

**MANAJEMEN PELAYANAN PENCATATAN NIKAH
DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN SLEMAN**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

Oleh:

**Dhica Sarah Sae
NIM 19102040085**

Pembimbing:

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

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2023**

PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-876/Un.02/DD/PP.00.9/06/2023

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN SLEMAN

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DHICA SARAH SAE
Nomor Induk Mahasiswa : 19102040085
Telah diujikan pada : Senin, 22 Mei 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

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

Valid ID: 647b385c39ec6



Penguji I

Drs. Mokhammad Nazli, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 647b06c420fff



Penguji II

Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 647dc3325f6a6



Yogyakarta, 22 Mei 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 647e856919f68

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FALKUTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274)515856 Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah Dan Kumunikasi
UIN Sunan Kalijaga
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:

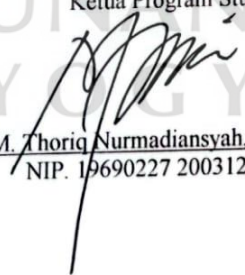
Nama : Dhica Sarah Sae
NIM : 19102040085
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Proposal : Manajemen Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman

Telah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Bidang Sosial.

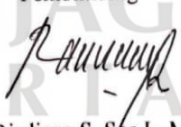
Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan, Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 05 Mei 2023

Ketua Program Studi


H. M. Thoriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si.
NIP. 19690227 200312 1 001

Pembimbing


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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dhica Sarah Sae
NIM : 19102040085
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul “Manajemen Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman” adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung *plagiarisme* dan tidak berisi materi yang tidak dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggung jawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 9 Mei 2023

Yang Menyatakan,

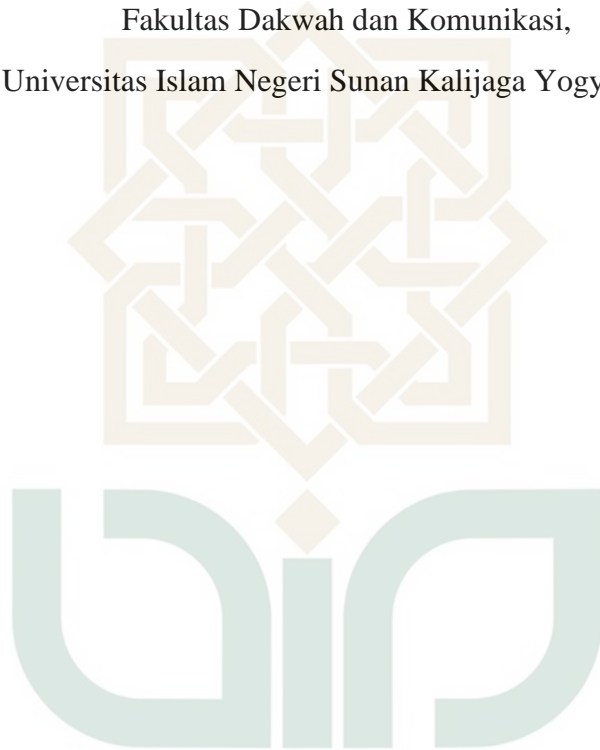


Dhica Sarah Sae
NIM 19102040085

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah
Skripsi ini penulis persembahkan untuk
Program Studi Manajemen Dakwah,
Fakultas Dakwah dan Komunikasi,
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ
وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ

Apabila engkau telah selesai (dengan suatu kebajikan),
teruslah bekerja keras (untuk kebajikan yang lain).
dan hanya kepada Tuhanmu berharaplah!¹

(QS. Al-Insyirah : 7)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Qur'an Kemenag, <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/94?from=1&to=8>
diakses pada 4 Mei 2023, pukul 23.00 WIB.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Rabbil Alamin, puji syukur atas kehadiran Allah *subhanahu wa ta'ala* yang telah dengan kasih sayang-Nya melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya. Tidak lupa selawat serta salam peneliti haturkan kepada Nabi Muhammad *shallallahu 'alaihiwasallam* yang telah memberikan penerangan dari zaman kegelapan jahiliyah dengan menyampaikan risalah Allah *subhanahu wa ta'ala*.

Dalam menyusun skripsi ini yang berjudul “Manajemen Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman”, penulis menyadari bahwa kepenulisan ini tidak akan selesai tanpa adanya dukungan, arahan, saran dan kritik, serta do'a dari pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Phil Al Makin, M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Muhammad Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi sehingga mampu untuk menyelesaikan skripsi ini.

4. Aris Risdiana S. Sos I. MM, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan tulus memberikan arahan, bimbingan dan saran, serta senantiasa meluangkan waktunya sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Drs. Mokhammad Nazili, M.Pd. selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah mengarahkan serta memberikan semangat sekaligus motivasi selama awal hingga akhir perkuliahan.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang dengan ikhlas serta sabar dalam memberikan ilmu wawasan selama perkuliahan, semoga mendapatkan amal jariah dari Allah *subhanahuata'ala*.
7. Orang tua saya tercinta, Bapak Muhammad Kusno dan Ibu Sundari yang selalu mengasihi dengan sepenuh hati dan mendoakan yang terbaik serta memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung berupa fasilitas dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Saudara-saudariku, Cindy Indra Merry dan Gheon Wilyan Rahmadji yang selalu memberikan semangat, adik-adikku Happy Maya Ifvanka dan Bobby Erlangga yang selalu menghibur kala jenuh dengan pengerjaan skripsi ini.
9. Bapak Muhammad Aris, S.Sos.I selaku Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman serta seluruh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman yang telah mengizinkan Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman sebagai objek penelitian skripsi ini hingga terselesaikan nya skripsi ini.

10. Sahabat terdekat Arifiastuti, Adnanta, Bibah, Vina, Aini, Deby, Khofifah dan seluruh teman-teman yang selalu bersedia membantu dan tidak hentinya memberi semangat saat penulisan skripsi ini.
11. Teman-teman MD 19 yang telah memberikan banyak cerita baru dan berjuang bersama, semoga kita dimudahkan dalam melangkah masa depan, dan sukses untuk kita semua,
12. Teman-teman SMA ku, Caca, Uluk, Nindy yang selalu meminta segera menyelesaikan studi Sarjana strata 1 ini

Semoga Allah senantiasa memberikan balasan kebaikan dunia akhirat atas dukungan dan bantuan yang selama ini diberikan kepada peneliti, *aamiin ya rabbal'alamin*. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 4 Maret 2023

Peneliti

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Dhica Sarah Sae

ABSTRAK

Dhica Sarah Sae, NIM 19102040085, 2023. *Manajemen Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman*. Skripsi. Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini berlatar belakang dari pentingnya manajemen pelayanan pada sebuah organisasi pelayanan. Pelayanan yang baik dan berkualitas tidak terlepas dari manajemen pelayanan yang baik. Manajemen menjadi kunci dalam penyelenggaraan pelayanan publik dikarenakan pelayanan publik merupakan tujuan sekaligus output dari sebuah organisasi atau kantor pelayanan publik. Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan haruslah baik dan sesuai. Walaupun di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman belum dilakukan revitalisasi, hendaknya harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Untuk memenuhi beberapa hal itu diperlukan manajemen pelayanan guna mengatur dan menyesuaikan pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian studi lapangan yang kemudian menghasilkan data deskriptif. Adapun metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian untuk uji keabsahan data digunakan metode triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan khususnya pada pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman telah berjalan dan pelaksanaan pelayanan terkhusus pada pelayanan pencatatan nikah telah menerapkan manajemen pelayanan dengan baik. Hal ini terbukti dari telah terbentuknya model manajemen pelayanan. Model manajemen pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman telah terbentuk karena adanya interaksi dan terpenuhinya empat hal yakni: sistem pelayanan yang mementingkan pengguna jasa, kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, sumber daya manusia pelayanan yang berorientasi kepada pengguna jasa, dan berfungsinya mekanisme voice.

Kata Kunci: *Manajemen Pelayanan. Pencatatan Nikah, Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman*

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Kajian Pustaka	6
E. Kerangka Teori.....	8
F. Metode Penelitian	15
BAB II GAMBARAN UMUM	25
A. Sejarah Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman.....	25
B. Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman.....	27
C. Letak Geografis Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman.....	30
D. Visi, Misi, dan Motto	32
E. Tugas Pokok dan Fungsi	34
F. Struktur Organisasi dan Pegawai	35
G. Prosedur Pengelola Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman.....	37
H. Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman	39

I. Jam Operasional Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman	44
BAB III PEMBAHASAN.....	45
A. Manajemen Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman	45
B. Model Manajemen Pelayanan.....	54
C. Standar Pelayanan Publik.....	65
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN	82



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jabatan dan Jumlah Pegawai KUA.	4
Tabel 2.1 Fasilitas KUA.....	29
Tabel 3.1 Daftar Pegawai KUA	36
Tabel 4.1 Tabel Daftar Penyuluh KUA non PNS.....	37



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Triangulasi Sumber	21
Gambar 1. 2 Triangulsi Data	22
Gambar 2. 1 Lokasi KUA Kecamatan Sleman	30
Gambar 2. 2 Persyaratan Duplikat Buku Nikah.....	43
Gambar 3. 1 Wawancara dengan Bapak Aris	47
Gambar 3. 2 Wawancara dengan Bapak Alfian Sleman.....	48
Gambar 3. 3 Wawancara dengan Ibu Suci	48
Gambar 3. 4 Wawancara dengan Ibu Sherly	59
Gambar 3. 5 Kotak Saran dan Kritik.....	64
Gambar 3. 6 Tata cara pendaftaran online.....	68
Gambar 3. 7 Akad nikah di KUA Kecamatan Sleman	71
Gambar 3. 8 Ruang Pelayanan KUA Kecamatan Sleman.....	75

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu aspek yang menyangkut banyak hal dalam kehidupan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya pemerintah dalam memenuhi kewajiban dan hak dari setiap warga negara baik itu berupa barang, jasa, maupun pelayanan administrasi. Hal ini seperti yang telah tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (1) dinyatakan bahwa: Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²

Dalam upaya terwujudnya pelayanan yang baik dan berkualitas tidak terlepas dari manajemen pelayanan yang baik. Manajemen menjadi kunci dalam penyelenggaraan pelayanan publik dikarenakan pelayanan publik merupakan tujuan sekaligus output dari sebuah organisasi atau kantor pelayanan publik.³

Manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk

² Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Cetakan ke-1. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017) hlm 2.

³ Achmad Abid. *Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Revitalisasi Kecamatan Kaliangkrik Magelang*, Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga 2022) hlm 2.

menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.⁴ Selain itu menurut Ratminto dan Atik, pelayanan yang baik akan terwujud apabila terpenuhinya empat hal diantaranya sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, sumber daya manusia pelayanan yang berorientasi kepada pengguna dan berfungsinya mekanisme voice.⁵ Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah Indonesia juga telah memberikan dasar atau landasan yang harus dilaksanakan bagi setiap aparatur pemerintahan. Dasar pelayanan publik tersebut teruang dalam UU No. 25 tahun 2009 pasal 15, yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.⁶

Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman merupakan salah satu instansi pemerintahan yang bertugas melayani masyarakat dalam bidang keagamaan di wilayah kecamatan. Kantor Urusan Agama adalah salah satu unit pelaksanaan teknis pada Kementerian Agama yang dipimpin oleh seorang kepala dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan

⁴ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen pelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*, (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2005), hlm 2.

⁵ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen pelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*, (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2005), hlm 242.

⁶ Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 15 tentang Pelayanan Publik, pasal 15 ayat 1.

secara operasional dibina oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.⁷ Sebagaimana ditegaskan dalam Keputusan Menteri Agama Nomor: 571 Tahun 2001 bahwa Kantor Urusan Agama bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Kabupaten/ Kota di bidang agama di wilayah kecamatan.

Menurut Kementerian Agama Kantor Wilayah (Kanwil) Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) yang baru saja merilis catatan pernikahan di DIY selama tahun 2022, Kabupaten Sleman menjadi Kabupaten dengan angka pernikahan tertinggi di Daerah Istimewa Yogyakarta yakni mencapai 6405 pernikahan.⁸ Di Kecamatan Sleman sendiri angka pernikahan juga tidak terjadi perubahan atau penurunan yang signifikan pada 3 tahun terakhir. Pada tahun 2020 angka pernikahan mencapai 476 pasangan. Lalu berlanjut pada tahun 2021 sejumlah 454 pasangan, dan pada tahun 2022 mencapai 461 pasangan.⁹ Oleh karena itu, peran Kantor Urusan Agama di Sleman sangatlah penting sebab menjadi pusat pelayanan pernikahan yang jumlahnya tidak sedikit.

Pada pengamatan dan wawancara awal yang dilakukan,¹⁰ Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman dinilai sudah cukup dengan baik menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman sendiri

⁷ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 34 tahun 2016 tentang organisasi dan tata kerja kantor urusan agama kecamatan.

⁸ Data Kementerian Agama Kanwil Yogyakarta tahun 2022.

⁹ Data Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman tahun 2022

¹⁰ Wawancara Bapak Drs. H. Sukirman, MA., Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman, 2022.

memiliki 5 desa yang dinaungi diantaranya yakni desa Tri Mulyo, desa Pandowoharjo, desa Tridadi, desa Triharjo, dan desa Caturharjo. Dalam pelaksanaannya Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman menjalankan pelayanan dengan beberapa posisi jabatan sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jabatan dan Jumlah Pegawai KUA.

No	Nama	Jabatan
1	Muhammad Aris, S.Sos. I.	Kepala KUA
2	Drs. H. Sukirman, MA.	Penghulu
3	H. Joko Sumarno	Pengolah Data
4	H. Subagyo, S.Ag. M.Si.	Penyuluh
5	H. Mujiharno, S.Ag.	Penyuluh
6	Suci Nurul Hidayati	Administrasi Umum
7	Sarindi	Administrasi Umum
8	M. Nur Alfian Aji Laksono, S.Sos.I	Honorar
9	Sarnoto	Honorar

Sumber: Hasil Observasi Pada KUA Kecamatan Sleman

Dari jumlah pegawai yang ada, Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman telah melayani masyarakat dengan baik. Akan tetapi ada beberapa hal yang ditemukan yang dirasa masih kurang diantaranya adalah karena belum dilakukannya revitalisasi oleh pemerintah kepada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman. Hal ini dikarenakan beberapa alasan salah satunya adalah

belum tersedianya tanah kepemilikan karena saat ini Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman berdiri diatas tanah milik Keraton Yogyakarta.¹¹

Selain itu fasilitas berupa sarana dan prasarana yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sleman masih dinilai kurang seperti ruang tunggu yang terbatas, komputer yang jumlahnya terbatas dan sering error serta bermasalah. Hal-hal tersebut menurut penulis menjadi aspek yang mengurangi kenyamanan dalam pemberian dan proses penerimaan pelayanan. Dari berbagai pemaparan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Manajemen Pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sleman” dengan fokus pembahasan terkait dengan program pelayanan pencatatan nikah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah: “Bagaimana manajemen pelayanan pada pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman?”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari adanya penelitian yang dimaksud adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan secara mendalam mengenai manajemen pelayanan

¹¹ Wawancara Bapak Drs. H. Sukirman, MA., Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman, 2022.

khususnya pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sleman.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan akan dapat menambah pengetahuan dan juga wawasan bagi penulis maupun pembaca mengenai manajemen khususnya pelayanan pada sebuah instansi.
- 2) Diharapkan dengan penelitian ini dapat menjadi bahan informasi kepada pembaca dan dapat dijadikan referensi bagi peneliti yang lain.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan bahan evaluasi bagi pihak Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sleman agar dapat meningkatkan kualitas dalam usaha peningkatan dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan pencatatan nikah kepada masyarakat.

D. Kajian Pustaka

Penyusunan kajian pustaka dimaksudkan untuk menunjukkan perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian saat ini. Kajian pustaka ini berisi penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema penelitian ini. Berdasarkan pada penelusuran pustaka yang telah dilakukan, ditemukan beberapa literatur yang

mempunyai relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun penelitian sejenis yang dapat dijadikan perbandingan dan acuan penelitian ini diantaranya :

Pertama adalah skripsi karya Achmad Abid yang diterbitkan tahun 2022 dengan judul “Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Revitalisasi Kecamatan Kaliangkrik Magelang”. Penelitian ini membahas mengenai manajemen pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kaliangkrik Magelang setelah adanya proses revitalisasi.¹² Hasil dari penelitian ini adalah manajemen pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kaliangkrik Magelang setelah adanya proses revitalisasi semakin baik dan terstruktur. Selain itu kualitas pelayanan yang diberikan juga semakin meningkat. Berbeda dengan penelitian yang akan peneliti lakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman dimana Kantor Urusan Agama tersebut belum dilakukan revitalisasi.

Kedua adalah jurnal yang ditulis oleh Alfin Firman Syah, Lukman Hakim, dan Nurbiah Tahi dengan judul “Pengaruh Manajemen Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang”. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kuantitatif dengan cara pembagian kuesioner kepada 50 pegawai. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan berkategori baik dengan penilaian kinerja sebagai aspek yang paling menonjol, kinerja pegawai berkategori baik dengan aspek tanggung jawab yang paling

¹² Achmad Abid. *Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Revitalisasi Kecamatan Kaliangkrik Magelang*, Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga 2022).

menonjol dan manajemen pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang. Dengan demikian, semakin tinggi manajemen pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kinerja pegawainya. Melalui kinerja, diketahui tingkat pencapaian hasil yang telah dicapai, atau akan diketahui seberapa jauh pelaksanaan tugas-tugas telah dilaksanakan.¹³

Ketiga skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Pengembalian Pelunasan Bipih di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta”. Penelitian ini disimpulkan baik karena dapat dilihat berdasarkan pelayanan yang diberikan dalam pengembalian dana Bipih yang sesuai dengan model manajemen pelayanan.¹⁴

Keempat yaitu jurnal dengan judul “Manajemen Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang”.¹⁵

E. Kerangka Teori

1. Tinjauan Umum Manajemen Pelayanan

a. Pengertian Manajemen Pelayanan

¹³ Alfin Firman Syah, “Pengaruh Manajemen Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang”, *Jurnal Ilmiah Akademik Unismuh*, vol 2:5 (oktober, 2021).

¹⁴ Siti Fatimah. *Manajemen Pelayanan Pelunasan Pengembalian Bipih Reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2020).

¹⁵ Wulandita Junita, “Manajemen Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang”, *Jurnal Dakwah dan Manajemen*, vol 2:2 (juni, 2020).

Manajemen pelayanan terdiri atas dua kata yaitu manajemen dan pelayanan. Ratminto dalam bukunya mengatakan manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.¹⁶ Ratminto dan Atik juga menjelaskan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat diwujudkan dengan model manajemen pelayanan.

Pendapat Tampubolon dan Widodo, bisa kita kaji bahwa manajemen pelayanan merupakan salah satu unsur terpenting yang harus dilaksanakan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dalam melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan.¹⁷

Menurut Moenir, manajemen pelayanan merupakan manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran serta memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.¹⁸

¹⁶ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen pelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*, (Yogyakarta:Pustaka pelajar, 2005), hlm 4.

¹⁷ Alfin Firman Syah, *Pengaruh Manajemen Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang*, Jurnal Ilmiah Akademik Unismuh, vol 2:5 (oktober,2021), hlm 1844.

¹⁸ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta:Bumi Aksara,2010) hlm 186.

b. Tujuan Manajemen Pelayanan

Pada dasarnya, tujuan manajemen pelayanan adalah kepuasan yang didapatkan oleh pelanggan. Pelanggan merupakan kunci untuk meraih keuntungan berupa mempertahankan kelangsungan hidup suatu instansi, menciptakan kepemimpinan dalam hal kualitas, melaksanakan tanggung jawab sosial dan lain sebagainya.¹⁹ Dalam hal ini yang dimaksud pelanggan adalah masyarakat.

c. Model Manajemen Pelayanan

Menurut Ratminto dan Winarsih, model manajemen pelayanan akan terbentuk apabila adanya interaksi antara beberapa hal diantaranya:²⁰

1) Sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat

Beroperasinya sistem pelayanan menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam manajemen pelayanan. Pelayanan dapat menjadi tidak berkualitas apabila sistem yang diterapkan tidak memihak kepada kepentingan pengguna jasa yang dalam hal ini adalah masyarakat.²¹

2) Kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, kultur pelayanan organisasi merupakan salah satu faktor krusial yang sangat

¹⁹ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima, Cet 1*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm 3.

²⁰ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen pelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*, (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2005), hlm 242.

²¹ Ibid., hlm. 50.

mempengaruhi. Penciptaan budaya organisasi ini penting untuk mengetahui dukungannya terhadap budaya pelayanan yang memungkinkan para petugas melaksanakan semua pekerjaan secara baik sesuai nilai yang dianut, yang akan memberikan kontribusi yang besar dalam peningkatan kinerja pegawai. Organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya organisasi terutama dalam pemberian pelayanan.²² Selain itu sehebat apapun kualitas sumber daya manusia yang ada apabila tidak memiliki kultur pelayanan, maka kehebatan tersebut justru akan dipakai untuk membodohi masyarakat pengguna jasa.²³

3) Sumber daya manusia pelayanan yang berorientasi kepada pengguna jasa

Apabila pelayanan dikelola oleh para petugas pelaksana yang berkompentensi dan memiliki kredibilitas dalam menjalankan tugas, maka akan tercipta manajemen pelayanan yang baik. Akan tetapi agar hal tersebut dapat terwujud, dibutuhkan pemberdayaan dalam pengelolaan sumber daya manusia, karena sumber daya manusia

²² Achmad Abid. *Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Revitalisasi Kecamatan Kaliangkrik Magelang*, Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga 2022), hlm 25.

²³ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen pelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*, (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2005), hlm 44.

merupakan seorang pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi salah satunya adalah dalam hal pemberian pelayanan.²⁴

4) Berfungsinya mekanisme “voice”

Dari beberapa faktor diatas *mekanisme voice* merupakan satu-satunya faktor eksternal yang dikemukakan oleh Ratminto. Maksud dari *mekanisme voice* disini adalah pengguna jasa pelayanan dalam hal ini adalah masyarakat harus diberi kesempatan untuk mengungkapkan ekspresi ketidakpuasannya atas pelayanan yang diterima.²⁵

d. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Stadarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan kepada masyarakat agar dapat diakses dan juga diketahui sebagai pengguna layanan publik. Standar pelayanan publik dalam Surjadi, diantaranya meliputi:²⁶

1) Prosedur Pelayanan.

Prosedur pelayanan haruslah jelas baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.

2) Waktu Penyelesaian

²⁴ Achmad Abid. *Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Revitalisasi Kecamatan Kaliangkrik Magelang*, Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga 2022), hlm 26.

²⁵ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen pelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*, (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2005), hlm 41.

²⁶ Ibid. hlm 23.

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi petugas pelayanan kompetensi harus ditetapkan sesuai dan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut peraturan yang telah tertulis di Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Penyelenggara Layanan memiliki beberapa kewajiban diantaranya:

- 1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan
- 2) Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan

- 3) Menetapkan pelaksanaan yang kompeten
- 4) Menyediakan sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai
- 5) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggara pelayanan publik
- 6) Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan
- 7) Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- 8) Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan
- 9) Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya
- 10) Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi
- 11) Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepas tanggung jawab atas posisi atau jabatan
- 12) Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah.²⁷

²⁷ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 15.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada kali ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang dalam pengumpulan datanya menggunakan metode deskriptif, yaitu pengumpulan data dari informan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang secara holistik bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, baik itu perilakunya, persepsi, motivasi maupun tindakannya, dan secara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.²⁸

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan pihak yang dijadikan sebagai narasumber pada sebuah penelitian. Subjek pada penelitian ini adalah sumber daya manusia atau SDM yaitu kepala dan pegawai dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman serta masyarakat.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan topik masalah yang menjadi perhatian pada sebuah penelitian. Objek pada penelitian ini adalah bagaimana manajemen

²⁸ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm 1.

pelayanan khususnya pada pelayanan pencatatan nikah yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sleman.

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Menurut Lofland, sumber data yang ada dalam penelitian kualitatif merupakan kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.²⁹ Dalam penelitian ini digunakan beberapa sumber data, diantaranya sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan data pokok dalam sebuah penelitian. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpul data baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian peneliti olah.³⁰ Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah kepala dan pegawai dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman serta masyarakat dengan melakukan wawancara dan observasi secara langsung.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pelengkap atau tambahan yang melengkapi data yang sudah ada sebelumnya. Data sekunder diperoleh oleh

²⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010), hlm 157.

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm 137.

peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti berperan sebagai tangan kedua). Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, artikel, jurnal dan lain-lain. Dalam hal ini, data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui literatur yang erat kaitanya dengan objek penelitian.³¹

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara atau metode yang digunakan dalam pengumpulan data berupa pencatatan peristiwa, hal-hal, keterangan atau karakteristik dari sebagian atau seluruh elemen masyarakat. Pengumpulan data ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian.³² Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Wawancara

Wawancara merupakan alat pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur. Informan dalam pengumpulan data dengan metode wawancara ini adalah kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman, pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman, dan masyarakat .

³¹ Enny Radjab dan Andi Jam'an, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Makassar: Lembaga dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar), hlm.111.

³² W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2005), hlm 110.

b. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat dan mengamati secara langsung subjek penelitian dengan memiliki tujuan tertentu. Observasi digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan.³³ Dalam penelitian ini peneliti mengamati dan mendeskripsikan yang berkaitan dengan manajemen pelayanan khususnya pada pelayanan pencatatan nikah yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sleman.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.³⁴ Metode dokumentasi ini bertujuan untuk melengkapi dan mengoreksi data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi. Pada penelitian kali ini, peneliti menggunakan catatan dan dokumentasi berupa foto dan rekaman suara.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit,

³³ Burhan bungin. *Metode Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu sosisal lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm 118.

³⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, (Yogyakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm 204.

melakukan sintesa, menyusun kedalaman pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.³⁵ Miles and Huberman dalam bukunya Sugiyono mengemukakan bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data yang diperoleh sudah sampai jenuh. Teknik analisis data yaitu *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), *conclusion drawing/verification*.³⁶ Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan tahapan secara berurutan, terdiri dari empat alur kegiatan bersamaan yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

a. Pengumpulan Data

Peneliti mengumpulkan data dengan berbagai macam data dengan berbagai macam cara dan model sehingga data yang diperoleh akan lebih banyak dan dan bervariasi.

b. Reduksi Data

Setelah memperoleh berbagai macam data, dilanjutkan dengan proses memilih, menyederhanakan dan memfokuskan data kasar dengan menajamkan, menggolongkan, dan membuang data yang tidak layak agar penelitian tetap berada dalam koridor yang benar.

c. Penyajian Data

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, R&D*, hlm. 244.

³⁶ *Ibid.*, hlm 250.

Penyajian data adalah proses menyusun data dan informasi yang di dapat agar lebih terpola dan terorganisir yang akan memberikan kemungkinan penarikan kesimpulan.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh. Verifikasi dan penarikan kesimpulan akhir dilakukan setelah pengumpulan data selesai.

6. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data digunakan untuk membuktikan nilai kebenaran dan konsistensi data dalam penelitian. Pengecekan keabsahan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan uji *credibility* (uji kredibilitas), *transferability* (validitas), *dependability* (reliabilitas) dan *confirmability* (obyektivitas).³⁷

Pada penelitian ini peneliti melakukan pengecekan data melalui beberapa teknik keabsahan data yang meliputi: kredibilitas, tranferabelitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas, adapun perincian dari teknik diatas adalah sebagai berikut:

a. Uji Kredibilitas

Dalam penelitian kualitatif, uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian dapat dilakukan dengan beragai metode salah satunya adalah metode triangulasi. Triangulasi metode yaitu pengecekan

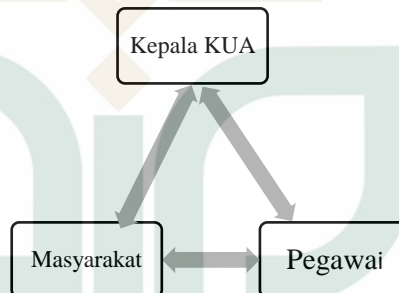
³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian: Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D*. (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 338.

data dengan menggunakan metode yang berbeda yang akan dibandingkan hasilnya.³⁸ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dimana membandingkan (mengecek ulang) informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda dan juga triangulasi data. Data yang diperoleh selanjutnya ditarik kesimpulan yang lebih bisa diterima kebenarannya.

1) Triangulasi Sumber

Triangulasi ini menggunakan sumber yang berasal dari atasan (kepala), bawahan (pegawai), dan orang yang bekerja sama.

Adapun gambar peneliti sertakan sebagai berikut:

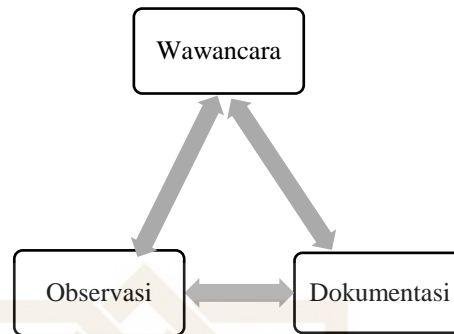


Gambar 1. 1 Triangulasi Sumber

2) Triangulasi Data

Triangulasi ini bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dan sesuai. Dengan demikian pengecekan kredibilitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

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



Gambar 1. 2 Triangulsi Data

b. Uji Tranferabelitas

Transferability adalah validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Laporan penelitian dibuat serinci mungkin, jelas, sistematis dan dapat dipercaya, sehingga pembaca memperoleh gambaran secara jelas. Dengan demikian, pembaca dapat menentukan dapat atau tidaknya penelitian diaplikasikan di tempat lain.

c. Uji Reliabilitas

Dependability atau Reliabilitas adalah suatu penelitian apabila orang lain dapat mengulangi atau mereplikasi proses penelitian tersebut. Uji ini dilakukan karena banyaknya peluang seorang peneliti mempunyai data tanpa turun ke lapangan secara langsung, maka penelitian ini tidak reliable atau dependable. Penelitian ini uji *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian dengan pembimbing untuk dapat menerangkan seluruh kegiatan data sampai analisisnya dan pengambilan keputusan.

d. Uji *Confirmability*

Pengujian *confirmability* disebut juga dengan uji objektivitas penelitian. Penelitian ini dapat dikatakan objektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Pada penelitian kualitatif, uji *confirmability* mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*. Dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada, tetapi hasilnya ada.³⁹

Sistematika Pembahasan

Hasil akhir pada penelitian yang akan dilakukan ini yaitu berupa penyusunan skripsi. Maka dari itu sistematika pembahasan ini dibuat untuk mempermudah dalam memahami kerangka serta gambaran secara menyeluruh dari penelitian ini, yang bertujuan untuk mendapatkan sebuah hasil akhir pembahasan yang sistematis.

Bagian awal berisi halaman sampul, lembar logo, halaman judul, lembar persetujuan skripsi, halaman pernyataan keaslian tulisan, halaman moto, halaman persembahan, halaman kata pengantar, halaman abstrak, halaman daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan daftar lampiran.

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm 270-279.

Bagian inti/tengah isinya meliputi tentang uraian penelitian dari bagian pendahuluan sampai bagian penutup yang tertuang dalam bentuk bab-bab sebagai satu kesatuan. Pada skripsi ini penulis menuangkan hasil penelitian dalam lima bab yang masing-masing terdapat sub-sub bab yang menjelaskan pokok bahasan dari bab yang bersangkutan.

Bab I Pendahuluan, berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan kajian pustaka dan kajian teori, serta metode penelitian yang berisikan tentang jenis penelitian, sumber data, tempat dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data dan sistematika pembahasan.

Bab II berisikan Gambaran Umum mengenai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sleman baik itu sejarah, letak geografis, visi, misi dan tujuan struktur organisasi, data pegawai, sarana prasarana yang menunjang kegiatan pelayanan dan jadwal kegiatan serta pelayanan yang diberikan.

Bab III Pembahasan, yaitu berisikan tentang manajemen pelayanan khususnya pada pelayanan pencatatan nikah yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sleman Yogyakarta.

Bab IV berisi kesimpulan, kritik, saran, dan kata penutup. Serta bagian akhir yaitu berisikan tentang daftar rujukan, lampiran-lampiran dan riwayat hidup

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Manajemen Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman Kabupaten Sleman dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen pelayanan telah berjalan dan pelaksanaan pelayanan terkhusus pada pelayanan pencatatan nikah telah menerapkan manajemen pelayanan dengan baik. Hal ini terbukti dari telah terbentuknya model manajemen pelayanan. Model manajemen pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman telah terbentuk karena adanya interaksi dan terpenuhinya empat hal yakni: sistem pelayanan yang mementingkan pengguna jasa, kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, sumber daya manusia pelayanan yang berorientasi kepada pengguna jasa, dan berfungsinya mekanisme voice.

Selain itu pelayanan khususnya pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman juga dinilai sudah cukup memenuhi standar pelayanan publik menurut MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 yang mana meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan sebagian besar telah terpenuhi sesuai dengan yang semestinya.

B. Saran

1. Saran untuk Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman

Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman diharapkan dapat mensosialisasikan terkait dengan berbagai pelayanan yang ada baik melalui kepala desa setempat ataupun pemangku adat. Hal-hal yang dapat disosialisasikan diantaranya prosedur pelayanan, syarat-syarat yang dibutuhkan dll. Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman juga perlu untuk lebih aktif di media sosial baik Instagram, website, ataupun Facebook guna memberikan informasi terkait pelayanan dan memudahkan masyarakat untuk mencari informasi tersebut.

Selain itu, diharapkan Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman juga lebih merawat sarana dan prasarana yang ada. Walaupun Kantor Urusan Agama Kecamatan Sleman belum dilakukan revitalisasi, akan tetapi apabila sarana prasarana yang ada dirawat dengan baik, hal tersebut akan lebih berguna dan bermanfaat serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

2. Saran untuk peneliti selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian secara lebih mendalam mengenai manajemen pelayanan pada Kantor Urusan Agama di seluruh Indonesia baik yang telah dilakukan revitalisasi ataupun belum dan menunjukkan bagaimana perbedaannya. Selain itu juga dapat melakukan penelitian mengenai Sistem Informasi Manajemen Nikah

(SIMKAH) yang baru. Dengan adanya penelitian-penelitian selanjutnya nantinya akan menjadi bahan evaluasi bagi Kantor Urusan Agama terkait dan juga bagi Kementerian Agama selaku pembuat kebijakan.



DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Abid. *Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Revitalisasi Kecamatan Kaliangkrik Magelang*, Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga) . 2022.
- Amin Syukron, *Pengantar Manajemen Industri*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2014.
- Burhan bungin. *Metode Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi, dan kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu sosial lainnya*, Jakarta: Kencana. 2009.
- Djaman Satori dan Aan Komarian. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2009.
- Enny Radjab dan Andi Jam'an, *Metodologi Penelitian Bisnis*. Makassar: Lembaga dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar
- Gustian, Nofrida Utami. *Analisis Pengaruh Kepemilikan Manajerial terhadap Kebijakan Pendanaan dan Dividen*. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*. Vol VI, No 2. 2016.
- H.Malayu S. P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah, Edisi revisi Cet. 6*. Jakarta: Bumi Aksara. 2007.
- H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2010.
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Cetakan ke-1. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2017.
- Julika Ermalia. *Manajemen Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung*, Skripsi Lampung: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Intan Lampung. 2020.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa. 2009.
- Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2010.
- Nina Rahmayanti. *Manajemen Pelayanan Prima, Cet 1*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 34 tahun 2016 tentang organisasi dan tata kerja kantor urusan agama kecamatan.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018.

- Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta. 2009.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta. 2010.
- Surjadi. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama. 2009.
- T. Hani Handoko. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE. 2018
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 15
- W. Gulo. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Grasindo. 2005.
- Wursanto. *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset, 2005.

