

**STRATEGI PELAYANAN BIMBINGAN PERKAWINAN DI
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA**

(Studi Terhadap Seksi Bimbingan Masyarakat Islam)



**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

Oleh:

M. Agus Nur Rachman

NIM. 13240017

Pembimbing:

Aris Risdiana, S.Sos.I.,MM.

NIP 19820804 2011011 007

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2019



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: B-284/Un.02/DD/PP.05.3/01/2019

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

STRATEGI PELAYANAN BIMBINGAN PERKAWINAN DI KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA (Studi Terhadap Seksi Bimbingan
Masyarakat Islam)


yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : M. Agus Nur Rachman
NIM/Jurusan : 13240017/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Selasa, 22 Januari 2019
Nilai Munaqasyah : 86 (A/B)

dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang/Penguji I,


Aris Risdiana, S.Sos., I., MM.
NIP 19820804 201101 1 007

Penguji II,


Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP 19670104 199303 1 003

Penguji III,


Dra. Nurmahni, M.Ag
NIP 19720519 199803 2 001

Yogyakarta, 29 Januari 2019





SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : M. Agus Nur Rachman

NIM : 13240017

Judul : **Strategi Pelayanan Bimbingan Perkawinan Di Kementerian Agama Kota Yogyakarta (Studi Terhadap Seksi Bimbingan Masyarakat Islam)**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Prodi/Program Studi Manajemen Dakwah Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 28 Desember 2018

Mengetahui,



Drs. M. Rosyid Ridha, M.Si.
NIP. 196701041983031003

Pembimbing,

Aris Risdiana, S.Sos.I.,MM.
NIP. 198208042011011007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Agus Nur Rachman

NIM : 13240017

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya ini yang berjudul: **Strategi Pelayanan Bimbingan Perkawinan di Kementerian Agama Kota Yogyakarta Studi Terhadap Seksi Bimbingan Masyarakat Islam** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiatisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain. Kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab oleh penulis.

Yogyakarta, 28 Desember 2018


M. Agus Nur Rachman
NIM. 13240017

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwan dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْيُنْظَرُ فَمَاذَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ
إِنَّ اللَّهَ يَخْبِرُ مَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat) dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”.

(Q.S Al-Hasyr: 18)¹



¹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Semarang: Kumudasmoro Grafindo, 1994, hlm. 437.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala rasa puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas dzat yang telah melimpahkan rahmad dan kasing sayang-Nya. Karena dengan kehendak-Nya penulis skripsi ini dapat terselesaikan sebagaimana mestinya. Shalawat serta salam tak lupa tucurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, dan para sahabatnya, yang telah membawakan kenikamatan atas agama islam dari sejarah dunia yang kelam. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **Strategi Pelayanan Bimbingan Perkawinan Di Kementerian Agama Kota Yogyakarta (Studi Terhadap Seksi Bimbingan Masyarakat Islam).**

Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satunya syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga ahir tentu tidak lepas dari bantuan serta bimbingan berbagai pihak. Sebagai bentuk rasa hormat peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada berbagai pihak yang

telah membimbing dan membina peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini ingin menyampaikan rasa terimakasih yang mendalam kepada:

1. Prof. Dr. Yudian Wahyudi, MA.. Ph.D, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Hj. Nurjannah, M.Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Drs. Muhammad Rosyid Ridla, M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dr. Andi Dermawan, M.Ag, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan dorongan dan motivasi kepada saya selama studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Aris Risdiana S.Sos.I.,MM. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang berkenan membimbing dan mengarahkan peneliti, sehingga dapat tersusun dan terselesaikan sebagaimana mestinya.
6. Seluruh Dosen Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu, beserta pengalamannya. Semoga senantiasa tercurahkan keberkahan atas transformasi ilmu-ilmunya amin.
7. Drs. H. Sigit Warsita, MA, selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

8. Drs. H. Maskur Ashari, MA, selaku Kasi Bimas-Islam Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.
9. Kepada beliau kedua orang tua saya Bapak (*Fahrurrozi ALM*), dan Ibu (*Ngatmi Susanti*), yang tak henti-hentinya mendoakan, memberi dukungan, motivasi dan semangat untuk menempuh pendidikan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
10. Kepada adinda (*Indira falasifa*), yang sudah sabar serta turut memperhatikanku, dan memanjatkan doa-doa diwaktu malam.
11. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Manajemen Dakwah AMANDEMENT angkatan 2013.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh sebab itu peneliti sangat menerima saran dan masukan demi kesempurnaan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata dari peneliti hanya bentuk permohonan kepada Allah SWT semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca yang budiman, dan khususnya bagi peneliti.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 27 Desember 2018

Yang menyatakan

M. Agus Nur Rachman

NIM: 13240017

ABSTRAK

M. Agus Nur Rachman (13240057), “*Strategi Pelayanan Bimbingan Perkawinan di Kementerian Agama Kota Yogyakarta, Studi Terhadap Seksi Bimbingan Masyarakat Islam*”. Skripsi, Yogyakarta, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018.

Strategi merupakan tindakan taktis didalam penetapan kebijakan manajemen, dikarenakan strategi sebagai rujukan berdasarkan hasil evaluasi apakah ada keselerasan tujuan visi, misi instansi dengan aktivitas program pelayanannya. Oleh sebab itu implementasi strategi pelayanan di seksi Bimas Islam Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dirasa sangat perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar terwujud *service excellent* di sektor instansi pelayanan publik. Sebagai tindakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bimbingan Perkawinan di seksi Bimas Islam tentu membutuhkan strategi-strategi tertentu untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model Miles dan Huberman yaitu dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk uji keabsahan data peneliti menggunakan metode triangulasi sumber data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi program pelayanan Bimbingan Perkawinan di seksi Bimas Islam Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta berdasarkan pengukuran indikator kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *servqual* adapun hasilnya antara lain: *Pertama*, mengukur determinan kualitas layanan berdasarkan dimensi *Service Quality* dan hasil kualitas layanannya cukup baik dan peningkatan pelayanan sudah ditunjukkan melalui inovasi pelayanan terpadu satu pintu PTSP. *Kedua*, pengendalian faktor faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan dengan cara mengontrol kinerja dan mengevaluasi kegiatan berdasarkan hasil nyata yang dibandingkan dengan pokok tujuan visi misi. *Ketiga*, penyempurnaan kualitas pelayanan yang berkaitan terhadap aspek-aspek pelayanan yaitu: menindak lanjuti layanan, mengelola bukti kualitas pelayanan, dan mengimplementasikan sistem reformasi birokrasi pelayanan publik untuk menciptakan pelayanan prima dan bersih melayani kepada masyarakat.

Kata Kunci: *Strategi Pelayanan Bimbingan Perkawinan, Bimbingan Masyarakat Islam, Kementerian Agama Kota Yogyakarta.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Kajian Pustaka	7
F. Kerangka Teori.....	10
G. Metode Penelitian	22

H. Sitematika pembahasan	29
--------------------------------	----

BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA

A. Letak Geografis	30
B. Sejarah Berdiri Kementerian Agama Kota Yogyakarta	31
C. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.....	33
1. Struktur Kepengurusn.....	33
2. Susunan Tatakerja Organisasional.....	35
D. Visi, Misi Dan Tujuan Sasaran	39
E. Kode Etik dan Nilai Budaya Kerja	42
F. Sarana dan Prasarana.....	43
G. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	46
H. Tugas Pokok Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta	53

BAB III PEMBAHASAN

A. Strategi Pelayanan Bimbingan Perkawinan di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.....	58
B. Kualitas Pelayanan Bimbingan Perkawinan Oleh Seksi Bimbingan Masyarakat Islam.....	62

1. Mengukur Determinan Kualitas Layanan	64
a. Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	64
b. Dimensi Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	71
c. Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)	74
d. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	77
e. Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	79
2. 2. Pengendalian Faktor Penyebab Buruk Kualitas Pelayanan.....	84
C. Strategi Penyempurna Kualitas Layanan Oleh Seksi Bimas Islam.....	92
1. Mengelola Bukti Kualitas Layanan.....	92
2. Menumbuh Kembangkan Budaya Kualitas.....	93
3. Menindak Lanjuti Layanan.....	96
4. Mengembangkan Sistem Kualitas Layanan.....	97
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	100
B. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Metode Pengumpulan Data	27
Gambar 2.1 Triangulasi Sumber Pengumpulan Data	35
Gambar 2.2 Peta Pejabat Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah ...	41



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Identitas Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta....	31
Tabel 2.2 Data Sarana Prasarana	44
Tabel 2.3 Jenis Jenis pelayanan PTSP	47
Tabel 2.4 Jam Pelayanan	53
Tabel 2.5 Data Kantor Urusan Agama Tingkat Kota Yogyakarta	57



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu bentuk dari fungsi utama kewajiban pemerintah sebagai aparatur negara dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tanggal 10 Juli 2003. Paragraf 1 dan 4 butir C, pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan administrasi yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan publik. Instansi pemerintah adalah sebagai satuan kerja organisasi yang secara langsung memberikan pelayanan kepada publik.¹

Pelayanan publik dipandang sebagai *non profit services* yang harus diberikan secara prima dan profesional kepada masyarakat.² Hal ini merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Mengingat pentingnya pelayanan untuk publik, maka pemerintah membuat organisasi-organisasi kepengintahan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat didalam bidang hukum, pendidikan, kesehatan, kegamaan dan lainnya. Salah satu bentuk upaya pemerintah untuk mensejahterakan seluruh masyarakat

¹Keputusan Menti Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003 Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik.

²Fandy Tjipto, *Service Mangement Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset. 2008), hlm. 11.

Indonesia melalui organisasi pemerintahan yang menangani masalah keagamaan, yaitu Kementerian Agama (Kemenag) sebagai pelayanan publik yang membidangi urusan agama.

Seiring dengan perkembangan sosial, tentu tingkat pelayanan pada masyarakat juga semakin kompleksitas, penyedia layanan publik ditekankan agar lebih komitmen terhadap peningkatan kinerja dalam melayani kebutuhan masyarakat. Maka hal ini diterbitkan ketentuan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pasal (2) yang menyatakan “pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses yang mudah, cepat, transparansi, pasti, dan akuntabilitas, serta memberikan akses informasi yang lebih luas kepada masyarakat”.³ Tujuan dan maksud dari peraturan menteri agama tersebut adalah menjadi landasan intansi untuk mewujudkan pelayanan yang prima kepada publik, sebagai pengguna layanan. Karena dengan semakin baiknya pelayanan, kemenag sebagai instansi akan mendapatkan citra positif dimata masyarakat, hal ini didasari dari kepuasan dan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu untuk memberikan pelayanan secara optimal perlu adanya usaha dan rancangan strategi pelayanan agar tujuan visi misi organisasi dapat direalisasikan.

³Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016. Pasal 2, Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama.

Pada praktiknya Kementerian Agama memiliki keterkaitan dengan manajemen strategi pelayanan karena keduanya merupakan kesatuan yang utuh dan terintegrasi sebagai langkah untuk meningkatkan efektivitas kinerja personil dalam melayani kebutuhan masyarakat. Sebagai langkah utama untuk menunjang efektifitas fungsi organisasi Kementerian Agama Kota Yogyakarta adalah dengan melaksanakan pembentukan sub bagian tata laksana dibagian Bimbingan Masyarakat Islam (Bimas Islam).

Bimbingan Masyarakat Islam (Bimas Islam), secara struktural menjadi fasilitator dan organisator yang melayani masyarakat, tentu harus bersikap profesional dalam melayani kebutuhan masyarakat. Dalam kegiatan pelayanannya menjunjung tinggi integritas dengan *tageline* 5 nilai budaya kerja yang profesional dan tanggung jawab. Tugas pokok dan fungsi seksi Bimas Islam adalah melaksanakan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan pelayanan di bidang urusan bimbingan masyarakat islam.⁴ Seperti halnya pembinaan kepenghuluhan, pemberdaya Kantor Urusan Agama, pemberdayaan masjid, pembinaan keluarga sakinah, urusan pemberdayaan waqaf, serta meng-evaluasi terkait laporan program kegiatan pelaksanaan.

Aktivitas pelaksanaan program kegiatan layanan, tentunya memerlukan strategi pelayanan yang tepat untuk organisasi agar sesuai dengan sasaran dan tujuan. Idealnya

⁴<http://www.kemenagkotajogja.org/index.php/profil/sejarahh>, diakses 11 Oktober 2018 Pukul 02:08 WIB.

pelayanan adalah dengan meningkatkan kinerja produk atau jasa yang diinginkan pelanggan sesuai ekpetasi yang seharusnya didapatkan oleh *costumer*.⁵ Dasar dari pelayanan menjadi bahan pertimbangan sebagai harapan bagi masyarakat dan *stakeholder* untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Namun, dalam pelaksanaanya masih dijumpai beberapa kendala dalam pelayanan Bimbingan masyarakat Islam yang ditunjukkan, dengan masih munculnya berbagai faktor hambatan. *Pertama* masyarakat kurang mengetahui program layanan Bimbingan Perkawinan yang ada di sub bagian tugas Bimas Islam yang ada di Kementerian Agama Kota Yogyakarta hal ini minimnya informasi atau sosialisasi Kemenag kepada masyarakat. *Kedua* birokrasi, terhadap penyelesaian urusan pelayanan (khususnya pelayanan perizinan) memiliki tahapan level penyelesaian yang cukup rumit dan kurang efisien. *Ketiga* Sumber Daya Manusia, yang tidak sesuai dengan jenjang pendidikannya sehingga hal ini sangat mempengaruhi dari kinerja yang diemban oleh personil dalam melayani program bimbingan perkawinan kepada masyarakat. *Keempat* kenyamanan lingkungan, dimana kondisi sarana dan prasarana Bimas Islam masih dalam kategori kurang maksimal ataupun mumpuni untuk menjalankan aktivitas kegiatannya.

Kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kota Yogyakarta sub bagian tugas Bimbingan Masyarakat Islam (Bimas Islam) masih belum maksimal. Dalam hal ini Bimas

⁵Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. *Servis, Quality & Satisfaction*, Edisi.3., (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), hlm. 182.

Islam bagian dari Kemenag sebagai instansi pelayanan publik seharusnya lebih instensif agar pelayanan secara prima dapat dicapai. Dengan meningkatkan dayaguna seluruh potensi yang dimiliki agar lebih efisien, efektif, transparan, akuntabel dan tanggung jawab dalam melayani masyarakat.

Dari pemaparan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian Strategi Pelayanan Di Kantor kementerian Agama Kota Yogyakarta Studi Terhadap Seksi Bimbingan Masyarakat Islam.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana Strategi Pelayanan Bimbingan Perkawinan yang dilakukan oleh Seksi Bimbingan Masyarakat Islam di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui tersebut adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Strategi Pelayanan yang diberikan oleh Bimbingan Masyarakat Islam Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

D. Kegunaan Penelitian

1) Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini sangat diharapkan adanya manfaat di bidang ilmu manajemen dakwah dalam kajian mengembangkan ilmu pengetahuan serta dapat menambah

khasanah keilmuan, khususnya di jurusan Manajemen Dakwah dalam bidang konsentrasi MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia).

2) Kegunaan praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian sangat diharapkan dapat memberikan wawasan dan menambah khazanah keilmuan didalam bidang strategi pelayanan program layanan Bimbingan Perkawinan yang dikelola oleh Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

b. Bagi Seksi Bimas Islam Kementerian Agama Kota Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi sebagai bahan evaluasi yang dapat digunakan sebagai alat ukur dan pertimbangan dalam merumuskan strategi peningkatan program layanan Bim-Win (Bimbingan Perkawinan) yang dikelola oleh Bimas Islam di Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

c. Bagi Ilmu Pengembangan Manajemen Dakwah

Memberikan informasi dan kontribusi secara praktis dalam mengoptimalisasi dan mengimplementasikan tentang merumuskan strategi pelayanan prima sektor publik.

E. Kajian Pustaka

Sebagai bahan rujukan dan peninjauan bagi penyusun dalam melakukan penelitian ini. Penyusun telah menelusuri serta mempelajari berbagai penelitian terdahulu yang relevan dengan ancangan penelitian ini. Berdasarkan pencermatan peneliti, sudah ada yang meneliti terkait tentang pelayanan publik. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian proposal ini antara lain:

Listyo Mirawati⁶, “*Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Umrah di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta 2017*”. Jenis penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas manajemen pelayanan dalam proses pembuatan paspor umrah. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti menyatakan bahwa manajemen pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta dalam proses pembuatan paspor umrah maupun proses input data dinyatakan sudah sesuai dengan SOP Direktorat Jendral Imigrasi. Aktivitas pelayanan prima belum sepenuhnya tercapai dilihat dari banyaknya jumlah SDM dan sarana prasarana era digital dirasa kurang optimal sehingga efektif dan efisien proses pelayanan terhambat. Penelitian ini menggunakan teori G.R Terry dengan mengimplementasikan kualitas manajemen pelayanan berdasarkan (*planing*), (*Organizing*), (*actuating*), dan (*controlling*).

⁶Listyo Mirawati, Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Umrah Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tahun 2017, *Skripsi*, (tidak diterbitkan), (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2017), hlm. 71-72.

Selanjutnya Anwar Zuhri⁷, “*Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat Darul Quran Gunung Kidul Yogyakarta*”. Jenis penelitian bersifat deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Muslimat NU Darul Quran Gunung Kidul. Hasil penelitian ini pihak kepengurusan kurang maksimal dalam memberikan kontribusi kepada KBIH dikarenakan banyak pengurus KBIH yang memiliki kesibukan diluar KBIH dan beberapa pengurus NU mempunyai KBIH tersendiri. Teori yang digunakan yakni Sadili Samsudin dalam buku *Manajemen Sumber Daya* yang mengungkapkan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan dengan Teori Malayu S.P Hasibuan dalam buku *Manajemen Sumber Daya Manusia* yang menerapkan unsur-unsur manajemen terdiri *man, money, method, machines, materials, dan market* yang disingkat 6 M.

Berbeda halnya dengan Kusumastuti D,⁸ *Jurnal Nasional Terakreditasi Widyapraja IPDN "Strategi Pelayanan Publik Melalui Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2000"*. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui strategi pelayanan publik dengan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2000. Tantangan menggunakan Sistem Manajemen Mutu SMM ISO 9001:2000 adalah

⁷Anwar Zuhri, *Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Haji Muslimat NU Darul Quran Gunung Kidul Yogyakarta, Skripsi*, (tidak diterbitkan), (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2014), hlm. 78.

⁸Kusumastuti D, “Strategi Pelayanan Publik Melalui Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2000”, *Jurnal Nasional Terakreditasi Dikti Nomor 34/Dikti/Kep/2003 ISSN: 0216-4019 Vol. XXXIII No. 1*, (Maret, 2007).

mampukah manajemen proses yang ada menjadi tulang punggung mencapai sasaran pelayanan publik yang berkualitas. Mampukah manajemen proses menjadi bagian membangun budaya mutu dalam organisasi yang mendorong adanya komitmen untuk: perbaikan menerus (*continuous improvement*), penggunaan tolok ukur (*benchmarking*), orientasi pada kepuasan akademik (*satisfaction*), ketuntasan dalam bekerja (*sense of closure*) dan rasa memiliki (*sense of belonging*). Jurnal tersebut bertujuan untuk memberikan gambaran secara empiris berdasarkan fungsi pemerintah sebagai penyedia layanan publik agar lebih efektif dan efisien dalam melayani masyarakat.

Lebih jauh lagi Nur Laila Syarifah⁹, “*Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 20016*” memaparkan penelitiannya di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, hasil penelitian ini menemukan bahwa manajemen pelayanan administratif di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati belum prima. Hal ini terlihat dengan adanya beberapa aktivitas manajemen pelayanan administratif yang belum terpenuhi masalah perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan masing-masing ada 2 aktivitas yang belum terpenuhi, sedangkan koordinasi sudah diterapkan dengan baik. Dalam perencanaan aktivitas yang belum terpenuhi adalah penetapan tindakan dan prioritas pelaksanaan dan penetapan metode,

⁹Nur Laila Syarifah, *Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 20016. Skripsi*, (tidak diterbitkan), (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2017), hlm. 93.

aktivitas pengorganisasian yang belum terpenuhi adalah memberikan wewenang kepada masing-masing pelaksanaan dan menetapkan jalinan hubungan, aktivitas komando yang belum terlaksana. Wujud inovasi dalam melakukan pelayanan administratif seperti menggunakan sistem OSS (*one stop service*), belum diterapkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Pati.

Berdasarkan tinjauan penulis melalui kajian skripsi maupun jurnal sebelumnya, bahwa penelitian akan dilakukan melalui perspektif, objek, subjek dan lokasi yang memiliki perbedaan. Oleh karena itu penulis merasa perlu untuk melanjutkan penelitian di Bimbingan Masyarakat Islam (Bimas Islam) Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, karena memang belum ada penelitian yang berkaitan dengan strategi pelayanan di Bimas Islam.

F. Kerangka Teori

Di dalam menjelaskan kegiatan kerangka teori terhadap penelitian ini. Peneliti perlu mengidentifikasi beberapa aspek yang memiliki hubungan dengan variabel penelitian strategi pelayanan.

1. Dasar Pelayanan Publik

a. Dasar Pelayanan Publik

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjadi dasar utama dari

pelayanan publik yang mengatur rangkaian kegiatan dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan publik.¹⁰

Sedangkan menurut Ratminto, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah sebuah pelayanan yang diberikan kepada publik oleh pemerintah baik berupa barang atau jasa pelayanan.¹¹

b. Asas-asas Pelayanan Publik

Dalam rangka untuk menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat terdapat asas-asas yang harus dijadikan pedoman dalam pelayanan publik. Sebagaimana dicantumkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik.¹²

- 1) Transparansi, Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, Mendorong peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

¹⁰Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

¹¹Ratminto. Dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2007), hlm. 13-14

¹²Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik

- 5) Kesamaan Hak, Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

Maksud dan tujuan dari pedoman pelayanan publik adalah sebagai acuan bagi seluruh instansi penyelenggara pelayanan publik dalam pelaksanaannya sebagai dorongan untuk mewujudkan pelayanan yang prima dalam artian dapat memenuhi harapan pelayanan publik.

c. Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik memiliki kriteria kriteria tertentu, hal ini dilakukan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu:¹³

- 1) *Pelayanan Administratif*, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.
- 2) *Pelayanan Barang*, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misal jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

¹³ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik

- 3) *Pelayanan Jasa*, yaitu yang dilakukan oleh unit pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh publik.

2. **Pelayanan Prima (*Service Excellent*)**

a. Definisi Pelayanan

Definisi dari pelayanan prima secara harfiah memiliki makna “*Servis Excellent*” pada hakikatnya suatu usaha yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi untuk melayani secara optimal. Bentuk pelayanan prima yang sederhana dikemukakan oleh Ivancenich, Skinner dan Crosby yang dikutip oleh Ratminto dan Atik, pelayanan adalah produk-produk kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.¹⁴ Sedangkan Gonroos, menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (*intangible*) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang telah disediakan oleh perusahaan penyelenggaraan pelayanana.¹⁵

b. Konsep Pelayanan Prima Sektor Publik

Standar keberhasilan untuk mewujudkan *service excellent*, sektor publik tidak terlepas dari prinsip-prinsip penyelenggara pelayanan publik yang akuntabel,

¹⁴Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), hlm. 2-4

¹⁵*Ibid.*, hlm. 8.

sesuai dengan pedoman umum penyelenggara pelayanan publik, kesepuluh prinsip tersebut yaitu:¹⁶

- 1) *Kesederhanaan*; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) *Kejelasan*; persyaratan teknis dan administratif, serta unit kerja bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan, ataupun terkait rincian biaya pelayanan.
- 3) *Kepastian waktu*; pelaksanaan pelayanan publik diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) *Akurasi*; produk layanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) *Keamanan*; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) *Tanggung jawab*; dapat bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.
- 7) *Kelengkapan*; meliputi sarana, prasarana kerja dan pendukung lainnya termasuk sarana teknologi.
- 8) *Kemudahan akses*; tempat ataupun lokasi yang dapat dijangkau oleh masyarakat.
- 9) *Kedisiplinan*; kesopanan, keramahan, dalam proses pemberian pelayanan.

¹⁶ Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hlm. 34.

10) *Kenyamanan*; mencakup lingkungan pelayanan, ketertiban, dan keteraturan proses pelayanan.

Kesepuluh unsur pokok penyelenggara pelayanan publik tersebut merupakan pedoman untuk terciptanya pelayanan prima yang berorientasi terhadap kepuasan pengguna layanan publik. Bentuk *service excellent*, adalah adanya kesesuaian pelayanan yang diberikan secara terbaik dan dapat memenuhi harapan dari pelanggan.

3. Strategi Mewujudkan Pelayanan Prima

Adapun strategi untuk menciptakan pelayanan prima perlu adanya bentuk usaha-usaha agar selaras dengan visi dan misi tujuan organisasi. Perencanaan strategi sebagai tindakan taktis yang digunakan untuk merujuk terhadap perumusan, implementasi, dan mengevaluasi.¹⁷ Strategi digunakan untuk memahami dan mengantisipasi beberapa faktor penyebab buruknya kualitas layanan.

Secara ringkas kualitas dapat dirumuskan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.¹⁸ Banyak faktor yang perlu diperhatikan secara cermat agar strategi pelayanan dapat terwujud. Berdasarkan faktor-faktor tersebut dalam penelitian ini, peneliti menimbang dan memilih menggunakan beberapa

¹⁷Freed R. David, *Manajemen Strategi Konsep*, Edisi 12, (Jakarta: Salemba Empat), hlm. 5-6.

¹⁸Fandy Tjiptono, *Servis Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2008), hlm. 82.

aspek determinan, yang nantinya untuk mengetahui kualitas pelayanan.

a. Mengukur Determinan Kualitas Layanan

Aspek kualitas jasa seperti diungkapkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono & Gregorius Chandar.¹⁹ Menjelaskan kualitas pelayanan menggunakan lima indikator, yang lebih dikenal dengan SERVQUAL (*Service Quality*), yaitu dimensi kualitas pelayanan yang meliputi:

- 1) Bukti Fisik (*tangibles*), ketampakan fisik artinya kemampuan organisasi dan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lainnya yang dimiliki oleh pemberi layanan.
- 2) Keandalan (*reliability*), meliputi dua aspek, yaitu konsistem dalam kinerja (*peformance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*) yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dapat dipercaya oleh pelanggan.
- 3) Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu, adanya keinginan atau tanggung jawab petugas pelayanan untuk para pelanggan atau masyarakat serta memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dan secara cepat.

¹⁹Fandy Tjiptono Dan Gregorius Chandra, *Servis Quality & Statisfaction*, (Yogyakarta: CV Andi Offset 2011), hlm. 259.

- 4) Jaminan (*assurance*) yaitu, adanya jaminan yang dapat dipahami sebagai pengetahuan dan kesopanan para aparat pelayanan terhadap data pelanggan sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap organisasi.
- 5) Empati (*emphaty*), adalah perlakuan atau perhatian untuk memahami kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual dan mengenal pelanggan.

Dengan kelima dimensi kualitas jasa yang dikenal dengan *servqual* tersebut perlu dilakukannya pendekatan yang memerlukan pemahaman komprehensif menyangkut dimensi kualitas layanan, faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan dan strategi penyempurna yang berkesinambungan.²⁰

b. Faktor Penyebab buruknya kualitas layanan

Faktor-faktor potensial yang menyebabkan buruknya kualitas layanan memiliki 7 faktor, peneliti memakai 5 faktor yang berkaitan diantaranya:²¹

- 1) Produk dan konsumsi yang terjadi secara simultan, salah satu karakter unik jasa/layanan adalah *inseparability*, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Kelemahan yang ada pada karyawan layanan dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi layanan seperti, kurang terampil

²⁰Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset 2008), hlm. 93.

²¹*Ibid.*, hlm. 96.

dalam melayani, tutur kata kurang sopan, ataupun raut wajah cemberut.

- 2) Intensitas tenaga kerja yang tinggi, keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan. Faktor yang mempengaruhinya antara lain: upah rendah, pelatihan SDM kurang memadai, dan motivasi kerja karyawan rendah.²²
- 3) Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai, karyawan *front-line* merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan. Agar *font-line*, mampu melayani secara efektif maka mereka membutuhkan dukungan seperti (perkakas, material, pakaian, pelatihan keterampilan), maupun unsur pemberdayaan (*empowerment*).
- 4) Gap Komunikasi, penyedia layanan memberikan janji yang berlebih sehingga tidak mampu memenuhinya. Penyedia layanan tidak selalu mampu menyajikan informasi terbaru kepada pelanggan misal, perubahan prosedur layanan/atauran, perubahan harga dan lain-lain.
- 5) Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama, pelanggan merupakan individu yang memiliki emosional yang berbeda. Tidak semua pelanggan bersedia menerima layanan yang seragam (*standardized service*).

²²*Ibid.*, hlm. 97.

c. Strategi penyempurna kualitas layanan

1) Mengelola bukti kualitas layanan

Mengelola kualitas layanan sebagai tujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah layanan disampaikan. Oleh karena pelayanan merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana barang fisik, pelanggan cenderung hanya sebatas memperhatikan dan mempersepsikan terhadap fakta-fakta *tangibles* yang berkaitan dengan layanan sebagai bukti kualitas.²³ Dari sudut pandang penyedia layanan, bukti kualitas meliputi segala sesuatu yang dipandang konsumen sebagai indikator “seperti apa layanan yang akan diberikan” (*pre-service*), dan “seperti apa layanan yang telah diterima” (*post-service evaluation*).

2) Menumbuh kembangkan budaya kualitas (*quality culture*)

Budaya kualitas menyangkut aspek nilai organisasi yang terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, dan prosedur yang berkenaan dengan peningkatan kualitas pelayanan.²⁴ Upaya menumbuh kembangkan budaya kualitas dapat dilakukan melalui pengembangan suatu program yang terkoordinasi dan diawali dengan proses seleksi dan pengembangan karyawan. Pembentukan budaya kualitas membutuhkan delapan

²³Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, hlm

²⁴*Ibid.*, hlm 101.

program pokok disini peneliti mengambil lima pokok yang saling terkait.²⁵

- a. *Pengembangan individu*, penyusunan program sesuai tugas sesuai dengan posisi atau jabatan.
 - b. *Pelatihan manajemen*, perusahaan mengikutsertakan di dalam program pengembangan manajemen, seperti seminar, diklat, kursus, dan lokakarya.
 - c. *Perencanaan sumber daya manusia*, mengidentifikasi calon-calon potensial untuk menduduki jabatan tertentu.
 - d. *Standar kinerja*, perusahaan menyusun pedoman yang berbentuk instruksi atau prosedur melaksanakan tugas.
 - e. *Pengembangan karir*, melalui program pengembangan pekerjaan dengan tuntutan keahlian dan tanggung jawab yang besar, diharapkan setiap karyawan memiliki kesempatan untuk berkembang dalam perusahaan.
- 3) Menindak lanjuti layanan
Penindaklanjutan layanan diperlukan dalam rangka menyempurnakan atau memperbaiki aspek-aspek layanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan aspek-aspek yang sudah baik.
- 4) Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan
Merupakan sistem (*service quality information system*), yang mengintegrasikan berbagai macam ancangan riset

²⁵*Ibid.*, hlm 102.

secara sistematis dalam rangka mengumpulkan dan menyebarluaskan informasi layanan guna mendukung pengambilan keputusan.²⁶

4) Tinjauan Strategi Pelayanan Program Layanan Bimbingan Perkawinan

Ditinjau dari segi fungsinya strategi memiliki hubungan dengan manajemen publik dalam meningkatkan pelayanan. Strategi pelayanan Bimbingan Perkawinan secara tidak langsung mempengaruhi dalam merumuskan kebijakan yang berkaitan dengan pengambilan keputusan untuk menyelesaikan faktor-faktor kesenjangan pelayanan Bimbingan Perkawinan. Aktivitas strategi ini mencakup evaluasi perbandingan hasil yang diharapkan dengan hasil yang sebenarnya (aktual), penyelidikan terhadap penyimpangan dari rencana, evaluasi kinerja, individual, dan pengamatan kemajuan yang telah dibuat ke arah pencapaian tujuan yang tersurat.²⁷

Orientasi strategi pelayanan Bimbingan Perkawinan dengan menggunakan instrumen *SERVQUAL* bermanfaat dalam melakukan analisis kualitas program layanan yang dikelola oleh Bimas Islam. Karena biasanya layanan/jasa bersifat *intangibile*, tentunya berkaitan erat terhadap kesenjangan antara penyedila layanan dan pelanggan sebagai pengguna layanan berdampak terhadap persepsi terhadap kualitas pelayanan.²⁸

²⁶ *Ibid.*, hlm. 103.

²⁷ Freed R David, *Manajemen Strategis Konsep*, Edisi 12 (Jakarta: Salemba Empat 2010), hlm. 509.

²⁸ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset 2008), hlm. 110.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian boleh dikatakan sebagai cara ilmiah guna memperoleh data dengan maksud dan kegunaan tertentu. Dalam hal ini yang dimaksud adalah perihal akademik.²⁹ Metode penelitian yang digunakan untuk menjelaskan objek penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk (*filed reseach*), yakni kegiatan penelitian di lingkungan tertentu untuk mengadakan pengamatan dan memperoleh data. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Metode penelitian ini menggunakan Kualitatif.³⁰

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dan objek yang ada didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian identik dengan data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber data atau dari hasil penelitian lapangan. Untuk mendapatkan data primer ini, peneliti mengadakan observasi (pengamatan) serta wawancara kepada pimpinan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta selanjutnya Kepala Seksi Bimas Islam beserta stafnya dan masyarakat (pengguna layanan).

²⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 2.

³⁰Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2013), hlm. 8.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian identik dengan data sekunder yang menjadi titik fokus penelitian adalah Strategi Pelayanan oleh Seksi Bimbingan Masyarakat Islam (Bimas Islam) di Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menggali data-data dalam penelitian, teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik yaitu:

a. Observasi

Metode pertama ini yang peneliti gunakan untuk mengumpulkan data dan metode observasi.³¹ Hal ini peneliti akan memperhatikan dan mengamati kondisi lingkungan Bimas Islam di Kantor kementerian Agama Kota Yogyakarta dengan berbagai peristiwa yang berkaitan dengan birokrasi, program layanan Bim-Win, dan proses manajemen pelayanannya.

b. Wawancara (*Interview*)

Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung kepada informan.³² Peneliti melakukan wawancara dengan menggunakan *recorder* atau perekam suara dari *handphone*. Jenis

³¹Sutrisnohadi, *Metodologi Research Jilid II*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM, 1986), hlm. 136.

³²Masri Singarimbun dan Soffan Efendi, *Metodelogi Penelitian Survei*, (Jakarta : LP3ES,1989), hlm. 192.

interview yang digunakan adalah *interview semi structure*, yaitu mulanya menanyakan serangkaian pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu persatu diperdalam untuk mengecek pertanyaan lebih lanjut.³³ Narasumber yang diwawancarai meliputi: Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta yakni, Drs. H. Sigit Warsita, MA, (Kepala Kantor Kemenag Kota Yogyakarta) selanjutnya yakni, Drs. H. Maskur Ashari, MA, selaku (Kepala Seksi Bimas-Islam), dan staff anggotanya. Serta Pemohon selaku (Masyarakat) sebagai pengguna layanan.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan studi dokumen yang berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual, artinya dengan metode dokumentasi ini peneliti bertujuan untuk mencari data berupa catatan buku, jurnal, bulletin, notulen rapat, majalah, artikel, foto, dan dokumentasi lainnya.³⁴

4. Metode Analisis Data

Analisis data dan informasi yang diperoleh dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang dilakukan dengan analisis data model Miles dan Huberman, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono bahwa “aktivitas dalam analisis data kualitatif

³³Suharsimi Ari Kunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bina Aksara, 2010), hlm. 183.

³⁴Suharsimi Ari Kunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*,. Hlm 201.

dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, aktivitas dalam analisis data meliputi: koleksi data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data”.³⁵ Lebih lengkapnya aktivitas tersebut dapat dilihat pada uraian berikut:

a. Koleksi Data

Koleksi data adalah pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis dan mengolah data tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan studi kepustakaan yang dapat mendukung penelitian ini.³⁶

b. Reduksi Data

Pada tahap reduksi, data dan informasi diolah untuk menelaah keseluruhan data dari catatan lapangan. Telaah ini dilakukan untuk menemukan hal-hal pokok atau penting dari objek yang diteliti, mereduksi data berarti merangkum hal-hal penting dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambar yang lebih jelas.

c. Penyajian Data

Pada tahap *display*, penyajian data dilakukan secara sistematis, terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan lebih mudah dipahami, penyajian data dalam bentuk teks dan bersifat naratif.

³⁵Sugiyono, *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. (Bandung : Alfabeta 2008), hlm. 334.

³⁶*Ibid.*, hlm. 337.

Maka berdasarkan kesimpulan inilah data tersebut akan diberikan makna yang relevan dengan penelitian.

d. Verifikasi

Pada tahap verifikasi dilakukan penarikan kesimpulan dari data yang telah diperoleh dari prasurevei, catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Kesimpulan dalam penelitian diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal, dan temuan baru ini bersifat deskriptif atau suatu gambaran objek yang telah dipaparkan secara terperinci.³⁷

5. Teknik Analisa Data

Pengecekan keabsahan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode triangulasi. Triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu.³⁸ Jenis triangulasi data terdiri dari triangulasi sumber data yaitu dengan cara mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain.³⁹ Selanjutnya triangulasi metode, triangulasi teori, dan triangulasi peneliti.⁴⁰

6. Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data, memiliki banyak metode yang ditempuh untuk mengetahui, bahwa data yang diperoleh adalah real seperti yang terjadi dilapangan, yaitu

³⁷*Ibid.*, hlm. 338.

³⁸Djaman Satori dan Aan Komarian, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2009), hlm. 170.

³⁹*Ibid.*, hlm. 170.

⁴⁰Pramito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif*, (Yogyakarta : LKIS, 2007), hlm. 99.

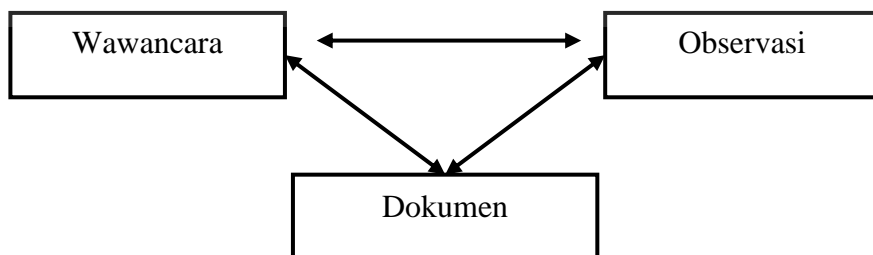
seperti uji kredibilitas data, yang memiliki beberapa poin dan cara penguji yang ada di dalamnya. Berikut adalah macam-macam cara penguji kredibilitas data:⁴¹

- a. Perpanjangan pengamatan
- b. Peningkatan ketekunan
- c. Triangulasi
- d. Diskusi dengan teman sejawat
- e. Analisis kasus negatif
- f. *Member of check*

Penelitian ini, hanya menggunakan satu cara untuk menguji keabsahan data, yaitu dengan metode teknik triangulasi. Peneliti merasa perlu menggunakan teknik ini, karena langsung dapat direkomendasikan dari hasil pengumpulan data penelitian ketika berada di lapangan. Kerangka gambar teknik teringulasi terdapat di gambar 1.2 untuk pengumpulan data dan gambar 1.3 sebagai tringulasi sumber data.

Gambar 1.2

Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

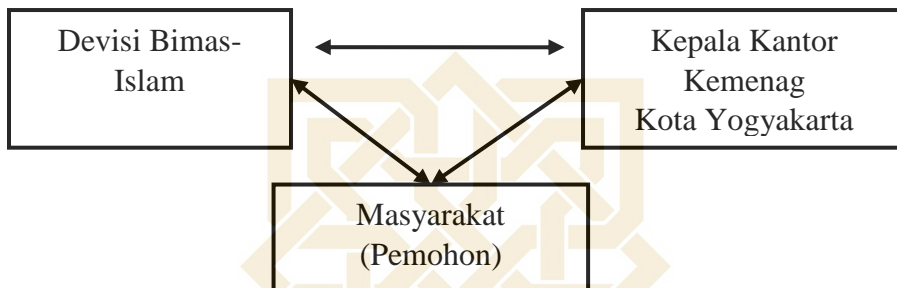


⁴¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 270.

Sedangkan untuk teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi yang akan di bandingkan dari beberapa sumber data, kemudian dianalisis hasilnya.⁴²

Gambar 1.3

Triangulasi Sumber Data



Dengan demikian, terdapat metode triangulasi teknik pengumpulan data maupun sumber data. Hal ini dirasa perlu oleh peneliti, karena melihat pentingnya semua data yang akan didapat dalam hasil penelitian.

⁴²Sugiyono, *Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm 372.

H. Sistematika Pembahasan

Gambaran umum sistematika pembahasan dalam skripsi ini, adalah sebagai berikut:

Bab I, sebagai pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, sistematika pembahasan.

Bab II, berisi tentang letak geografis Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, sejarah berdiri dan perkembangan, struktur kepengurusan, visi, misi dan motto pelayanan, kode etik pegawai, tugas pokok dan kegiatan pelayanan Bimbingan Masyarakat Islam, di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, sarana dan prasarana juga data pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

Bab III, berisi pembahasan tentang Strategi Pelayanan Bimbingan Perkawinan Di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Studi Terhadap Seksi Bimbingan Masyarakat Islam. Menganalisa kualitas kinerja pelayanan Bimas Islam dalam melayani dan merespon kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Bab IV, merupakan bab penutup yang berisi tentang kesimpulan, saran-saran, dan kata penutup. Pada penelitian proposal skripsi ini akan diakhiri dengan daftar pustaka, lampiran-lampiran dan *curriculum vitae*.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan beserta pembahasan pada bab sebelumnya yang telah disampaikan, dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan Bimbingan Perkawinan di Kementerian Agama Kota Yogyakarta Studi Terhadap Seksi Bimas Islam dengan menggunakan fungsi strategi pelayanan dapat diidentifikasi cukup baik, dengan melalui tindakan korektif dan strategi perbaikan kualitas pelayanan yang ada saat ini. Strategi pengukuran indikator yang peneliti gunakan adalah membandingkan hasil kualitas pelayanan yang nyata dengan metode *servqual*, diantara metodenya yaitu:

Pertama, mengukur determinan kualitas layanan dengan menggunakan dimensi *SERVQUAL* dan hasil kualitas layanannya cukup baik dengan adanya inovasi pelayanan (*one stop service*), walaupun indikator hambatan disektor bukti fisik *tangibles* yang masih perlu dilakukan peningkatan terkait penataan ruang agar nyaman dan bersih. *Kedua*, pengendalian faktor penyebab buruknya kualitas layanan sebagai pengendalian strategi terhadap mutu kualitas pelayanan. *Ketiga*, penyempurna kualitas layanan yang terprogram dengan beberapa aspek yang berkaitan yaitu: mengelola bukti kualitas layanan, menindak lanjuti layanan, dan mengembangkan sistem kualitas layanan. Sehingga reformasi birokrasi untuk menciptakan pelayanan publik dalam konsep *good governance* di Bimas Islam Kementerian Agama Kota Yogyakarta dapat

terwujud untuk menciptakan citra positif pelayanan prima kepada masyarakat.

B. Saran

Adapun saran-saran dari hasil temuan penelitian yang dilakukan di Seksi Bimas Islam Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Aktivitas pembinaan SDM perlu ditingkatkan terkait inovasi dan kompetensi personil agar motivasi kerja tetap terjaga dalam melayani masyarakat.
2. Sistem informasi perlu adanya pengembangan lanjutan agar masyarakat mudah mengakses ataupun mereviu kegiatan yang ada di Bimas Islam.
3. Pengendalian faktor-faktor penghambat pelayanan perlu dilakukan secara kontinuitas agar dapat meminimalisir potensi rusaknya kualitas pelayanan.
4. Penataan ulang ruang Bimas-Islam, agar kenyamanan dalam bekerja ataupun aktivitas melayani masyarakat dapat berjalan dengan baik.
5. Hasil penelitian ini peneliti mengharapkan agar pihak Bimas Islam Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dapat terus melakukan evaluasi berkelanjutan meningkatkan kualitas pelayanan dari beberapa aspek yang berkaitan dengan kepuasan untuk pengguna layanan.

Daftar Pustaka

A. Kelompok Buku

Fandy Tjiptono Dan Gregorius Chandra, *Servis Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: CV Andi Offset 2011.

Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi Offset 2008.

Freed R. David. *Strategic Management, Manajemen Strategis Konsep Edisi 12*. Jakarta: Salemba Empat, 2010.

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media 2018.

Hamka, *Tafsir Al-Azhar Juz 28*, Jakarta: PT Pustaka Panjimas, Cet I, 1985.

J. David Hunger & Thomas L. Wheelen. *Manajemen Strategis*, Terjemah. Julianto Agung Yogyakarta: ANDI, 2003.

Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Pramito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif*, Yogyakarta: LKIS, 2007.

Ratminto. Dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, Bandung: Alfabeta. 2013.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta. 20013.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta. 2013.

Veithzal Rivai dkk, *Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013).

B. Kelompok Skripsi

Anwar Zuhri, *Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Haji Muslimat NU Darul Quran Gunung Kidul Yogyakarta*, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2014.

Listyo Mirawati, *Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Umrah Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta Tahun 2017*. Skripsi, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2018.

Nur Laila Syarifah, *Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 20016*. Skripsi, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2017.

C. Kelompok Jurnal

Kusumastuti D, “*Strategi Pelayanan Publik Melalui Implemenetasi Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2000*”, Jurnal Nasional

Terakreditasi Dikti Nomor 34/Dikti/Kep/2003 ISSN:
0216-4019 Vol. XXXIII No. 1, Maret, 2007.

D. Kelompok Perundang-Undangan

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun
2016. Pasal 2, Tentang Pelayanan Terpadu Pada
Kementerian Agama

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:
63/Kep/M.PAN/7/2003 Pedoman Umum Penyelenggara
Pelayanan Publik

E. Kelompok Website

Website Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta
<http://www.kemenagkotajogja.org/index.php/profil/sejarah>
[hh](#)

Hasil Interview Guide

STRATEGI PELAYANAN DI KANTOR KEMENTRIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA

(Studi Terhadap Seksi Bimbingan Masyarakat Islam)

Nama : Drs. H. Sigit Warsita, MA

Jabatan : Kepala Kantor Kemenag

SERVQUAL

1. Apakah ketampakan fisik (meliputi fasilitas yang ada) sudah memenuhi standar pelayanan publik untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Iyaa untuk saat ini insyaallah standar yang ada di wilayah Kemenag sudah cukup dan sudah mampu memebrikan pelayanan kepada publik khususnya masyarakat kota Yogyakarta, yaa karena kita sebagai instanasi yang memiliki wilayah tertentu dalam bertanggung jawab. Ee,, dan fasilitas pun kita juga memperhatikan atau kita berikan peremajaan fasilitas fasilitas salah satunya adalah kenyamanan yaitu PTSP, sehingga lebih efektif dan efisien.

Naah dilayanan PTSP kan banyak kalo proigram layanan Bimas belum ada di PTSP yaa nanti diarahkan ke ruang seksi Bimas, cuman tahapannya prosedurnya sudah terstruktur, nanti petugas yang di PTSP akan membantu mengarahkan mau ketemu dengan siapa atau mengarahkan keruang seksi Bimas itu sendiri.

2. Bagaimana dengan peralatan modern, apakah menurut Bapak sudah cukup untuk menggerakkan aktivitas-aktivitas pelayanan?

Ee iya untuk peralatan yang digunakan dalam menjalankan Operasional ini merupakan peralatan-peralatan milik negara BMN (Barang Milik Negara) dan pengadaanya juga memakai uang negara ya tentunya. artinya peralatan-peralatan tersebut untuk dapat digunakan menunjang aktivitas kegiatan pelayan kita. Eem,, selanjutnya iya berkaitan dengan kegiatan kedisiplinan kan sudah tidak seperti dulu yaa, sekarang sudah ada teknologi fingerprint secara substantif memudahkan memantau keberadannya sehingga masing masing personil dapat terpantau, naah ini juga mempengaruhi pelayanan agar dapat berjalan dengan baik. Jadi teknologi modern ini sangat mambantu untuk meningkatkan baik pelayanan ataupun sebagai pembantu aktifitas kegiatan kita.

3. Apakah bangunan / letak kantor sudah strategis, sehingga mudah diakses oleh masyarakat?

Tidak ada permasalahan dengan letak kantor ya... Justru menurut saya letak kantor sudah cukup strategis dan juga sudah mudah untuk dijangkau atau diakses oleh masyarakat.

Untuk difabilitas sebetulnya sudah ada akses hanya saja perlu adanya pengadaan sarana prasarana seperti kursi roda atau fasilitas pelayanan khusus untuk pengguna (difabilitas) tersebut.

4. Apakah materi-materi / program layanan Bimas Islam sudah unggul?

Ya tergantung mas,, rancangan-rancangan materi itu sudah ada dari pusat... hanya saja teknis menjalankannya itu membutuhkan pola pengelempokan agar tersusun program layanannya. Seperti materi bimbingan perkawinan di bimas dan yang menjalankan ya teman teman bimas itu sendiri, lalu program pengembangannya itu di rancang lalu dikonsultasikan kepada saya atau ke Pak maskur dan sebagainya, sifatnya yaa sebagai bentuk kordinasi acara.

Keunggulan yang sekarang adalah meningkatnya angkatan pelatihan atau seminar Bimwin, naaah hal itu menunjukkan adanya pengembangan dari tahun tahun sebelumnya, berarti ini sudah menunjukkan selangkah menuju program yang positif tapi tetap perlu pemeliharaan program tersebut secara berkelanjutan.

5. Apakah staf / karyawan bekerja sesuai jam oprasiaonal?

Jam kerja kami ini terpantau dengan sistem, waktu kedisiplinan sangat ditekankan karena kita ini diamanahi dan diberi tanggung jawab untuk menjalankan perintah. Seperti yang bapak sampaikan tadi, dengan adanya fingerprint bisa memantau keberadaan personil apakah ada di kantor atau sedang berada di luar, berbeda dengan jaman dulu tentunya. Mau masuk kantor harus fingerprint dan sebaliknya mau pulang juga sama fingerprint untuk menjadikan mendidik lebih terdisiplin oleh waktu.

6. Bagaimana cara staf / anggota Bimas Islam memahami kebutuhan pelanggan?

Begitu bentuk memahami pelayanan terhadap pelanggan strategi kami adalah menerapkan dengan menerapkan SOP dan juga menerapkan maklumat pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan.

Naaah seperti itu tadi masalah deskriminasi, itu tidak hanya di Bimas saja ya mas tapi keseluruhan disemua seksi tidak ada dan harus tidak boleh membeda bedakan golongan dalam melayani kebutuhan masyarakat. Semua masyarakat yang ingin menggunakan layanan di Kementerian Agama ya harus dilayani dengan menerima hak layanan yang sama...

seperti hal nya yang sedang dilayani kebetulan kerabat atau orang tertentu atau juga kebetulan tetangga sendiri, itu harus menerima layanan yang semestinya (umum) tidak ada praktik di istimewa atau dipilih pilih pelayanannya.. Jika ada praktik deskriminasi maka sesuai peraturan yang tersurat di maklumat pelayanan kantor yaitu ada pont ke empat (siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan).

7. Bagaimana Bimas memberikan Jaminan legalitas layanan dan seperti apa bentuk jaminan transparansi biayanya?

Iyaaa,,, jaminan legalitas layanan tentu sesuai undang undang Nomor 1 Tahun 2016 ada ituuu,, tentang jaminan perlindungan hak Konsumen.. Eee, untuk penyelenggara sesuai yang mas sebutkan jaminan tepat waktu, transparansi itu sudah terangkum di maklumat pelayana kemenag...

terkait dengan biaya dilayanan bimas semuanya adalah 0% alias gratis yaa di seksi bimas sendiri berbeda dengan di seksi haji umroh dimana seksi haji umroh memiliki kerja sama dengan organisasi secara sktoral dengan Bank yang menangani administrasinya, walaupun layanan jasa di haji umroh itupun juga gratis tetapi untuk kegiatan menuakainya itu ada biaya administrasinya namanya *taklif idarih*'.

8. Seperti apa daya tanggap yang diberikan Bimas Kepada pelanggan?

Kalo secara pengamatan melalui pedoman pengendalian intern ini sudah efektif, yakni merespon pemohon dengancara menyelesaikan urusan pemohon dengan tepat waktu itu juga wujud ketanggapan. Dan menanggapi segala urusan dengan profesionalitas.

Seperti apa profesionalitasnya yaa seperti menyelesaikan tugas / permohonan yang sedang diajukan pengguna layanan dengan baik, jangan sampai ada pemohon datang tidak direspon ini jelas keluar dari etika pelayanan.

9. Apakah layanan yang diberikan sudah cukup cepat bagi pelanggan?

Sudah baik tentunya, ukuran cepat masing masing individu mempunyai pandangan yang tidak sama, kalo dibilang cepat kebetulan yang di mohon urusan perizianan tertentu jelas membutuhkan tahapan tahapan yang berbeda. Inovasi yang belum semua instansi punya adalah PSTP, dan juga PTSP ini kita

kembangkan terus menerus agar bisa memberikan dampak kemanfaatan yang lebih baik.

10. Apakah prosedur pelayanan SOP sudah sesuai dengan pelayanan Prima?

Untuk ke-SOP an sudah sesuai dengan sejalan perubahan reformasi birokrasi dengan cara menetapkan manajemen perubahan yang lebih baik tentunya, merubah dan mengembangkan manajemen yang sudah ada dan melakukan pemantauan dan evaluasi. Penguatan tatalaksana untuk peningkatan kualitas akuntabilitas pelayanan publik. Dan mempermudah sistem birokrasi agar tujuan kegiatannya lebih teratur, lancar, efektif dan efisien.

11. Apakah keandalan *reliabilitas* Bimas sudah sesuai untuk memenuhi

pelayanan? Seperti (tepat janji, akurat dan kesesuaian pencantatan dokumen) keandalannya penilaian dari saya, saya rasa sudah cukup handal lah mas untuk menjalankan tugas dan juga bisa dipercaya,,,karena kita ini kan diamanahi oleh pusat Kementerian Agama kalo bagian Bimas Islam ya ke direktorat jenderal Bimbingan Masyarakat Islam. Sama terkait dengan performa Bimas ya,,,juga sudah cukup baik juga bisa membantu untuk bersinergi melayani masyarakat. Yaa ininya bentuk kesesuaian dari segi kehandalan itu tadi, untuk saat ini sudah sesuai walau nanti tahun kedepannya tetap ada perubahan.”

“masalah berkaitan dengan janji pelayanan, kita tidak memberikan janji yang berlebih tapi lebih kepada penekanan untuk berusaha

menepati janji penyelesaian pelayanan, baik perizinan ataupun non perizinan sudah ada itu di standar waktu penyelesaiannya satu pintu di PTSP.

12. Apakah ada langkah strategi meningkatkan etos kerja karyawan terhadap 5 Nilai Budaya Kerja Kemanag?

Ada untuk meningkatkan etos kerja melalui pelatihan ataupun melalui ucapan seperti yang dilakukan apel setiap senin pagi dan jumat sore dengan melafalkan 5 nilai budaya kerja. Harapannya agar kelima nilai budaya tersebut mampu menyatu dengan keperibadian masing masing anggota terhadap profesinya. Tindakan strategi lainnya adalah melalui diklat atau seminar untuk meningkatkan kompetensi SDM jadi etos itu penting sebelum membentuk kemampuan *skill*, barulah dilakukan kegiatan kegiatan yang berbasis peningkatan kemampuan kerja.

13. Seperti apa, strategi peningkatan kualitas pelayannya?

Saat ini penyempurnaan penyempurnaan pelayanan sudah dilakukan, tetapi dinamis artinya faktor faktornya mana saja yang perlu ditingkatkan ini lah yang menjadi strateginya.

Untuk saat ini pengelolaan faktor tersebut akan dilakukan evaluasi dalam jangka 6 bulan dan 12 bulan sekali, belum ada kegiatannya setelah pelaksana lalu dievaluasi langsung itu belum ada, setelah kegiatan ya membuat laporan. Baru hasil laporan itu di rapatkan masing masing seksi dengan kita untuk melihat hasilnya.

Sistemnya yaa pertama melalui identifikasi resiko, menganalisis juga, baru nanti masuk ke tahap mengelola resiko. Selanjutnya ke tahap pengendalian kegiatan, yaa mulai reviu kinerja, terus

pembinaan anggota (SDM) dan alat alat yang digunakan untuk melayani (sarana prasarana), baru selanjutnya penetapan analisis tersebut sesuai indikator sama ukuran hasil kinerja bagituu.. Nah contohnya seperti hasil wawancara bersama pegguan layanan itu kan wujudnya sebagai penilan terhadap bimas, nanti sebagai langkah strateginya yaa pengelolaan evalusi terkait faktor faktor hambatan tersebut.



Interview Guide

STRATEGI PELAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA

(Studi Terhadap Seksi Bimbingan Masyarakat Islam)

Nama : Drs. H. Maskur, MA.

Jabatan : Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
(Bimas Islam)

SERVQUAL

1. **Bagaimana dengan fasilitas Bimas apakah sudah cukup memadai untuk menjalankan segala aktivitas program layanan di Bimas?**

Yaaa sudah cukup, heheh dah komplit komputer ada, printer ada, proyektor gak usah bingung, sudah ada juga buat acara pelatihan atau seminar seumpamanya, yaaa begitu aja toh sarana prasarana dah bisa kalo menjalankan aktivitas pelayanannya. Justru aktivitas kita sebetulnya banyak dilapangan dengan masyarakat dan juga ke vertikal kebawah seperti KUA ke Penyuluh, Ke BP4 gitu..

2. **Apakah program-program layanan sudah cukup unggul?**

Seperti (Materi, program layanan, atau kegiatan)

Yaa sudaah,, ini seperti prgram Bim-Win, Pra Nikah, Pasca Nikah. Laaa itu prgram nya terus dilakukan evaluasi mulau pemateri kita juga merubah siapa pemateri untuk acara besok atau besoknya lagi,

terus disesuaikan kapasitas pematerinya juga (narasumber) itu sudah bentuk strategi yang kita lakukan.

Kalo kegiatan jelas ya kita langsung ke lapangan, naah ini juga ada agenda kegiatan nya terjadwal sesuai zona masing masing, bulan ini di gondokusuman, besok di kota gede atau besoknya acara bimbingan sosialisasi pernikahan untuk anak anak usia dini SMK / SMA itu ada.

Nak kemasjidan juga adaaa itu ada, soal materi tentang manajemen tata kelola kemasjidtan, tapi tidak sesering acara Bim-win karena kemasjidan ada juga ditangan oleh devisi Binsyar (badan syari'ah).

3. Apakah ada layanan empaty Bimas yang diberikan kepada masyarakat sebagai pemohon? Seperti (memberikan perhatian individual, staf melayani secara penuh hati, atau memeberikan jam layanan oprasional yang sesuai)

Oh ini tidak ada, semua sama tidak ada perlakuan khusus untuk individu, perlakuan khusus paling untuk pasangan yang ingin cerai itu baru ada pendampingan biar gak jadi cerai heheh. Jadi akibat adanya kasus cerai itu munculah gagasan program bimbingan Pasca Nikah biar mampu mengatasi perosalan perosalan maslaah yang akan dihadapi gitu...

Tetapi kita sudah kearah sana untuk memberikan pelayanan yang lebih maksimal

4. Bagaimana dengan jaminan layanan yang diberikan Bimas Islam?

Jaminanya eee,, ya kita berikan jaminan pelayanan atau solusi terhadap pemohon. Kalo masalah legalitas itu ya sama dengan

mbak Alif tadi bahwa kita memiliki jaminan legalitas yang di sahkan perundang undangan negara, jadi ojo kuwahir kalo layanan Bimas ini gak berizin atau gak jelas heheh, lawong layanannya juga free kok (gratis).

Kalo jaminan sesuai job itu ada, yaaa kalo dulu namanya jobdescription tetapi sekarang namanya SKP satuan kinerja pegawai, ini nanti bikinya setiap awal tahun lalu nanti dimasukan ke lembar kerja yang setiap ahir bulan akan masuk ke berkas LKB lembar kerja Bulanan.

“Ibu Alif”

jaminan Bimas Islam kepada masyarakat itu ada doong,, kita harus bisaa itu memberikan jaminan kemanan kepada masyarakat. Soal Jaminan kepastian biaya kita berikan bahwa layanannya Nol persen tanpa pungutan biaya sepeserpun.

Kalo legalitas tentu yaa,, bedasarkan surat seperti undang-undang dan keputusan menteri untuk menyelenggarakan palayanan yang ada di bimas, seperti sekarang ada beberapa layanan yang di pindah ke Binsyar (penyelenggara syariah) rukyat hilal, kalender syariah sama itu...

5. Bagaimana daya tanggap Bimas kepada masyarakat sebagai pemohon atau pengguna layanan?

Ketanggapannya ya itu merespon dengan baik misalnya dengan menerapkan 5 S dahulu senyum, salam, sapa, sopan-santun itu sebagai wujud pertama kita berikan. Selain itu juga berikan kecepatan penyelesaian persoalannya yang sedang di ajukan, mbuh perizinan, non perizinan atau hal hal yang lain. Apa lagi ini sudah

ada PTSP juga sebagai birokrasi penerapan pelayanan terpadu satu pintu agar ketanggapan itu semakain terlihat ya terlihat efektif dan efisien waktu.

“Bapak Angga Staf Bimas Juga Menyampaikan”

Begini mas agus,,,’ untuk ketanggapan merespon layanan, hampir semuanya masyarakat yang ingin membutuhkan Bimas Islam pasti dilayani, selagi yang di minta itu masih bagian tanggung jawab pelayanan Bimas loh ya... Iya untuk kecepatan itu tergantung apa dulu yang di ajukan gitu... mau ngajuin itu harus jelas, disini kan terhubung dengan PTSP disana ada bagian penerima surat masuk lalu di cek, tapiiii ingat dulu syarat persaratan itu harus jelas juga, contohnya duplikat buku nikah yang hilang misalnya ini kan datanya otentik mas persaratan administrasi kudu jelas mulai SKKP, FC KTP, Tanggal pencatatan nikah (data minta di KUA), FC KK, Akte Kelahiran dan FC Buku Nikah Pasangannya (Sifatnya sebagai Pendamping).

‘*Bar kuwi*’ yaa, cek validitas data persaratan ‘*nak wes Oke*’, ya kita proses, ini pun tergantung tahun berapa dia nikah kalo tahun 2000 an itu enak kita tinggal masukin data registrasi didata base ke (direktorat jendral bimbingan masyarakat islam) nanti jelas data rinciannya muncul..

6. Apakah kegiatan pelayanan dibimas sudah sesuai SOP pelayanan instansi kemenag?

Sudah sesuai kita kerja juga sudah sesuai dengan SOP kantor, tapi ini aslinya masing masing bidang, beda beda SOP nya dengan sana (kantor), kerna kita diberikan kebebasan untuk mengembangkan

pelayanan, walaupun kita tetap saling berjalan bersamaan untuk menuju pelayanan publik yang *good governance* gitu.

7. Bagaimana dengan strategi peningkatan kualitas SDM?

Peningkatan kompetensi SDM itu dilakukan melalui bintek atau melalui pelatihan pelatihan yang menunjang kompetensi anggota. Dan bentuk programnya itu juga disesuaikan dengan kebutuhan juga masing masing divisi/seksi kalo minggu besok itu pelatihan kepegawaian itu ada terus dan itu salah satu strategi kemenag menjaga kualitas sumber daya manusia yang ada di kantor ini.

8. Apakah ada tindakan pengelolaan faktor-faktor hambatan yang mempengaruhi kualitas pelayanan?

Tindakannya yaitu manajemen atau menganalisis kualitas pelayanan tersebut. Kan pelayanan ini terjadi karena adanya kegiatan nah di sektor mana saja yang dianalisis. Nanti di pastikan mana kekuatan anacaman dan peluang untuk mengembangkan program layanan tersebut gitu.

Kegiatan analisis ini dilakukan juga setelah menjalankan program kegiatan, melalui LKB atau Tahunan nanti ada bentuk kordinasi rapat dengan kepala kantor dan orang orang pengendali internal untuk menguji kemajuan kegiatan.

Interview Guide

STRATEGI PELAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA

(Studi Terhadap Seksi Bimbingan Masyarakat Islam)

Nama : -

Jabatan : Pemohon / Pengguna Layanan

SERVQUAL

- 1. Apakah fasilitas Bimas sudah cukup baik untuk menjalankan pelayanan kepada bapak/ibu.? Seperi (fasilitas gedung, ruang pelayanan, peralatan pelayanan dan materi materi sudah pas dengan bagian bimas)**

Fasilitas di Bimas sudah cukup mas, cuman mungkin perlu ditingkatkan penatan ruang aja sih biar terlihat rapi. Terkait peralatan sepertinya sudah cukup saya juga tidak terlalu memperhatikan, tapi saya lihat ada kok itu seperti Televisi, Ac, Printer, Laptop.

Soal respon sangat tanggap kok, kemaren saya butuh data ini eh bapak nya nyaranin ikut seminar Bim-Win karena dia melihat responden saya adalah calon pengantin hehe. Emm segala bentuk respon pelayan sudah cukup oke kok. kalo penampilan stafnya sudah cukup rapi juga.

2. Bagaimana empaty Bimas yang diberikan kepada bapak/ibu? Seperti (meberlakukan bapak/ibu secara penuh hati, sataf memebrikan pelayanan tanpa memandang status golonga, dan sungguh sungguh melayani bapak/ibu)

sudah sesuai mas dengan yang mas gambarkan tadi, mereka juga (para stafnya) baik kok cara merespon saya itu, emm mereka juga sudah sopan santun kok menerima saya hehehe..

“ibu Wiji Lestari Juga Menambhakan”

keramahaaan bimas sudah baguuus,,,dan meraka juga sopaan kok kalo melayani nya,,,kalo menurut ibuk looh mas,, selama kita bekerja sama belum ada kok sifat yang kurang sopan semau udah sopan, kalo ramah adalah 1 atau 2 paling ya mungkin loh faktor dirumah atau sebab masalah apa ya kurang tau, tapi ibuk gak,, mempersoalkanlah hehe

3. Apa saja jaminan yang diberikan Bimas kepada bapak/ibu? Misal (bapak/ibu percaya bahwa bimas mampu mengatasi masalah bapak/ibu, staf mampu menyelesaikan masalah, dan apakah sudah cukup nyaman dalam pelayanananya)

Yaa jaminan nya apa saya bingung mas,, kalo ketepatan waktu saya rasa bagus hanya perlu peningkatan aja sih. Peningatannya yaa lebih perlu ditingkatkan saja agar efisien waktu penyelsaian itu benar benar sesuai dengan jadwal.

4. Bagaimana dengan daya tanggap Bimas terhadap bapak/ibu? Seperti (layananya cepat dan segera, merespon secara baik, dan memebrikan informasi layanan secara jelas)

kalo ketanggapan para staf Bimasnya sudah bagus lah,, kemaren di PTSP pas ngajuin penelitian kata mbak e petugas itu cukup kok berkasku, tapi pas di cek diKasubag ada berkas yang kurang, cuman staf bimas bagian penyelenggara program Bim-win gak mempermasalahkan 'nanti bisa nyusul' gitu katanya..

5. Apakah keandalan *relibilitas* Bimas sudah cukup untuk melayani bapak/ibu?

Nak kehandalan kinerja dari Bimas Islam ya saya gak paham mas, kalo kehandalan dari panitia Bimas menyelenggrakanan Bim-Win yaaa saya rasa cukup bisa diandalkan mas, pemilihan materinya juga pas banget untuk bekal rumah tangga, mulai dari sesi pemahaman keluarga sakinah, terus reproduksi, terus ngatasi konflik rumah tangga...

6. Apakah kualitas pelayanan secara keseluruhan di Bimas sudah sesuai dengan nilai-nilai budaya kerjanya? Seperi (jujur dalam melayani, profesional, terampil dan tanggap saat pelayanan, tanggung jawab, dan memiliki keteladanan yang baik)

Heheheh sepertinya sudah sesuai saya juga kurang paham, tapi pelayananya sudah bagus hanya saran saja perlu perbaikan

“Ibu wiji menambahkan”

Ya semuanya dah bagus hanya perlu pengelolaan yang lebih ditingkatkan lagi supaya kualitas pelayannya sesuai harapan

masyarakat, sama seperti tadi masalah masalah seperti kegiatan perlu brifing sebelum acara biar tidak ada kesalahan atau kegagalan yang tidak di harapkan.

“mbak lilis”

Kalo saran saya penataan ruang kerjanya itu loh, harus dibikin senyaman mungkin biar anggota juga gak jenuh kalo kerja,, kalo saya liat berantakan kertas kertas bersekaran kan gak enak juga buat kerja, hanya itu saja, yang lain udah cukup bagus.





**PERATURAN DIREKTUR JENDERAL BIMBINGAN MASYARAKAT ISLAM
NOMOR : DJ.II/542 TAHUN 2013
TENTANG
PEDOMAN PENYELENGGARAAN KURSUS PRA NIKAH
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

DIREKTUR JENDERAL BIMBINGAN MASYARAKAT ISLAM,

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka mewujudkan keluarga yang sakinah mawaddah warahmah perlu dilakukan kursus pra nikah bagi remaja usia nikah;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam tentang Pedoman Penyelenggaraan Kursus Pra Nikah.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2019);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235) ;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 95, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4419);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1975 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3050);
5. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2011 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;
6. Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara ;
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan** : **PERATURAN DIREKTUR JENDERAL BIMBINGAN MASYARAKAT ISLAM
TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN KURSUS PRA NIKAH
BAB I**

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

- (1) kursus Pra Nikah adalah pemberian bekal pengetahuan, pemahaman, keterampilan dan penumbuhan kesadaran kepada remaja usia nikah tentang kehidupan rumah tangga dan keluarga.
- (2) Remaja usia nikah adalah laki-laki muslim berumur sekurang-kurangnya 19 tahun dan perempuan muslimah 16 tahun.
- (3) Keluarga sakinah adalah keluarga yang didasarkan atas perkawinan yang sah, mampu memenuhi hajat spiritual dan material secara serasi dan seimbang, diliputi suasana kasih sayang antara internal keluarga dan lingkungannya, mampu memahami, mengamalkan dan memperdalam nilai-nilai keimanan, ketakwaan dan akhlaqul karimah.
- (4) Badan Penasihat, Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan yang selanjutnya disebut BP4 adalah organisasi profesional yang bersifat sosial keagamaan sebagai mitra kerja Kementerian Agama dalam mewujudkan keluarga sakinah mawaddah warahmah.
- (5) Lembaga penyelenggara kursus pra nikah adalah organisasi keagamaan Islam yang telah memiliki akreditasi dari Kementerian Agama.
- (6) Sertifikat adalah bukti otentik keikutsertaan/kelulusan dalam mengikuti Kursus pra nikah.
- (7) Akreditasi adalah pengakuan terhadap badan atau lembaga yang menyelenggarakan kursus pra nikah setelah dinilai memenuhi kriteria/persyaratan yang ditetapkan oleh Kementerian Agama.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Peraturan ini dimaksudkan untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan tentang kehidupan rumah tangga/keluarga dalam mewujudkan keluarga sakinah, mawaddah warahmah serta mengurangi angka perselisihan, perceraian, dan kekerasan dalam rumah tangga.

BAB III PENYELENGGARA KURSUS

Bagian Kesatu Penyelenggara

Pasal 3

- (1) Penyelenggara Kursus pra nikah adalah BP4 dan organisasi keagamaan Islam yang telah memiliki Akreditasi dari Kementerian Agama;

- (2) Kementerian Agama dapat menyelenggarakan kursus pra nikah yang pelaksanaannya bekerja sama dengan Badan Penasihat, Pembinaan, dan Pelestarian Perkawinan (BP4) atau organisasi keagamaan Islam lainnya.
- (3) Dalam pelaksanaannya BP4 dan organisasi keagamaan Islam penyelenggara kursus pra nikah dapat bekerja sama dengan instansi atau kementerian lain atau lembaga lainnya.
- (4) Akreditasi yang diberikan kepada BP4 dan organisasi keagamaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku selama 2 tahun dan selanjutnya dapat diperpanjang dengan permohonan baru.

Bagian Kedua Sarana

Pasal 4

Kementerian Agama menyediakan sarana pembelajaran dalam bentuk silabus dan modul;

Bagian Ketiga Pembiayaan

Pasal 5

Pembiayaan penyelenggaraan Kursus Pranikah dapat bersumber dari APBN dan APBD;

Bagian Keempat Sertifikasi

Pasal 6

1. Remaja usia nikah yang telah mengikuti Kursus Pra Nikah diberikan sertifikat sebagai tanda bukti kelulusan;
2. Sertifikat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikeluarkan oleh BP4 atau organisasi keagamaan Islam penyelenggara kursus;
3. Sertifikat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menjadi syarat kelengkapan pencatatan perkawinan;

BAB IV

PESERTA KURSUS

Pasal 7

Peserta kursus pra nikah adalah remaja usia nikah dan calon pengantin yang akan melangsungkan perkawinan.

BAB V

MATERI DAN NARASUMBER

Pasal 8

- (1) Materi Kursus Pra Nikah dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu:
 - a. Kelompok dasar

- b. Kelompok Inti
 - c. Kelompok Penunjang
- (2) Kursus pra nikah dilakukan dengan metode ceramah, diskusi, tanya jawab dan penugasan yang pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan di lapangan.
 - (3) Narasumber terdiri dari konsultan perkawinan dan keluarga, tokoh agama, dan tokoh masyarakat yang memiliki kompetensi sesuai dengan keahlian yang dimaksud pada ayat (1).
 - (4) Materi Kursus Pra Nikah diberikan sekurang- kurangnya 16 jam pelajaran.


BAB VI
PENUTUP
Pasal 9

- (1) Hal-hal teknis yang belum diatur dalam peraturan ini, akan diatur dalam Lampiran Peraturan ini;
- (2) Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal, 05 Juni 2013

Wassalam

Direktur Jenderal,


Prof. Dr. H. Abdul Djamil, MA
NIP. 195704141982031003



LAMPIRAN

PERATURAN DIREKTUR JENDERAL BIMBINGAN MASYARAKAT ISLAM KEMENTERIAN AGAMA

NOMOR DJ.II/542 TAHUN 2013

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN KURSUS PRA NIKAH

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Data statistik perkawinan di Indonesia per tahun rata-rata mencapai 2 (dua) juta pasang. Suatu angka yang sangat fantastis dan sangat berpengaruh terhadap kemungkinan adanya perubahan-perubahan sosial masyarakat. Baik buruknya kualitas sebuah keluarga turut menentukan baik buruknya sebuah masyarakat. Jika karakter yang dihasilkan sebuah keluarga itu baik, akan berpengaruh baik kepada lingkungan sekitarnya, tetapi sebaliknya jika karakter yang dihasilkan tersebut jelek, maka akan berpengaruh kuat kepada lingkungannya dan juga terhadap lingkungan yang lebih besar bahkan tidak mustahil akan mewarnai karakter sebuah bangsa.

Suatu masyarakat besar tentu tersusun dari masyarakat-masyarakat kecil yang disebut keluarga. Keluarga yang terdiri dari ayah, ibu, dan anak, memiliki peran penting dalam mewujudkan harmonisasi dalam keluarga. Sebuah keluarga dapat disebut harmonis apabila memiliki indikasi menguatnya hubungan komunikasi yang baik antara sesama anggota keluarga dan terpenuhinya standar kebutuhan material dan spiritual serta teraplikasinya nilai-nilai moral dan agama dalam keluarga. Inilah keluarga yang kita kenal dengan sebutan keluarga sakinah.

Kualitas sebuah perkawinan sangat ditentukan oleh kesiapan dan kematangan kedua calon pasangan nikah dalam menyongsong kehidupan berumah tangga. Perkawinan sebagai peristiwa sakral dalam perjalanan hidup dua individu. Banyak sekali harapan untuk kelanggengan suatu pernikahan namun di tengah perjalanan kandas yang berujung dengan perceraian karena kurangnya kesiapan kedua belah pihak suami-isteri dalam mengarungi rumah tangga. Agar harapan membentuk keluarga bahagia dapat terwujud, maka diperlukan pengenalan terlebih dahulu tentang kehidupan baru yang akan dialaminya nanti. Sepasang calon suami isteri diberi informasi singkat tentang kemungkinan yang akan terjadi dalam rumahtangga, sehingga pada saatnya nanti dapat mengantisipasi dengan baik paling tidak berusaha wanti-wanti jauh-jauh hari agar masalah yang timbul kemudian dapat diminimalisir dengan baik, untuk itu bagi remaja usia nikah atau catin sangat perlu mengikuti pembekalan singkat (short course) dalam bentuk kursus pra nikah dan *parenting* yang merupakan salah satu upaya penting dan strategis.

Kursus pra nikah menjadi sangat penting dan vital sebagai bekal bagi kedua calon pasangan untuk memahami secara substansial tentang seluk beluk kehidupan keluarga dan rumah tangga.

Di Indonesia angka perceraian rata-rata secara nasional mencapai ± 200 ribu pasang per tahun atau sekitar 10 persen dari peristiwa pernikahan yang terjadi setiap tahun. Oleh sebab itu Kursus Pra Nikah bagi remaja usia nikah dan calon pengantin merupakan salah satu solusi dan kebutuhan bagi masyarakat untuk mengatasi atau pun mengurangi terjadinya krisis perkawinan yang berakhir pada perceraian.

Kursus Pra Nikah merupakan proses pendidikan yang memiliki cakupan sangat luas dan memiliki makna yang sangat strategis dalam rangka pembangunan masyarakat dan bangsa Indonesia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Untuk itulah akhir-akhir ini marak tumbuh badan/lembaga dari Ormas Islam dan LSM yang menyelenggarakan kursus pra nikah, tentunya hal ini sangat menggembirakan karena badan/lembaga/ organisasi penyelenggara tersebut ikut membantu pemerintah dalam menyiapkan pasangan keluarga dan sekaligus ikut menghantarkan pasangan keluarga tersebut kepada kehidupan keluarga yang diidamkan yaitu keluarga sakinah mawaddah warahmah.

Sebagai dasar penyelenggaraan kursus pra nikah maka diterbitkan Peraturan Dirjen Masyarakat Islam tentang Kursus Pra Nikah ini. Dalam rangka tertib administrasi dan implementasinya, bagi lembaga/badan/organisasi keagamaan Islam yang akan menjadi penyelenggara kursus pranikah harus sudah mendapatkan akreditasi dari Kementerian Agama. dan untuk penjelasan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan kursus pra nikah dijabarkan melalui pedoman Penyelenggaraan Kursus Pra Nikah ini.

Penyelenggaraan Kursus pra nikah sebagaimana diatur dalam pedoman ini berbeda dengan kursus calon pengantin yang telah dilaksanakan pada waktu yang lalu, kursus calon pengantin biasanya dilakukan oleh KUA/BP4 kecamatan pada waktu tertentu yaitu memanfaatkan 10 hari setelah mendaftar di KUA kecamatan sedangkan Kursus pra nikah lingkup dan waktunya lebih luas dengan memberi peluang kepada seluruh remaja atau pemuda usia nikah untuk melakukan kursus tanpa dibatasi oleh waktu 10 hari setelah pendaftaran di KUA kecamatan sehingga para peserta kursus mempunyai kesempatan yang luas untuk dapat mengikuti kursus pra nikah kapan pun mereka bisa melakukan sampai saatnya mendaftar di KUA kecamatan.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2019);
2. Undang-Undang Nomor 10 tahun 1992 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Sejahtera ;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235);
4. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 95, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4419);
5. Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2000 tentang Pengarusutamaan Gender dalam Pembangunan Nasional;
6. Keputusan Presiden RI Nomor 88 Tahun 2002 tentang Rencana Aksi Nasional Penghapusan Perdagangan Perempuan dan Anak;

7. Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2008 tentang Perubahan keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia;
8. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2006 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 3 Tahun 1999 tentang Gerakan Keluarga Sakinah;
10. Keputusan Menteri Agama Nomor 480 Tahun 2008 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Agama Nomor 373 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota;
11. Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;
12. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 400/54/III/Bangda perihal Pelaksanaan Pembinaan Gerakan Keluarga Sakinah.

C. Tujuan

Tujuan Umum :

Mewujudkan Keluarga yang sakinah, mawaddah, warrahmah melalui pemberian bekal pengetahuan, peningkatan pemahaman dan ketrampilan tentang kehidupan rumah tangga dan keluarga.

Tujuan khusus :

1. Untuk menyamakan persepsi badan/lembaga penyelenggara tentang substansi dan mekanisme penyelenggaraan kursus pra nikah bagi remaja usia nikah dan calon pengantin;
2. Terwujudnya pedoman penyelenggaraan kursus pra nikah bagi remaja usia nikah dan calon pengantin;

D. Pengertian Umum

1. **Kursus Pra Nikah adalah** pemberian bekal pengetahuan, pemahaman, keterampilan dan penumbuhan kesadaran kepada remaja usia nikah dan calon pengantin tentang kehidupan rumah tangga dan keluarga
2. **Keluarga Sakinah adalah** Keluarga yang dibina atas perkawinan yang sah, mampu memenuhi kebutuhan spiritual dan material secara layak dan seimbang, diliputi suasana kasih sayang antara anggota keluarga dan lingkungannya dengan selaras, serasi serta mampu mengamalkan, menghayati dan memperdalam nilai-nilai keimanan, ketakwaan dan akhlak mulia dalam kehidupan bermasyarakat
3. **Akreditasi Kursus Pra Nikah adalah** pengakuan dari Kementerian Agama C.q Direktorat Jenderal Bimbingan masyarakat Islam terhadap badan/lembaga penyelenggara kursus pra nikah melalui upaya penilaian, visitasi dan pengawasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku tentang penyelenggaraan kursus pra nikah yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam.

4. **Pedoman penyelenggaraan Kursus Pra nikah adalah** Pedoman tentang mekanisme pelayanan penyelenggaraan kursus pra nikah, terkait dengan standarnisasi materi, narasumber, badan/lembaga penyelenggara, sarana dan pembiayaan, sertifikasi dan kurikulum / silabus yang telah ditetapkan.

BAB II

PEDOMAN PENYELENGGARAAN

KURSUS PRA NIKAH

Pedoman penyelenggaraan kursus pra nikah dimaksudkan sebagai pedoman untuk para pejabat teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam c.q Direktorat Urusan Agama Islam di tingkat pusat, provinsi, kabupaten/kota dan KUA Kecamatan serta badan/lembaga yang menyelenggarakan kegiatan Kursus Pra nikah.

Kursus dimaksudkan adalah sebagai pembekalan singkat (shot course) yang diberikan kepada remaja usia nikah atau calon pengantin dengan waktu tertentu yaitu selama 24 jam pelajaran (JPL) selama 3 (tiga) hari atau dibuat beberapa kali pertemuan dengan JPL yang sama. Waktunya pelaksanaan dapat disesuaikan dengan kesempatan yang dimiliki oleh peserta.

Pelaksanaan Kursus Pra Nikah di beberapa negara ASEAN seperti Malaysia dan Singapura dilaksanakan oleh badan atau lembaga masyarakat dengan dukungan regulasi dari pemerintah. Majelis Ulama Islam Singapura (MUIS) merupakan contoh negara yang menyelenggarakan kursus pra nikah selama satu sampai tiga bulan dengan 8 kali pertemuan, sedangkan Jabatan Kemajuan Agama Islam Malaysia (JAKIM) melaksanakan kursus pra nikah selama 3 bulan dengan 8 sampai 10 kali pertemuan. Adapun Waktu pelaksanaannya disesuaikan dengan waktu libur yang dimiliki oleh peserta kursus yang umumnya pegawai atau buruh.

Penyelenggaraan Kursus pra nikah sebagaimana diatur dalam pedoman ini berbeda dengan kursus calon pengantin yang telah dilaksanakan pada waktu yang lalu, kursus calon pengantin biasanya dilakukan oleh KUA/BP4 kecamatan pada waktu tertentu yaitu memanfaatkan 10 hari setelah mendaftar di KUA kecamatan sedangkan Kursus pra nikah lingkup dan waktunya lebih luas dengan memberi peluang kepada seluruh remaja atau pemuda usia nikah untuk melakukan kursus tanpa dibatasi oleh waktu 10 hari setelah pendaftaran di KUA kecamatan sehingga para peserta kursus mempunyai kesempatan yang luas untuk dapat mengikuti kursus pra nikah kapan pun mereka bisa melakukan sampai saatnya mendaftar di KUA kecamatan.

BAB III

PENYELENGGARA KURSUS PRA NIKAH

Sesuai ketentuan pasal 3 ayat (1) Peraturan Dirjen Masyarakat Islam Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Kursus Pra Nikah: bahwa penyelenggara kursus pra nikah adalah Badan Penasihat, Pembinaan, dan Pelestarian Perkawinan (BP4) atau lembaga/organisasi keagamaan Islam lainnya sebagai penyelenggara kursus pra nikah yang telah mendapat Akreditasi dari Kementerian Agama.

Dengan ketentuan ini maka penyelenggaraan kursus pra nikah dapat dilaksanakan oleh badan/lembaga di luar instansi pemerintah dalam hal ini KUA kecamatan, tetapi pelaksanaannya dilakukan oleh badan/lembaga/organisasi keagamaan Islam yang telah memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Pemerintah. Pemerintah dalam hal ini adalah Kementerian Agama berfungsi

sebagai regulator, pembina, dan pengawas. Berbeda pelaksanaannya dengan kursus calon pengantin yang dilakukan pada waktu yang lalu dilaksanakan langsung oleh KUA/BP4 kecamatan. Penyelenggaraan kursus pra nikah sebagaimana diatur dalam pedoman ini memberi kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk ikut serta berpartisipasi dalam pembinaan dan pembangunan keluarga serta mengurangi angka perceraian dan kekerasan dalam keluarga. Kementerian Agama sebagai regulator dan pengawas bertanggung jawab untuk memberikan bimbingan pembinaan kepada badan/lembaga/organisasi keagamaan Islam penyelenggara kursus pranikah agar pembekalan dapat terarah, tepat sasaran dan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, selain itu pembinaan dan pembangunan keluarga tidak lagi tertumpuk pada tanggungjawab pemerintah secara sepihak tapi menjadi tanggungjawab bersama masyarakat untuk bahu-membahu meningkatkan kualitas keluarga dalam upaya menurunkan angka perceraian, dan kekerasan dalam rumah tangga yang selama ini marak di masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan peran serta masyarakat, BP4 dapat berfungsi sebagai penyelenggara sebagaimana halnya badan/lembaga swasta lainnya karena BP4 sesuai keputusan Munas Ke XIV tahun 1999 menjadi organisasi yang mandiri, profesional dan mitra kerja Kementerian Agama, sehingga BP4 sama kedudukan dan fungsinya seperti organisasi lainnya, BP4 tidak lagi menjadi lembaga semi resmi pemerintah yang berbasis pada dua kaki yaitu pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu badan/lembaga penyelenggara kursus termasuk BP4 harus mendapatkan akreditasi dari Kementerian Agama.

BAB IV

AKREDITASI BAGI PENYELENGGARA KURSUS PRANIKAH

a. Akreditasi

1. Pengertian Akreditasi

Akreditasi Kursus Pra Nikah adalah pengakuan dari Kementerian Agama C.q Direktorat Jenderal Bimbingan masyarakat Islam terhadap organisasi keagamaan Islam penyelenggara kursus pranikah melalui upaya penilaian, visitasi dan pengawasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku tentang penyelenggaraan kursus pra nikah yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam.

2. Wewenang Akreditasi

- a) Akreditasi di tingkat pusat merupakan kewenangan Ditjen Bimbingan Masyarakat Islam Cq. Direktorat Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah;
- b) Akreditasi di tingkat Provinsi merupakan kewenangan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Cq. Bidang Urusan Agama Islam;
- c) Akreditasi di tingkat Kabupaten/Kota merupakan kewenangan Kantor kementerian Agama Kabupaten/Kota Cq. Kasi Urusan Agama Islam dengan melibatkan kantor Urusan Agama Kecamatan.

3. Tujuan Akreditasi

Akreditasi bagi penyelenggara kursus pranikah bertujuan untuk :

- a. Menentukan tingkat kelayakan suatu organisasi keagamaan Islam penyelenggara kursus pranikah dalam menyelenggarakan kursus pranikah;
- b. Memperoleh gambaran tentang kinerja organisasi keagamaan Islam penyelenggara kursus pranikah;

- c. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan kursus pranikah yang dilaksanakan oleh badan/lembaga/organisasi keagamaan Islam.

4. Fungsi Akreditasi penyelenggara kursus pranikah

Fungsi akreditasi penyelenggara kursus pranikah adalah untuk:

- a) Pengetahuan; yakni untuk mengetahui bagaimana kelayakan & kinerja badan/lembaga/organisasi penyelenggara kursus dilihat dari berbagai unsur yang terkait, mengacu kepada baku kualitas yang dikembangkan berdasarkan indikator-indikator program kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi keagamaan Islam penyelenggara kursus pranikah;
- b) Akuntabilitas; yakni agar organisasi keagamaan Islam penyelenggara kursus pranikah dapat mempertanggungjawabkan apakah layanan yang diberikan memenuhi harapan atau keinginan masyarakat;
- c) Kepentingan pengembangan; yakni agar organisasi keagamaan Islam penyelenggara kursus pranikah dapat melakukan peningkatan kualitas atau pengembangan berdasarkan masukan dari hasil akreditasi.

5. Karakteristik Sistem Akreditasi bagi Penyelenggara Kursus Pranikah

Sistem akreditasi Penyelenggara kursus pranikah memiliki karakteristik :

- a) Keseimbangan fokus antara kelayakan dan kinerja badan/lembaga/organisasi keagamaan Islam penyelenggara kursus pranikah;
- b) Keseimbangan antara penilaian internal dan eksternal;
- c) Keseimbangan antara penetapan formal penyelenggaraan kursus pranikah dan umpan balik perbaikan.

6. Komponen Penilaian Akreditasi

Komponen penilaian Akreditasi penyelenggara kursus pranikah mencakup enam komponen yaitu:

- a) kurikulum dan proses belajar mengajar;
- b) administrasi dan manajemen;
- c) organisasi dan kelembagaan;
- d) sarana prasarana;
- e) ketenagaan;
- f) pembiayaan;
- g) peserta didik;

Masing-masing komponen dijabarkan ke dalam beberapa aspek yang dituangkan dalam beberapa indikator Instrumen Visitasi.

7. Prosedur Akreditasi Penyelenggara Kursus Pranikah

Akreditasi bagi penyelenggara kursus pranikah akan dilaksanakan dengan melalui prosedur/langkah-langkah sebagai berikut :

- a) organisasi keagamaan Islam penyelenggara kursus pranikah mengajukan permohonan akreditasi kepada Kementerian Agama RI;
- b) visitasi oleh asesor;

- a) penetapan hasil akreditasi;
- b) penerbitan sertifikat dan laporan akreditasi.

8. Persyaratan Akreditasi Bagi Penyelenggara Kursus Pranikah

Penyelenggara kursus pranikah dapat mengajukan permohonan akreditasi dengan memenuhi persyaratan sebagai berikut;

- a) memiliki surat keputusan/surat izin kelembagaan;
- b) memiliki tenaga pengajar/tutor yang memiliki kompetensi akademis maupun teknis yang dibuktikan dengan ijazah;
- c) memiliki kurikulum/silabi serta bahan ajar kursus pranikah sesuai standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah (Kementerian Agama);
- d) memiliki sarana dan prasarana yang memadai (ruang kantor/ruang belajar/ruang kursus, media/alat bantu pembelajaran, komputer/mesin tik, daftar registrasi peserta kursus pranikah, papan plank lembaga dan pengumuman, buku pengelolaan keuangan, jadwal penyelenggaraan kursus pranikah, file kepegawaian/tenaga pengajar;
- e) profil badan/lembaga.

9. Hasil Akreditasi

Hasil akreditasi berupa sertifikat akreditasi penyelenggara kursus pranikah.

10. Mekanisme Penetapan Akreditasi

Laporan tim visitasi (asesor) yang memuat hasil visitasi, catatan verifikasi, dan rumusan saran bersama dengan hasil evaluasi diri akan diolah oleh pelaksana akreditasi untuk menetapkan nilai akhir badan/lembaga/organisasi keagamaan Islam sesuai dengan kondisi nyata. Nilai akhir akreditasi juga dilengkapi dengan penjelasan tentang kekuatan dan kelemahan masing-masing komponen dan aspek akreditasi, termasuk saran-saran tindak lanjut bagi organisasi keagamaan Islam penyelenggara kursus pranikah dalam rangka peningkatan kelayakan dan kinerja organisasi keagamaan Islam penyelenggara kursus pranikah di masa mendatang.

11. Masa Berlaku Akreditasi

Masa berlaku akreditasi selama 2 tahun. Permohonan pengajuan akreditasi ulang dapat dilakukan 6 bulan sebelum masa berlaku habis. Akreditasi ulang untuk perbaikan diajukan sekurang-kurangnya 2 tahun sejak ditetapkan.

12. Mekanisme Pengawasan Akreditasi

Pemerintah berkewajiban melakukan pengawasan secara periodik terhadap jalannya kegiatan kursus pranikah yang diselenggarakan oleh organisasi keagamaan Islam penyelenggara kursus pranikah. Apabila dalam perjalanan 2 tahun didapati penyimpangan dari peraturan yang berlaku, pemerintah berhak memberikan sanksi berupa peringatan/ teguran terhadap penyelenggara kursus pranikah.

13. Kewenangan Pengawasan

- a) Pengawasan di tingkat pusat dilakukan oleh Ditjen Bimbingan masyarakat Islam Cq. Direktorat Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syari'ah
- b) Pengawasan di tingkat Provinsi dilakukan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Cq. Bidang Urusan Agama Islam
- c) Pengawasan ditingkat Kabupaten/kota dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota Cq. Kasi Urusan Agama Islam dengan melibatkan Kantor Urusan Agama Kecamatan.

b. Visitasi

Visitasi merupakan rangkaian pelaksanaan akreditasi yang melekat dengan fungsi akreditasi dan penyelenggara kursus pranikah sebagai bahan/materi kelengkapan dan ketepatan data dan informasi yang diperlukan dalam pelaksanaan akreditasi. Visitasi dilaksanakan oleh Tim. Visitasi dilaksanakan jika suatu badan/lembaga/organisasi keagamaan Islam penyelenggara kursus pranikah telah mengajukan permohonan akreditasi dengan dilengkapi persyaratannya. Visitasi dilaksanakan segera (maksimal 1 bulan) setelah badan/lembaga mengajukan permohonan akreditasi.

1. Pengertian Visitasi

Visitasi adalah kunjungan tim (asesor) ke badan/lembaga/organisasi keagamaan Islam penyelenggara kursus pranikah dalam rangka pengamatan lapangan, wawancara, verifikasi data pendukung, serta pendalaman hal-hal khusus yang berkaitan dengan komponen dan aspek akreditasi.

2. Tujuan Visitasi

- a. Tujuan visitasi adalah sebagai berikut:
- b. meningkatkan keabsahan dan kesesuaian data/informasi;
- c. memperoleh data/informasi yang akurat dan valid untuk menetapkan peringkat akreditasi;
- d. memperoleh informasi tambahan (pengamatan, wawancara, dan pencermatan data pendukung);
- e. mendukung pengambilan keputusan yang tepat dan tidak merugikan pihak manapun, dengan berpegang pada prinsip-prinsip: obyektif, efektif, efisien, dan mandiri.

3. Pelaksana Visitasi

Pelaksana Visitasi adalah asesor yang memiliki persyaratan dan kewenangan, sebagai berikut :

- a) Pegawai/Pejabat dilingkungan Kementerian Agama dalam hal ini unit yang terkait secara berjenjang yang memiliki kompetensi, integritas diri dan komitmen untuk melaksanakan tugasnya;

- b) memahami dan menguasai konsep/prinsip akreditasi termasuk mekanisme visitasi;
- c) bertanggung-jawab untuk melaksanakan tugasnya sesuai prosedur dan norma;
- d) bertanggung-jawab terhadap kerahasiaan hasil visitasi, dan melaporkannya secara obyektif ke pimpinan;
- e) memiliki wewenang untuk menggali data/-informasi dari berbagai sumber organisasi keagamaan Islam penyelenggara kursus pranikah;
- f) diangkat sesuai surat tugas.

4. Tata Cara Visitasi

a) Persiapan

Untuk pelaksanaan visitasi, pelaksana akreditasi sebagaimana tersebut diatas menunjuk dan mengirimkan asesor. Asesor diangkat berdasarkan keputusan pimpinan tertinggi pada tingkatan pelaksana akreditasi untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan mekanisme, prosedur, norma, dan waktu pelaksanaan yang telah ditetapkan;

b) Verifikasi data dan informasi

Asesor datang ke sekolah menemui pimpinan badan/lembaga/organisasi keagamaan Islam penyelenggara kursus pranikah menyampaikan tujuan dari visitasi, melakukan klarifikasi, verifikasi dan validasi atau cek-ulang terhadap data dan informasi kuantitatif maupun kualitatif. Kegiatan klarifikasi, verifikasi dan validasi dilakukan dengan cara membandingkan data dan informasi tersebut dengan kondisi nyata organisasi keagamaan Islam penyelenggara kursus pranikah melalui pengamatan lapangan, observasi lokasi, wawancara.

c) Klarifikasi Temuan

Tim asesor melakukan pertemuan dengan pengurus badan/lembaga/organisasi keagamaan Islam penyelenggara kursus pranikah untuk mengklarifikasi berbagai temuan penting atau ketidaksesuaian yang sangat signifikan antara fakta lapangan dengan data/informasi yang terjaring dalam instrument visitasi.

d) Penyusunan dan Penyerahan Laporan

Asesor menyusun perangkat laporan, baik individual maupun tim yang terdiri dari:

1. tabel pengolahan data;
2. instrumen visitasi,
3. rekomendasi atas temuan,
4. berita acara visitasi untuk selanjutnya diserahkan kepada Kementerian Agama.

5. Larangan Bagi Penyelenggara Kursus Pranikah

Larangan bagi penyelenggara kursus pranikah yang akan divisitasi adalah sebagai berikut:

- a) penyelenggara kursus pranikah dilarang keras melakukan kegiatan yang menghambat visitasi.

- b) penyelenggara kursus pranikah dilarang keras memanipulasi data dan memberikan keterangan yang tidak sesuai dengan kondisi nyata.
- c) penyelenggara kursus pranikah dilarang keras memberikan apapun kepada asesor yang akan mengurangi objektivitas hasil visitasi

6. Pembiayaan Visitasi

- a) Pembiayaan visitasi bersumber dari DIPA Ditjen Bimas Islam;
- b) Besarnya biaya visitasi ditentukan berdasarkan Surat Keputusan pimpinan pelaksana akreditasi;
- c) Komponen pembiayaan antara lain; honor, transportasi dan akomodasi yang memadai dan layak bagi tim asesor;
- d) Badan atau lembaga penyelenggara yang divisitasi tidak dikenakan biaya.

7. Instrumen Visitasi

Instrumen visitasi adalah beberapa form isian yang harus diisi oleh lembaga/badan/organisasi keagamaan Islam yang akan diakreditasi. Formulir isian tersebut terdiri dari; form pernyataan, form identitas, dan questioner, sebagaimana terlampir.

BAB V

PENYELENGGARAAN KURSUS PRA NIKAH

I. Sarana Pembelajaran

Sarana penyelenggara kursus pra nikah meliputi sarana belajar mengajar: silabus, modul, dan bahan ajar lainnya yang dibutuhkan untuk pembelajaran. Silabus dan modul disiapkan oleh kementerian agama untuk dijadikan acuan oleh penyelenggara kursus pra nikah.

II. Materi dan Metode Pembelajaran

Materi kursus pra nikah terdiri dari kelompok dasar, kelompok inti dan kelompok penunjang. Materi ini dapat diberikan dengan metode ceramah, diskusi, tanya jawab, study kasus (simulasi) dan penugasan yang pelaksanaannya dapat disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan di lapangan.

III. Narasumber/pengajar

- a. konsultan keluarga,
- b. tokoh agama,
- c. psikolog, dan
- d. profesional dibidangnya.

IV. Pembiayaan

Pembiayaan kursus pra nikah sesuai ketentuan pasal 5 dapat bersumber dari dana APBN, dan APBD.

Dana pemerintah berupa APBN atau APBD bisa diberikan kepada penyelenggara dalam bentuk bantuan, bantuan kepada badan/lembaga penyelenggara dapat dibenarkan

sepanjang untuk peningkatan kesejahteraan dan pembinaan umat sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, pemerintah dapat membantu badan/lembaga swasta dari dana APBN/APBD.

V. Sertifikasi

Sertifikat adalah pernyataan resmi yang dikeluarkan oleh lembaga yang berkompeten yang telah diakreditasi oleh Kementerian Agama bahwa yang bersangkutan telah mengikuti kegiatan kursus pra nikah.

Sertifikat disiapkan oleh organisasi lembaga, atau badan yang menyelenggarakan kursus pra nikah (pasal 6 ayat 1, 2, dan 3)

Sertifikat tersebut diberikan kepada peserta kursus sebagai tanda kelulusan atau sebagai bukti yang bersangkutan telah mengikuti kursus pra nikah.

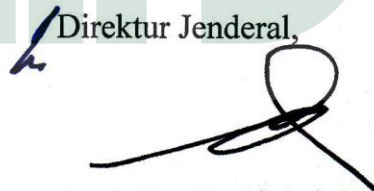
Calon pengantin yang telah mengikuti kursus pra nikah diberikan sertifikat sebagai tanda bukti kelulusan. Sertifikat tersebut akan menjadi syarat kelengkapan pencatatan perkawinan yaitu pada saat mendaftar di KUA Kecamatan, sekalipun dokumen sertifikat ini sifatnya tidak wajib tetapi sangat dianjurkan memilikinya, karena dengan memiliki sertifikat berarti pasangan pengantin sudah mempunyai bekal pengetahuan tentang kerumahtanggaan dan berupaya mempersiapkan diri secara matang untuk mengarungi kehidupan baru rumah tangga yaitu dengan membekali dirinya pengetahuan dan pemahaman tentang seluk beluk kerumahtanggaan, sehingga apapun goncangan yang mereka hadapi nantinya akan diantisipasi secara baik karena sudah dibekali rambu-rambunya.

Sertifikat dimaksud dikeluarkan oleh penyelenggara setelah peserta kursus dinyatakan lulus secara meyakinkan mengikuti kursus. Sertifikat yang dimaksud merupakan syarat pelengkap pencatatan perkawinan pada saat pendaftaran nikah di KUA Kecamatan. Bentuk sertifikat (model, warna, dan ukuran) diserahkan kepada Badan/Lembaga penyelenggara dengan berkewajiban mencantumkan nomor akreditasi badan/ kelembagaan yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama.

Ditetapkan di Jakarta,
pada tanggal, 05 Juni 2013

Wassalam

Direktur Jenderal,


Prof. Dr. H. Abdul Djamil, MA
NIP. 195704141982031003

Rujukan:

1. PMA No. 11 tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah
2. UU No. 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak
3. PMA No. 3 Tahun 1999 tentang Pembinaan GKS
4. Surat edaran Mendagri No. 400/564/III/Bangda Tahun 1999 tentang Pelaksanaan Pembinaan GKS
5. Keputusan Dirjen Bimas Islam dan Urusan Haji No. D/71/1999 tentang Juklak pembinaan gerakan keluarga sakinah
6. Peraturan Dirjen tentang Kursus Pra Nikah
7. Tata Cara Perkawinan
8. Tata Cara Perceraian
9. Tata Cara Rujuk

KURIKULUM DAN SILABUS

KURSUS PRA NIKAH

NO.	MATA DIKLAT	KOMPETENSI	INDIKATOR	MATERI POKOK	URAIAN MATERI	JUMLAH		
						JPL	Pertemuan	
A.	KELOMPOK DASAR							
1.	Kebijakan Kementerian Agama tentang Pembinaan Keluarga Sakinah						1	
2.	Kebijakan Ditjen Bimas Islam tentang Pelaksanaan Kursus Pra Nikah						1	
3.	Peraturan Perundangan tentang perkawinan dan pembinaan keluarga			1. UU Perkawinan & KHI	<ul style="list-style-type: none"> - Konsep perkawinan - Azas perkawinan - Pembatasan poligami - Batasan usia nikah - Pembatalan perkawinan - Perjanjian perkawinan - Harta bersama - Hak dan kewajiban - Masalah status anak - Perkawinan campuran 	1		
				2. UU KDRT	<ul style="list-style-type: none"> - Pengertian KDRT - Bentuk-bentuk KDRT - Faktor-faktor Penyebab KDRT - Dampak KDRT - Aturan Hukum - Tanggungjawab Pemerintah dan keluarga 	1		
				3. UU Perlindungan Anak	<ul style="list-style-type: none"> - Pengertian anak - Hak anak - Kedudukan anak dalam Islam 	1		

4.	Hukum Munakahat	Memahami ketentuan-ketentuan syariah tentang fikih munakahat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan Konsep dasar perkawinan 2. Menjelaskan tujuan dan hikmah perkawinan 3. Menjelaskan syarat dan rukun nikah 4. Menjelaskan akad nikah dan Ijab kabul 5. Menjelaskan Hak dan kewajiban suami isteri 6. Menjelaskan mu'asarah bil ma'ruf 7. Menjelaskan adab nikah 8. Menjelaskan Hak dan kewajiban orang tua terhadap anak 			2	
5.	Prosedur Pernikahan					1	
B. KELOMPOK INTI							
1.	Pelaksanaan fungsi-fungsi keluarga	<ul style="list-style-type: none"> - Mampu memahami fungsi-fungsi keluarga - Mampu menjelaskan secara kontekstual fungsi-fungsi keluarga dengan pengalaman kehidupan perkawinan dan keluarga - Mampu mengimplementasikan dalam kehidupan keluarga melalui action plan 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Fungsi Agama. 2. Fungsi Reproduksi. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.a. Memfungsikan nilai-nilai ajaran Islam dalam kehidupan rumahtangga b. Fungsi pemeliharaan fitrah manusia c. Penguatan tauhid dengan pengembangan akhlakulkarimah <p>Fungsi reproduksi yang didasarkan akad pertawinan</p>	2	

					yang suci
				3. Fungsi kasih sayang dan afeksi.	3.a. Kasih sayang dan efeksi sebagai kebutuhan dasar manusia b. Kedekatan dan kelekatan fisik dan batiniah anak dan orang tua c. Ketertarikan kepada lawan jenis sebagai sunatullah d. Kasihsayang sebagai landasan amal sholeh yang memberi manfaat bagi sesama
				4. Fungsi Perlindungan.	4.a. hak dan kewajiban suami isteri memiliki fungsi perlindungan b. perlindungan terhadap anggota keluarga dari kekerasan dan pengabaian c. perlindungan terhadap hak tumbuh kembang anak
				5. Fungsi Pendidikan dan Sosialisasi Nilai.	5.a. Fungsi keluarga bagi pembentukan karakter b. Fungsi sosialisasi dan transmisi nilai c. Fungsi keteladanan dan modeling d. Fungsi membangun benteng moralitas
				6. Fungsi Ekonomi.	6.a. Fungsi produksi untuk memperoleh penghasilan

				<p>7. Fungsi Sosial Budaya.</p> <p>b. Fungsi pembelanjaan untuk memenuhi kebutuhan bagi kelangsungan keluarga</p> <p>c. Keseimbangan antara income dan pengeluaran</p> <p>d. Diperlukan tata kelola keuangan keluarga</p> <p>7.a. Keluarga sebagai unit terkecil dan inti dari masyarakat</p> <p>b. keluarga sebagai lingkungan sosial budaya terkecil</p> <p>c. nilai-nilai keluarga mencerminkan nilai-nilai dalam masyarakat</p> <p>d. pengejawantahan nilai-nilai agama</p>		
2.	Merawat Cinta Kasih dalam Keluarga		<p>1. Nilai-nilai dalam keluarga untuk mewujudkan mu'asyarah bil ma'ruf :</p> <p>2. Formula sukses dalam mengelola kehidupan perkawinan dan keluarga</p> <p>3. Komunikasi efektif dalam pengelolaan hubungan keluarga</p>	<p>1.a. larangan menyia-nyiakan suami/isteri</p> <p>b. Coolingdown</p> <p>c. menahan diri dan mencari solusi positif</p> <p>2.a. Saling memahami</p> <p>b. Saling menghargai</p> <p>3.a. Diskripsi komunikasi yang efektif</p> <p>b. Komunikasi dalam keluarga</p> <p>c. Komunikasi dalam kehidupan sehari-hari</p> <p>d. Macam-macam komunikasi dalam keluarga</p>	2	

3.	Manajemen Konflik dalam Keluarga		<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktor penyebab konflik 2. Tanda-tanda perkawinan dalam bahaya 3. Solusi atau cara mengatasi konflik 	<ol style="list-style-type: none"> 1.a. perbedaan kepentingan dan kebutuhan b. komunikasi tidak efektif c. hambatan penyesuaian diri 2.a. Cekcok terus menerus b. Cara komunikasi yang merusak hubungan 3.a. Pasangan b. Keluarga besar masing-masing pihak c. Institusi konseling 	2	
4.	Psikologi perkawinan dan keluarga		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengertian/Deskripsi 2. Upaya mencapai keluarga sakinah 3. Membina hubungan dalam keluarga 	<ol style="list-style-type: none"> 1.a. Pengertian psikologi perkawinan b. Pengertian keluarga c. Ruang lingkup psikologi keluarga 2.a. membentuk akhlak luhur b. menegakan rumahtangga Islami c. meningkatkan ibadah 3.a. Harmonisasi suami-isteri b. Orangtua dan anak c. Anak dengan anak d. anak dan anggota keluarga lain e. kebersamaan dalam keluarga 	2	


C. KELOMPOK PENUNJANG

1.	Pendekatan Andragogi			- Konsepsi		1	
2.	Penyusunan SAP (Satuan Acara Pembelajaran) dan Micro Teaching			-		1	
3.	Pre Test dan Post Test					1	
4.	Penugasan/Rencana Aksi					1	

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal

Wassalam

Direktur Jenderal,


Prof. Dr. H. Abdul Djamil, MA
NIP. 195704141982031003

Lampiran – Lampiran Dokumentasi Objek Penelitian



1. Ruang Bimas Islam (Utama)



2. Ruang Bimas Islam Sisi Kiri (Bagian Arsip)



3. Ruang Bimas Sisi Komputer – Printer



4. Ruang Kasi & Ruang Tamu

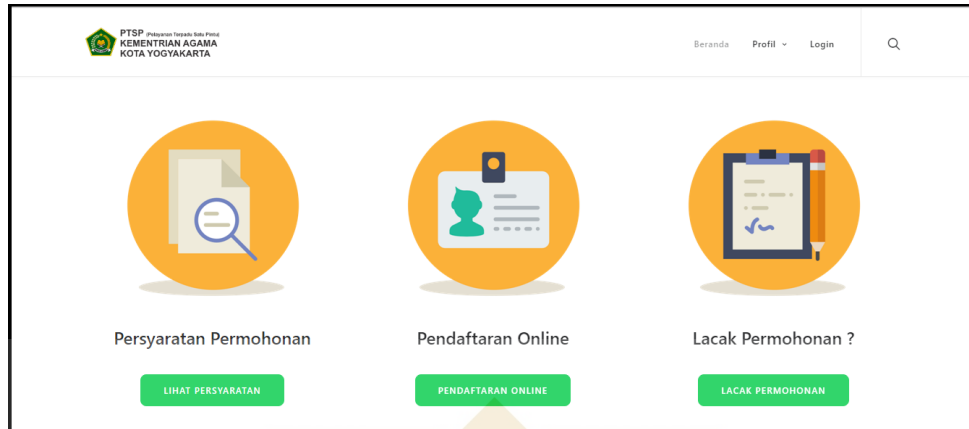


5. Kegiatan Bimas Islam Bim-Win

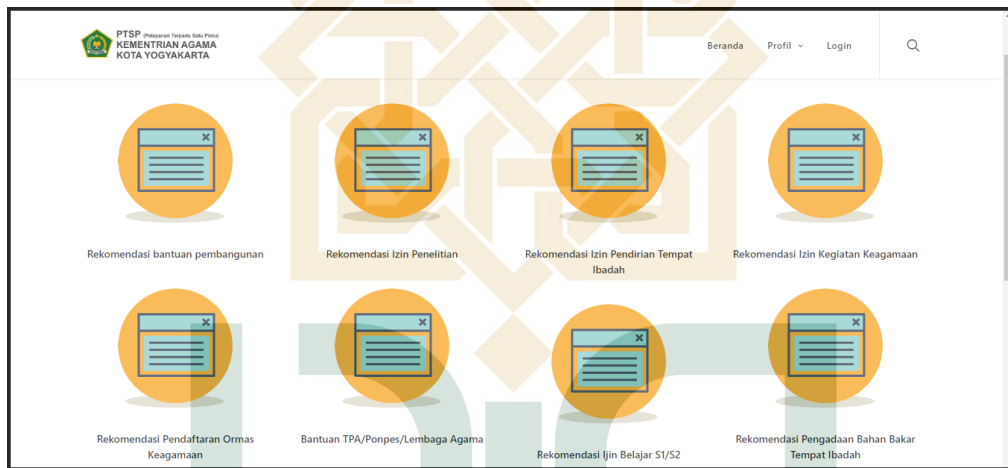


6. Pembinaan Pasca Nikah (Building Kegiatan Bim-Win)

Lampiran – Lampiran Dokumentasi Objek Penelitian



Pendaftaran Online Via PTSP



Pilih Permohonan / Layanan

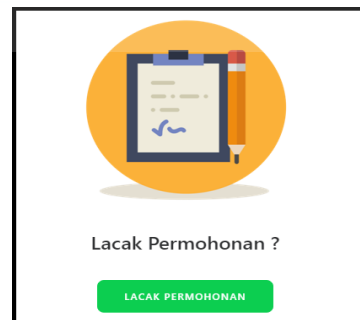
LOGIN FORM

Username

.....

- Lupa password anda?
- Belum punya akun? **Buat akun baru**

Login Form



Lacak Permohonan

Lampiran – Lampiran Dokumentasi Objek Penelitian



Wawancara Dengan Bapak Maskur Ashari Kepala Seksi Bimas

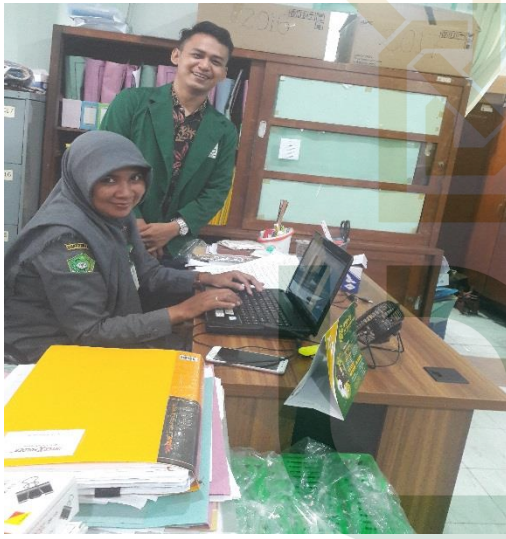


Wawancara Dengan Bapak Sigit Warsita Selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta

Lampiran – Lampiran Dokumentasi Objek Penelitian



Wawancara Dengan Kepala Kasubag TU & Ibu Alifana Staf Bimas



Dokumentasi Dengan Staf Bimas Islam

Lampiran – Lampiran Dokumentasi Objek Penelitian



Proses Kegiatan Pelayanan PTSP





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTAYOGYAKARTA**

Alamat : Jl. Ki Mangun Sarkoro No.43.A Yogyakarta.
Telp. (0274) 512285; Feksimail (0274)520575
Website : Kemenagkotajogja.org

SURAT KETERANGAN

Nomor : 5302/KK.12.03/1/HM.00/12 /2018

Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : M. AGUS NUR RACHMAN
NIM : 13240017
Fakultas / Jurusan : Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Telah melaksanakan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta guna penyusunan skripsi dengan judul : " Strategi Pelayanan di Kementerian Agama Kota Yogyakarta (Studi Terhadap Seksi Bimbingan Mas Kantor Agayarakat Islam)" mulai tanggal 31 Oktober – 30 November 2018, berdasar ijin penelitian dari Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Nomor : 070/2159 tanggal 31 Oktober 2018.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 26 Desember 2018



Kepala,

Nur Abadi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN KOTA YOGYAKARTA**

Jalan Ki Mangun Sarkoro No. 43A Yogyakarta, 55111
Telp. (0274) 512285 Fax. (0274) 520525
Website : kemenagkotajogja.org

Nomor : B. 5049/Kk.12.03/1/HM.00/11/2018 Yogyakarta, 5 November 2018
Sifat : Segera
Lamp. : -
Hal : Izin penelitian.

Yth :
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di - YOGYAKARTA

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memperhatikan surat Saudara tanggal 31 Oktober 2018 serta surat izin Ka. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta nomor : 070/2159 tanggal 31 Oktober 2018, perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat, maka dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Memberikan izin melakukan penelitian guna menyusun Skripsi kepada:
Nama : M. AGUS NUR RACHMAN
NIDN : 13240017
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suka Yogyakarta..
Judul : Strategi Pelayanan di Kementerian Agama Kota Yogyakarta (Study Terhadap Seksi Bimbingan Masyarakat Islam)
2. Lokasi penelitian di Kantor Kemenag Kota Yogyakarta mulai 5 November s.d 5 Desember 2018.
3. Berpedoman kepada peraturan perundangan yang berlaku.

Demikian izin ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Kepala,

Sigit Warsita



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN
Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 555241, 515865, 562682
Fax (0274) 555241
E-MAIL : pmperizinan@jogjakota.go.id
HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id
WEBSITE : www.pmperizinan.jogjakota.go.id

SURAT IZIN

NOMOR : 070/2159
5360/34

- Membaca Surat : Dari Surat Izin / Rekomendasi dari Kepala Badan Kesbangpol DIY
Nomor : 074/10507/Kesbangpol/2018 Tanggal : 30 Oktober 2018
- Mengingat : 1. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta;
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta;
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
6. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 42 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pada Pemerintah Kota Yogyakarta;

Dijinkan Kepada : Nama : M. AGUS NUR RACHMAN
No. Mhs/ NIM : 13240017
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Dakwah & Komunikasi - UIN SUKA Yogyakarta
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta
Penanggungjawab : Aris Risdiana, S.Sos.I.,MM.
Keperluan : Mencari Data dengan Judul Proposal : STRATEGI PELAYANAN DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA (Studi Terhadap Seksi Bimbingan Masyarakat Islam)

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta
Waktu : 31 Oktober 2018 s/d 30 November 2018
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan
Dengan Ketentuan :



1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintah setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Tanda Tangan
Pemegang Izin

M. AGUS NUR RACHMAN

Dikeluarkan di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 31 Oktober 2018
An. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan
Sekertaris

Dra. CHRISTY DEWAYANI, MM
NIP. 196304081986032019

Tembusan Kepada :
Yth 1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
2. Kepala Badan Kesbangpol DIY

Sertifikat

Nomor: UIN.2/L.4/PP000.9/212/2013
diberikan kepada:

NIM. _____

sebagai

PESERTA AKTIF

dalam kegiatan Pendidikan Pemakai Perpustakaan (*User Education*)
pada Tahun Akademik 2013/2014 yang diselenggarakan
oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta



Yogyakarta, September 2013
Kepala Perpustakaan,



M. Sohibin Artanto, S.Ag., SIP., M.LIS.
NIP. 19700906 199903 1 012



MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS
STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
CENTER FOR LANGUAGE DEVELOPMENT

TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.3.1059/2018

This is to certify that:

Name : **M. Agus Nur Rachman**
Date of Birth : **June 10, 1994**
Sex : **Male**

achieved the following scores on the Test of English Competence (TOEC)
held on **July 27, 2018** by Center for Language Development of State Islamic
University Sunan Kalijaga:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	41
Structure & Written Expression	42
Reading Comprehension	42
Total Score	417

Validity: 2 years since the certificate's issued



Yogyakarta, July 27, 2018
Director,



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19680915 199803 1 005



UJIAN SERTIFIKASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : M. Agus Nur Rachman

NIM : 13240017

Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	90	A
2.	Microsoft Excel	30	E
3.	Microsoft Power Point	70	C
4.	Internet	100	A
5.	Total Nilai	72,5	B
Predikat Kelulusan		Memuaskan	

Yogyakarta, 23 Oktober 2018



Ditandatangani oleh: **Dr. Spriwatul'Uyun, S.T., M.Kom.**
 NIP. 19820511 200604 2 002

Standar Nilai:

Nilai		Predikat
Angka	Huruf	
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang



15

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SERTIFIKAT

Nomor: B-432.2/Un.02/L.3/PM.03.2/P3.177/10/2017

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga
memberikan sertifikat kepada:

Nama : M. Agus Nur Rachman
Tempat, dan Tanggal Lahir : Muko Muko Desa Agung Jaya Sp 6, 10 Juni 1994
Nomor Induk Mahasiswa : 13240017
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Semester Pendek,
Tahun Akademik 2016/2017 (Angkatan ke-93), di:

Lokasi : Jetis, Rambeanak
Kecamatan : Mungkid
Kabupaten/Kota :
Propinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 10 Juli s.d. 31 Agustus 2017 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 96,14 (A).
Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata
(KKN) dengan status mata kuliah intra kurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian
Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 19 Oktober 2017

Ketua



Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A.
NIP. 19720912 200112 1 002



شهادة اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: JIN.02/L4/PM.03.2/6.24.6.1595/2018

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : M. Agus Nur Rachman :

تاريخ الميلاد : ١٠ يونيو ١٩٩٤

قد شارك في اختبار كفاءة اللغة العربية في ٢٦ يوليو ٢٠١٨، وحصل على
درجة :

٤٣	فهم المسموع
٢٩	التراكيب النحوية و التعبيرات الكتابية
١٩	فهم المقروء
٣٠٣	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكجاكرتا، ٢٦ يوليو ٢٠١٨
المدير



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag

رقم التوظيف : ١٩٦٨٠٩١٥١٩٩٨٠٣١٠٠٥



CURRICULUM VITAE



Nama : M. Agus Nur Rachman
Jenis kelamin : Laki-laki
Tempat, tanggal lahir : Muko-Muko, 06 Juni 1994
Alamat : Sapen Gk 01 / No 546 RT 23 – RW 07,
Kelurahan
Demangan, Gondokusuman, Yogyakarta
Email : agusnurrachman21@gmail.com
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Jurusan : Manajemen Dakwah

Riwayat pendidikan

No	Tahun	Nama Sekolah
1	2001-2006	SDN 23 Lubuk Pinang
2	2007-2010	MTs N Lubuk Mukti
3	2010-2013	MASS Tebuireng Jombang
4	2013-sekarang	UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta