirno Dkk, *Pengantar Bisnis*, Jakarta: Kencana, 2004), 96

Manajemen pelayanan adalah seperangkat kemampuan organisasi khusus untuk memberikan hasil kepada pelanggan dalam bentuk layanan. Kemampuan Khusus Organisasi ini meliputi proses, kegiatan, fungsi, dan peran yang menggunakan penyedia layanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan mereka, serta kemampuan untuk membangun struktur organisasi yang cocok, mengelola pengetahuan dan memahami bagaimana memfasilitasi hasil yang menciptakan nilai.<sup>20</sup>

Fungsi manajemen adalah rangkaian kegiatan yang telah ditetapkan dan memiliki hubungan saling ketergantungan antara satu dengan yang lainnya, yang dilaksanakan oleh orang-orang yang berada di dalam organisasi atau bagian-bagian yang diberi tugas untuk melaksanakan kegiatan. Dalam manajemen pelayanan nikah di KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan fungsi manajemen sangat berguna untuk tercapainya pelayanan nikah yang efektif dan efisien di masa pandemi *covid-19*.

Menurut George R. Terry fungsi manajemen terdiri dari empat hal, yaitu:

a. Perencanaan (*Planning*)

*Planning* atau perencanaan yaitu tindakan memilih dan menghubungkan fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa yang akan datang dalam hal memvisualisasikan serta merumuskan aktivitas-aktivitas yang diusulkan yang dianggap perlu untuk mencapai hasil yang diinginkan.<sup>21</sup>

Perencanaan pelayanan nikah yang dilakukan di KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan pada masa pandemi *covid-19* ialah mengikuti visi dan misi yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Asahan dan juga merujuk kepada surat edaran Kementerian Agama Nomor: P-006/DJ.III/Hk.00.7/06/2020 tentang Pelayanan Nikah Menuju Masyarakat Produktif dan Aman *covid*.

Pegawai KUA Kecamatan Sei Dadap memberikan informasi serta mensosialisasikan secara perlahan kepada masyarakat mengenai

---

<sup>20</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 13

<sup>21</sup> George. R. Terry dan L. W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), 9

perencanaan pelayanan nikah pada masa pandemi *covid-19* agar masyarakat paham dan mengerti bahwa pendaftaran pernikahan di KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan sudah sedikit berbeda dari sebelumnya, pendaftaran yang biasanya dilakukan secara offline atau datang langsung ke KUA, setelah pandemi dan munculnya surat edaran Kementerian Agama pendaftaran nikah dilakukan secara online.

Namun, demi maksimalnya pelayanan nikah yang diberikan KUA Kecamatan Sei Dadap Kepada Masyarakat, Kepala KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan memberi keringanan untuk para calon pengantin yang terkendala dalam pendaftaran online, dengan cara langsung datang ke KUA Kecamatan Sei Dadap untuk dibantu dalam pendaftaran pernikahan.

Pada masa pandemi *covid-19* pihak KUA Kecamatan Sei Dadap juga melakukan perencanaan tentang pelaksanaan pernikahan pada setiap bulannya tidak boleh lebih dari 35 pasang. Sehingga pada pelaksanaan akad nikah tidak lebih dari 2 orang yang melaksanakan akad nikah perharinya untuk menghindari penyebaran virus *covid-19*.

Kaitannya dengan penelitian terdahulu yang relevan yaitu Penelitian Resti Alvianita Dewi (2022) yang mengkaji “Manajemen Pelayanan Nikah Pada Masa Pandemi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Meraksa Aji Kabupaten Tulang Bawang”. Hasil penelitian ini berkaitan dengan penelitian yang dilakukan yaitu melakukan perencanaan pelayanan nikah pada masa pandemi *covid-19* agar pelaksanaan pelayanan nikah dapat terlaksana dengan sebaik mungkin.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian (*organizing*) adalah keseluruhan aktivitas manajemen dalam mengelompokkan orang-orang serta penetapan tugas, fungsi, wewenang, serta tanggung jawab masing-masing dengan tujuan terciptanya aktivitas-aktivitas yang memiliki daya guna dan berhasil guna dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Manullag, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: GhaliaMedia, 2008), 21-22

Setelah menyusun rencana, selanjutnya diperlukan penyusunan atau pengelompokan kegiatan-kegiatan yang telah ditentukan dalam rangka usaha kerja sama pengelompokan kegiatan tersebut berarti pengelompokan tanggung jawab, dan penyusunan tugas-tugas bagi setiap bagian yang mempunyai tanggung jawab dan penyusunan tugas-tugas bagi setiap bagian yang mempunyai tanggungjawab tertentu. Dalam hal ini, kegiatan akan lebih mudah dan jelas ditentukan didalam suatu bagan organisasi dan struktur organisasi.<sup>23</sup>

Struktur organisasi dibuat agar para petugas mengetahui tugasnya dan pengelompokan masing-masing. Dalam struktur organisasi KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan juga sudah tersusun dengan baik seperti yang sudah dilampirkan di Tabel IV. Penyusunan struktur organisasi KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan sesuai dengan PMA No.34 Tahun 2016. Penyusunan struktur organisasi KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan dilakukan untu memaksimalkan pelayanan nikah baik pada masa pandemi covid-19 ataupun tidak.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

*Actuating* atau yang disebut juga sebagai “gerakan aksi/pelaksanaan” mencakup kegiatan yang dilakukan seorang manajer/pemimpin untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan dapat tercapai.<sup>24</sup>

Pernikahan menurut Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2018 menyatakan bahwa tempat perkawinan dapat dilaksanakan di kantor KUA maupun diluar kantor KUA sesuai dengan permintaan calon pengantin. Kantor Urusan Agama Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan selaku pelaksana tugas pelayanan pernikahan di Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan menerapkan dan melaksanakan seluruh kebijakan yang dibuat oleh pemerintah pusat dalam hal ini yaitu kementerian Agama.

---

<sup>23</sup> Widjaya, *Perencanaan sebagai Fungsi Manajemen*, (Jakarta: PT. Bina Aksara, 1987), 9

<sup>24</sup> George R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003), 17

Dalam pelaksanaan pelayanan nikah di Kantor Urusan agama Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan pada masa pandemi tidak jauh berbeda dengan sebelum pandemi. Namun, sesuai dengan aspek ketentuan yang sifatnya mengarah kepada keselamatan jiwa. Sesuai aturan yang telah diterapkan baik PMA, Perdirjen maupun perhub yang mengatur nikah di KUA.

Salah satu ketentuannya adalah pencatatan nikah harus dilakukan secara online. Jumlah maksimum orang yang berpartisipasi dalam akad nikah adalah 6-10 orang, yaitu: penghulu, wali, dan catin laki-laki, catin wanita dan dua orang saksi, Petugas dan semua pihak yang hadir pada saat akad nikah wajib menerapkan protokol kesehatan yang ketat, yaitu: memakai masker/face mask, mencuci tangan dengan sabun dan hand sanitizer, menjaga jarak dan menghindari kerumunan. Serta menggunakan sarung tangan bagi catin laki-laki, penghulu, dan wali.

Dalam surat edaran Kementerian Agama Nomor: P-006/DJ.III/Hk.00.7/06/2020 tentang Pelayanan Nikah Menuju Masyarakat Produktif dan Aman *covid*, yaitu sebagai berikut:

- 1) Layanan pencatatan nikah di Kantor Unasan Agama (KUA) Kecamatan dilaksanakan setiap hari kerja dengan jadwal mengikuti ketentuan sistem kerja yang telah ditetapkan
- 2) Pendaftaran nikah dapat dilakukan secara online antara lain melalui website [simkah.kemena.go.id](http://simkah.kemena.go.id). telepon, e-mail atau secara langsung ke KUA Kecamatan
- 3) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan angka 2 dan/atau terkait proses pendaftaran nikah, pemerlksaan nikah dan pelaksanaan akad nikah dilaksanakan dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan dan semaksimal mungkin mengurangi kontak fisik dengan petugas KUA Kecamatan
- 4) Pelaksanaan akad nikah dapat diselenggarakan di KUA atau di luar KUA
- 5) Peserta prosesi akad nikah yang dilaksanakan di KUA atau di rumah diikuti sebanyak-banyaknya 10 (sepuluh) orang

- 6) Peserta prosesi akad nikah yang dilaksanakan di Masjid atau gedung pertemuan diikuti sebanyak-banyaknya 20% dari kapasitas ruangan dan tidak boleh lebih dari 30 (tiga puluh) orang
- 7) KUA Kecamatan wajib mengatur hal-hal yang berhubungan dengan petugas, pihak Catin, waktu dan tempat agar pelaksanaan akad nikah dan protokol kesehatan dapat berjalan dengan sebaik-baiknya
- 8) Dalam hal pelaksanaan akad nikah di luar KUA, Kepala KUA Kecamatan dapat berkoordinasi dan bekerja sama dengan pihak terkait dan/atau aparat keamanan untuk pengendalian pelaksanaan pelayanan akad nikah dilaksanakan sesuai dengan protokol kesehatan yang ketat
- 9) Dalam hal protokol kesehatan dan/atau ketentuan pada angka 5 dan angka 6 tidak dapat terpenuhi, Penghulu wajib menolak pelayanan nikah disertai alasan penolakannya secara tertulis yang diketahui oleh aparat keamanan sebagaimana form terlampir
- 10) Kepala KUA Kecamatan melakukan koordinasi tentang rencana penerapan tatanan normal baru pelayanan nikah kepada Ketua Gugus Tugas Kecamatan
- 11) Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota melakukan pemantauan dan pengendalian pelaksanaan tatanan normal baru pelayanan nikah di wilayahnya masing-masing.<sup>25</sup>

Dalam mensukseskan pelaksanaan pelayanan pernikahan pada masa pandemi *covid-19*, KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan melakukan beberapa macam upaya agar pelaksanaan pelayanan di masa pandemi *covid-19* tetap maksimal, antara lain:

- 1) Bersikap Tegas Terhadap Aturan

Ketegasan para staf KUA terutama Kepala KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan menjadi hal yang sangat penting dalam mendukung pelaksanaan pelayanan nikah. Dalam hal ini, tidak ada pihak-pihak yang

---

<sup>25</sup>Surat Edaran Kementerian Agama Nomor: P-006/DJ.III/Hk.00.7/06/2020 tentang Pelayanan Nikah Menuju Masyarakat Produktif dan Aman covid <https://setkab.go.id/wp-content/uploads/2020/06/SE-pelayanan-nikah>, diakses pada tanggal 19 Juni 2023

diistimewakan dalam pelayanan pernikahan yang diberikan, dengan kata lain semua harus mengikuti peraturan yang sama.

2) Bekerja Sama dengan *Stakeholder* terkait

Dalam melakukan pelaksanaan pernikahan pada masa pandemi covid-19, KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan tidak bekerja sendiri. Dalam hal ini pelaksanaan pernikahan KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan bekerjasama dengan beberapa pihak, terutama gugus *covid-19* setempat.

3) Berkomunikasi Secara Intens Mengenai Protokol Kesehatan

Komunikasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh para staf KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan untuk terus mengingatkan hal-hal mengenai protokol kesehatan kepada masyarakat saat menjalani proses pernikahan. Informasi dalam hal ini harus disampaikan secara jelas sehingga setiap orang memperoleh tata cara yang benar dan merasa aman ketika melaksanakan prosesi akad nikah.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Dari perspektif manajemen organisasi, terdapat salah satu tahapan dalam menganalisis suatu kebijakan yaitu evaluasi. Pada dasarnya evaluasi merupakan suatu upaya untuk menilai atau mengukur sejauh mana efektivitas kebijakan dapat dipertanggungjawabkan kepada konstituennya. Terdapat empat ide utama mengapa evaluasi kebijakan perlu dilakukan yaitu untuk meningkatkan pengetahuan, meningkatkan pemberian pelayanan, mempertimbangkan kembali arah program dan mendukung akuntabilitas.

Fungsi pengawasan dilakukan sebagai upaya untuk lebih menjamin bahwa semua kegiatan operasional berlangsung sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan kata lain pengawasan merupakan kegiatan yang sistematis untuk memantau penyelenggaraan kegiatan.<sup>26</sup>

Adapun maksud dan tujuan pengawasan menurut Handayaniingrat adalah:<sup>27</sup>

<sup>26</sup> Sondang P. Siagian, *Manajemen Strategik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 40

<sup>27</sup> Sopi, *Pengaruh Pengawasan dan Penilaian Prestasi Kerja terhadap Motivasi Pegawai Kantor Bea dan Cukai*, (Bandung: Madya, 2013), 17

- 1) Untuk mencegah atau memperbaiki kesalahan penyimpangan, ketidaksesuaian penyelenggaraan yang lain-lain yang tidak sesuai dengan tugas wewenang yang telah ditentukan
- 2) Agar hasil pelaksanaan pekerjaan diperoleh secara berdaya guna dan berhasil guna sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Dalam memaksimalkan manajemen pelayanan nikah pada masa pandemi *covid-19* KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan nikah, dimana meliputi laporan tentang berapa banyak masyarakat yang menikah pada masa pandemi *covid-19* khususnya di tahun 2020 ada 265 pasang calon pengantin yang menikah, dan melakukan pengawasan terhadap prosesi akad nikah, apakah sudah sesuai dengan surat edaran yang berlaku atau tidak, agar tetap tercapai pelayanan nikah yang efektif dan efisien meskipun di masa pandemi *covid-19*.

Menurut Fahmi yang dikutip oleh Erlis Milta Rin Sondole dkk, bahwa pengawasan secara umum didefinisikan sebagai cara suatu organisasi mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien, serta lebih jauh mendukung terwujudnya visi dan misi organisasi.<sup>28</sup>

## 2. Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelaksanakan Manajemen Pelayanan Nikah Pada Masa Pandemi *Covid-19* di KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan

Implementasi dari suatu program tentu saja tidak lepas dari berbagai kendala di lapangan. Adapun melalui identifikasi dan analisis dari kendala tersebut suatu organisasi bisa menyusun kebijakan lebih baik lagi. Berikut beberapa kendala yang dihadapi KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan dalam melaksanakan manajemen pelayanan nikah di masa pandemi *covid-19*:

- 1) Kurangnya Pemahaman Masyarakat Mengenai Penggunaan Internet/aplikasi  
Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai surat edaran yang telah dikeluarkan Kementerian Agama tentang pelaksanaan pernikahan di

---

<sup>28</sup> Erlis Milta Rin Sondole dkk, 2015, *Pengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pertamina (Persero) Unit Pemasaran vii Pertamina BBM Bitung*, Jurnal EMBA, Vo. 3, No. 3.

masa pandemi *covid-19* dan kurangnya pemahaman masyarakat dalam pendaftaran pernikahan secara online merupakan kendala yang dihadapi KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan dalam memberikan pelayanan nikah.

Di zaman sekarang yang serba teknologi mungkin banyak orang yang berpikir bahwa semua orang mendapatkan pemahaman yang sama tentang teknologi. Namun, tidak halnya di daerah perkampungan, masih ada sebagian masyarakat yang masih kurang paham mengenai kemajuan teknologi sekarang ini. Dengan demikian, pendaftaran pernikahan online pada masa pandemi *covid-19* menjadi sebuah kendala bagi KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan untuk memaksimalkan pendaftaran nikah.

2) Tidak Mematuhi Protokol Kesehatan

Tidak mudah untuk memberikan pengertian kepada masyarakat bahwa pelaksanaan pernikahan harus mematuhi protokol kesehatan. Beberapa pihak tidak mengindahkan protokol kesehatan, pada masa pandemi *covid-19* hanya 6-10 orang saja yang dapat menyaksikan prosesi akad nikah, namun karna banyaknya keluarga yang ingin menyaksikan dan kurangnya sosialisasi yang diberikan, menjadi kendala KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan dalam menjalankan surat edaran dari Kementerian Agama tentang pelaksanaan manajemen pelayanan nikah pada masa pandemi *covid-19*.

Selain itu, tradisi pernikahan masyarakat Indonesia yang awalnya bersifat religius saat ini telah mengalami pergeseran ke arah yang lebih mewah atau materialistik. Berbagai prosesi tersebut menjadikan pengimplementasian kebijakan pemerintahan turut terbentur dengan budaya masyarakat Indonesia.

Dengan adanya kendala-kendala dalam pelaksanaan pelayanan nikah pada masa pandemi *covid-19* di KUA Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan tersebut pegawai KUA dihimbau untuk terus memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai surat edaran dari Kementerian Agama tentang pelayanan nikah pada masa pandemi *covid-19* agar pelaksanaan pelayanan nikah pada masa pandemi *covid-19* tetap berjalan dengan baik.

Kaitannya dengan penelitian terdahulu yang relevan yaitu Penelitian Cici Ismalida (2021), yang mengkaji “Pelaksanaan Fungsi Manajemen Pelayanan Nikah, Talak, dan Rujuk di Kantor Urusan Agama Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat”. Hasil penelitian ini berkaitan dengan fungsi manajemen yang dilakukan KUA dalam memberikan pelayanan serta kendala-kendala yang ada dalam pelaksanaan fungsi manajemen pelayanan nikah.

---

