

NOMOR SKRIPSI

5393/MD-D/SD-S1/2022

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM  
BIMBINGAN PRANIKAH PADA KANTOR URUSAN AGAMA  
KECAMATAN BAGAN SINEMBAH KABUPATEN ROKAN HILIR**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri  
Sultan Syarif Kasim Riau Untuk melengkapi Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Sosial (S. Sos)



**OLEH:**

**UIN SUSKA RIAU**

**JUNAEDI USMAN HARAHAP**

**NIM. 11740415301**

**PROGRAM STRATA 1 (S1)  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
2022**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi di atas, dengan ini saya menyatakan persetujuan sebagai berikut:

Nama : Junaedi Usman Harahap  
Nim : 11740415301  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Judul skripsi : Implementasi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Bimbingan Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

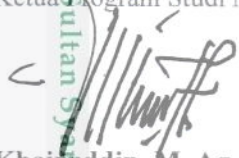
Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Pekanbaru, 14 Oktober 2022  
Pembimbing,



**Artis, S.Ag., M.I.Kom**  
NIP. 196806072007011047

Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah



**Khairuddin, M. Ag**  
NIP. 19720817 200910 1 002

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Junaedi Usman Harahap  
NIM : 11740415301  
Judul : Implementasi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Bimbingan Pranikah Pada Kantor Urusana Agama Kecamatan Bagan Sinembah

Telah dimunaqasyahkan Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 25 Oktober 2022

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan Ilmu komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 01 November 2022  
Dekan

**Imron Rosidi, S. Pd., M.A., Ph. D**  
NIP. 198111182009011006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I



**Imron Rosidi, S.Pd., M.A., Ph. D**  
NIP. 198111182009011006

Penguji III



**Rafdaedi, Sos.I., M.A**  
NIP. 19212252011011001

Sekretaris/ Penguji II



**Muhlasin, M.Pd.I**  
NIP. 196803132005011009

Penguji IV



**Dr. Rahman, M. Ag**  
NIP. 197509192014111001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Junaedi Usman Harahap

NIM : 11740415301

Tempat & Tanggal Lahir : Tapsel, 13 Mei 1998

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : "Implementasi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Bimbingan Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas .

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun

Pekanbaru, 2022

Membuat pernyataan,



**Junaedi Usman Harahap**

NIM. 11740415301

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak meruikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

To. : Nota Dinas  
Jumlah : 1 (satu) Eksemplar  
Hal : Pengajuan Ujian Munaqosyah

Kepada yang terhormat,  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Suska Riau  
di- Tempat.

**Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.**

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan proposal skripsi sebagaimana mestinya terhadap Saudara :

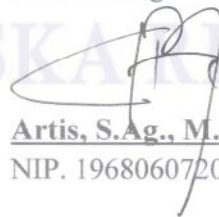
Nama : Junaedi Usman Harahap  
NIM : 11740415301  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : Implementasi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Bimbingan Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam ujian munaqosah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

**Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.**

Pekanbaru, 14 Oktober 2022  
Pembimbing



**Artis, S. Ag., M.I. Kom**  
NIP. 196806072007011047

Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah



**Khairuddin, M. Ag**  
NIP. 197208 17200910 1 002

## ABSTRAK

Nama : Junaedi Usman Harahap

Prodi : Manajemen Dakwah

Judul : Implementasi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Bimbingan  
Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah  
Kabupaten Rokan Hilir

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan implementasi manajemen pelayanan publik dalam bimbingan pernikahan pada kantor urusan agama kecamatan bagan sinembah kabupaten rokan hilir yang meliputi 4 fungsi manajemen; planning, organizing, actuating, controlling. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Subjek penelitian ini adalah petugas bimbingan pernikahan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian dan data penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Bimbingan Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Dilihat dari segi **perencanaan** di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah, dalam meningkatkan bimbingan pernikahan telah memiliki perencanaan. Dibuktikan dengan program kerja yang dirancang oleh kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah. Namun dari segi struktur organisasi, Kantor Urusan Agama ini tidak memiliki struktur organisasi yang khusus dalam kegiatan bimbingan pernikahan, tetapi dalam **pengorganisasian** Kantor Urusana Agama Kecamatan Bagan Sinembah ini telah melaksanakan sesuai dengan mana mestinya. Adapun dari segi **penggerakkan** beberapa program yang dirancang telah dijalankan sesuai dengan perencanaan awal dan ada yang tidak terealisasi, seperti pelatihan khusus sebelum melakukan bimbingan pernikahan kepada calon pengantin. Sedangkan dari segi **pengawasan** dilakukan oleh seluruh petugas bimbingan pernikahan dengan cara absensi seluruh calon pengantin yang hadir pada bimbingan pernikahan. Dalam melakukan program kerja dilakukan pengawasan oleh petugas yang sudah ditetapkan kemudian disampaikan kepada pimpinan. Hal itu yang membuat program kerja bimbingan pernikahan ini bisa terealisasi dengan baik.

**Kata Kunci:** Implementasi, Manajemen pelayan publik, Bimbingan Pernikahan.



## ABSTRACT

Name : Junaedi Usman Harahap  
Department : Da'wah Management  
Title : Implementation of Public Service Management in Marriage Guidance at the Religious Affairs Office Bagan Sinembah District Rokan Hilir Regency

This study aims to find out and describe the implementation of public service management in marriage guidance at the religious affairs office (*KUA*) Bagan Sinembah sub-district, Rokan Hilir regency which includes 4 management functions; planning, organizing, actualizing, and controlling. This research is a qualitative research. The subject of this research is marriage guidance officer. The data collection techniques used were interviews, observation, and documentation. The data analysis technique used is data reduction, presentation, drawing conclusions and verification. The results showed that the Implementation of Public Service Management in Marriage Guidance at the Office of Religious Affairs, Bagan Sinembah District, Rokan Hilir Regency, in improving marriage guidance has prepared a plan. It is proven by the planned-program designed by the head of the Office of Religious Affairs, Bagan Sinembah District. However, in terms of organizational structure, the Office of Religious Affairs does not have a specific organizational structure in marriage guidance activities, but in organizing the Office of Religious Affairs, it has implemented the works as it should be. In terms of implementing several designed-programs, it have been done according to the initial planning but there are some plans which have not been actualized, such as special training before conducting marriage guidance to spouse candidate. While in terms of supervision, it is carried out by all of the marriage guidance officers by checking the attendance of all the spouse candidates at the wedding guidance. Conducting the work program is carried out under supervision by officers who have been determined and then submitted to the head of the office. Hence, it is the thing which make the marriage guidance program can be done properly.

**Keywords:** Implementation, Management of public servants, Marriage Guidance.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

*Assalammu'alaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh*

Puji serta syukur saya panjatkan kepada Allah subhanahuwata'la, karena atas berkah dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjan pada Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada

1. Bapak Prof. Dr.Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
2. Ibuk Dr. Hj. Helmiati, M.Ag selaku Wakil Rektor I Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
3. Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd selaku Wakil Rektor II Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
4. Bapak Edi Erwan, S.Pt., M.Sc.,Ph.D selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
5. Bapak Dr. Imron Rosidi, S,Pd., M.Pd selaku Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
6. Bapak Dr. Masduki, MA. Sebagai wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universita Islam Negeri Susltan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Dr. Toni Hartono, M. Si sebagai wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universita Islam Negeri Susltan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag sebagai Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Bapak Khairuddin, M.Ag selaku ketua Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan syarif Kasim Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak meruikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

10. Bapak Artis, S. Ag.,M.I.Kom selaku pembimbing. Yang mana telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir penyusunan skripsi serta telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan yang bermanfaat kepada penulis.
11. Bapak Imron Rosidi, S. Pd, MA, Ph.D selaku Penasihat Akademik (PA) yang telah banyak memberikan arahan serta dukungan kepada penulis dan selalu bersedia mendengarkan keluh kesah penulis, serta memberikan bantuan dalam mencari solusi dari setiap masalah yang dialami penulis untuk menentukan judul skripsi.
12. Ayahanda dan Ibunda saya Azhar Harahap dan Nurolan Aritonang abang saya, Faisal Amir Harahap, Restu Ardiansyah Harahap dan Adek saya Winda Rahmayani Harahap serta seluruh keluarga yang tidak dapat saya sebut satu persatu, semoga Allah senantiasa memberikan rahmatnya kepada kalian semua. Karena telah berjuang dan mendoakan saya, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
13. Seluruh Bapak/Ibuk Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
14. Informan peneliti yang telah bersedia memberikan data dan informasi kepada penulis sehingga penulis menjadi mudah dalam menyelesaikan skripsi ini yaitu Bapak Firdaus, S.Ag, Bapak Mukhlis, S.Ag, Ustadz Dulfitri, Ustadz H. Salam, A.Md, Ibuk Zuhdiyah Aini, S.Pd.I

Terimakasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu selama menjalani proses perkuliahan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau. Penulis juga memohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya. Dari penulis menerima kritik dan saran dengan tujuan perbaikan kedepannya

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Penegasan Istilah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II KAJIAN TERDAHULU DAN KERANGKA PIKIR.....</b>	<b>9</b>
A. Kajian Terdahulu.....	9
B. Landasan Teori.....	10
C. Kerangka Pemikiran.....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
C. Sumber Data.....	34
D. Informan Penelitian.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Validitas Data.....	37
G. Teknik Analisis Data.....	38
<b>BAB IV DISKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
A. Sejarah berdirinya Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir.....	40
B. Visi dan Misi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir.....	42

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau**

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak meruikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir.....	42
D. Tugas Pokok Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir.....	43
E. Fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir.....	44

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 45**

A. Hasil Penelitian.....	45
1. Perencanaan Pelayanan Publik Dalam Bimbingan Pranikah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah.....	46
2. Pengorganisasian Pelayanan Publik Dalam Bimbingan Pranikah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah .....	48
3. Penggerakkan Bimbingan Pranikah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah.....	50
4. Pengawasan Bimbingan Pranikah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah.....	52
B. Pembahasan .....	54
1. Perencanaan Bimbingan Pranikah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah.....	55
2. Pengorganisasian Bimbingan Pranikah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah.....	57
3. Penggerakan Bimbingan Pranikah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah.....	58
4. Pengawasan Bimbingan Pranikah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah.....	60

**BAB VI PENUTUP ..... 62**

A. Kesimpulan .....	62
B. Saran .....	63

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Manajemen pelayanan adalah seperangkat kemampuan organisasi khusus untuk memberikan hasil kepada pelanggan dalam bentuk layanan. “Kemampuan Khusus Organisasi” ini meliputi proses, kegiatan, fungsi dan peran yang menggunakan penyedia layanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan mereka, serta kemampuan untuk membangun struktur organisasi yang cocok, mengelola pengetahuan dan memahami bagaimana memfasilitasi hasil yang menciptakan nilai.<sup>1</sup>

Salah satu upaya mewujudkan *Good Governance* adalah memberikan pelayanan publik yang berkualitas, terukur serta senantiasa memperhatikan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berada dalam euphoria reformasi, demokratis, desentralisasi, otonomi daerah dan penegakan HAM termasukantisipasi terhadap kemajuan IPTEK. Pelayanan publik oleh aparatur dalam berbagai sektor terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat, baik yang menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbeda-beda tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian serta masih adanya pungutan liar. Tuntutan masyarakat akan perbaikan pelayanan publik belum diimbangi dengan sistem kapasitas aparat dalam melayani publik, hal ini sangat terkait dengan kinerja aparatur pemerintahan yang masih rendah terutama di daerah.

Pada sisi lain, masyarakat dapat mengadukan pelaksana penyelenggaraan negara dan pemerintah yang melakukan penyimpangan standar pelayanan. Standar pelayanan yang dimaksud adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka menciptakan

<sup>1</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. (Pustaka Pelajar. Yogyakarta 2005), hlm.13

pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Untuk menciptakan pelayanan publik yang terbuka dan baik maka pelaksana pelayanan publik memang harus berperilaku adil dan tidak diskriminatif dengan ditopang sikap yang santun, ramah, profesional dan kompetensi pada bidang tugasnya dengan mengaplikasikan prinsip yang tidak mempersulit masyarakat dan selalu berpegang pada nilai-nilai akuntabilitas dan berintegritas sebagai penyelenggara institusi. Bagaimanapun juga pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berfungsi sebagai instrumen untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan standar dan peraturan perundang-undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang dan jasa serta pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam Undang-undang. Oleh karena itu para penyelenggara pelayanan publik yang disebut penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik dengan menyediakan sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan publik yang berkualitas sebagaimana yang diamanatkan UU.<sup>2</sup> Adapun ayat Al-Qur'an tentang pelayanan yaitu terdapat dalam Surat An-Nahl Ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ {91}

Artinya: *Dan tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksi (terhadap sumpah itu) sesungguhnya, Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.*<sup>3</sup>

Dalam peraturan direktur jenderal bimbingan masyarakat islam nomor : dj.Ii/542 tahun 2013 tentang pedoman penyelenggaraan kursus pranikah dengan rahmat tuhan yang maha esa direktur jenderal bimbingan masyarakat islam.<sup>4</sup>

<sup>2</sup> UU NO 25 tahun 2009 bab IV pasal 15 ayat e

<sup>3</sup> Al-Qur'an Surah An-nahl: 91

<sup>4</sup> 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.

Bimbingan pranikah ialah pemberian bekal pengetahuan, pemahaman, dan keterampilan dalam waktu singkat kepada calon suami istri tentang kehidupan rumah tangga atau keluarga. Jadi, yang dimaksud dengan bimbingan pranikah dalam penelitian ini adalah pemberian materi-materi atau pembekalan pengetahuan tentang berbagai seluk beluk Pranikah yang diberikan sebelum proses akad nikah berlangsung. Adapun tahapan yang dilakukan berupa tahap awal atau permulaan, tahap berlangsung dan tahap berakhirnya suatu kegiatan penasehat atau pembekalan Pranikah.<sup>5</sup>

Pranikah merupakan suatu hal yang penting dalam realita kehidupan umat manusia, ikatan lahir dan batin antar wanita dan pria yang punya tujuam untuk membentuk keluarga yang bahagia dan sejahtera berdasarkan ke Tuhanan Yang Maha Esa. Pranikah tidak sekedar keinginan seorang saja, tetapi ada ikatan ibadah dalam sebuah Pranikah, agar Pranikah terbentuk dengan baik maka agama menjadi landasan bagaimana sahnya sebuah Pranikah, dengan begitu Pranikah harus dijaga dengan baik sehingga bisa abadi dan apa yang menjadi tujuan Pranikah dalam islam yakni terwujudnya keluarga sakinah.<sup>6</sup>

Dalam ajaran Islam nikah adalah sunnah Nabi dan merupakan sebuah komitmen yang dipandang sakral oleh sebahagian masyarakat. Melalui lembaga Pranikah sepasang manusia, lelaki dan perempuan dipersatukan melalui IjabQabul. Ijab-Qabul dilakukan oleh calon suami dengan wali dari pihak perempuan yang merupakan perjanjian yang kokoh (mitsaqan ghalizan). Perjanjian yang kokoh ini adalah pernyataan komitmen yang harus dipegang teguh oleh sepasang anak Adam untuk hidup bersama sebagai suami-isteri.

Tujuan Pranikah yang saat ini masi sulit dicapai dan diwujudkan oleh pasangan suami isteri yaitu kurangnya pengetahuan wawasan dan pemahaman tentang hakikat perkawinan, arti dan makna suatu perkawinan, tugas dan

<sup>5</sup> Hamdi Abdul Karim, "Manajemen Pengelolaan Bimbingan Pranikah Dalam Mewujudkan Keluarga Sakinah Mawaddah Warahmah", Jurnal Bimbingan Penyuluhan Agama, VOL. 01, No. 2, Juli-Desember (2019), email: Hamdi\_abdul\_karim@yahoo.co.id. Diakses 25 Maret 2020.

<sup>6</sup> Walgito Bimo, *Bimbingan Dan Konseling Perkawinan*, Yogyakarta: Andi Office, 2004, hlm.1

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



keajiban masing-masing. Banyaknya pasangan suami isteri yang tidak mampu menyelesaikan berbagai masalah yang terjadi didalam kehidupan rumah tangga, dari perselisihan, perselingkuhan, masalah ekonomi, kekerasan dalam rumah tangga (KDRT), yang berakhir dengan perceraian, perceraian memang halal dilakukan tapi sangat di benci Allah Swt.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir merupakan sebuah lembaga yang diperuntukkan bagi masyarakat yang tugasnya adalah melayani masyarakat baik itu mengenai urusan Pranikah, perceraian dan lainnya sifatnya berhubungan dengan pelayanan masyarakat. Program pelayanan di kantor KUA Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir adalah melakukan aktivitas Pranikah. Sebelum pelaksanaan nikah, calon pengantin di wajibkan mengikuti bimbingan pra nikah dikantor KUA, tujuannya supaya keduaa pengantin paham dan mengerti aturan dalam Pranikah dan kedepannya dapat mewujudkan menjadi keluarga sakinah dan warahmah. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah itu sendiri merupakan Kantor Urusan Agama yang ada di Kabupaten Rokan Hilir yang melayani 3 Kecamatan sekaligus. Hal inilah yang menarik perhatian peneliti untuk melihat implementasi manajemen pelayanan bimbingan pra nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan sinembah Kabupaten Rokan Hilir.

**Tabel.I.1**  
**Jumlah Pranikah Bulan Mei Dan Juni 2022**

No	Bulan	Pranikah
1	Mei	64
2	Juni	57

Dari tabel diatas dapat dilihat jumlah peristiwa Pranikah antara Bulan Mei Dan Juni tahun 2022 lumayan tinggi yaitu dengan jumlah 121 orang dalam dua bulan terakhir merupakan peristiwa terbanyak selama tahun 2022, melihat dari banyaknya peristiwa Pranikah tersebut maka pemerintah melakukan bimbingan pranikah untuk meningkatkan pengetahuan calon pengantin terhadap bagaimana menjadikan keluarga yang sakinah mawaddah warohmah.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabel.I.2

**Jumlah peserta yang mengikuti Bimbingan Pranikah Bulan Mei dan Juni 2022**

No	Bulan	Peserta Bimbingan Pranikah
1	Mei	30 Pasang
2	Juni	40 Pasang

Setelah mengikuti bimbingan perkawinan, dari pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah akan memberikan sertifikat yang digunakan sebagai syarat pencatatan Pranikah, dengan ini maka bimbingan perkawinan wajib diikuti oleh para calon pengantin dikarenakan sertifikat dari bimbingan perkawinan tersebut merupakan syarat perkawinan yang nantinya akan dilampirkan pada pencatatan Pranikah. bimbingan perkawinan. Dari kegiatan ini ketika pasangan yang mendaftar tidak berkenan hadir maka pasangan tersebut tetap bisa melangsungkan pernikahan tersebut, dikarenakan belum ada sanksi yang jelas akan tetapi pihak Kantor Urusan Agama harus memberikan juga arahan tentang Pranikah.

Adapun permasalahan yang ada pada penelitian ini yaitu kurangnya sosialisasi terkait dengan program bimbingan perkawinan pranikah kepada calon pengantin (*catin*) sehingga membuat minimnya pengetahuan calon pengantin (*catin*) terhadap program ini. Dimana bimbingan pranikah ini sangat penting dilakukan karena calon pengantin sangat memerlukan pengetahuan-pengetahuan untuk mengoreksi dan mengaplikasikan dala kehidupan ketika berumahtangga, jika calon pengantiin (*catin*) tidak mengikuti bimbingan perkawinan pranikah ini maka akan kurangnya pengetahuan calon pengantin (*catin*) dalam membangun kehidupan berumahtangga, dan kurangnya pengetahuan tersebut dapat menyebabkan perceraian, kekerasan berumahtangga, dan lain-lain

### B. Penegasan Istilah

Untuk menyamakan persepsi terhadap makna, maka perlu dijelaskan beberapa kata yang dianggap penting. Beberapa kata tersebut diantaranya:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## 1. Implementasi

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna. Menurut Nurdin Usman implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.<sup>7</sup>

## 2. Manajemen Pelayanan

Menurut Moenir manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.<sup>8</sup>

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.<sup>9</sup>

Layanan seharusnya aktif dan dinamis, karena dalam layanan pada dasarnya manusialah yang menjadi sasaran baik secara perorangan, maupun berkelompok dalam bentuk badan/organisasi. Dengan menyadari aktifitas yang harus ditangani oleh manajemen, maka dapat diharapkan ada dinamika dalam proses manajemen.<sup>10</sup>

## C. Rumusan Masalah

Mengingat banyaknya masalah yang perlu dikaji dalam penelitian ini, untuk memudahkan dan terarahnya penelitian, penulis hanya memfokuskan pada : Bagaimana Implementasi Manajemen Pelayanan Publik dalam Bimbingan Pranikah pada Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan. Bagan Sinembah

<sup>7</sup> Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, Grasindo, Jakarta, 2002, Hlm.70

<sup>8</sup> Moenir, H.AS, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Bumi Aksara. Jakarta 2008), Hlm. 186

<sup>9</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. ( Pustaka Pelajar. Yogyakarta 2005), Hlm. 4

<sup>10</sup> Moenir, *Op.Cit*, Hlm. 163

Kabupaten Rokan Hilir pada ?

#### D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

##### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen publik dalam meningkatkan pelayanan pada Kantor Urusan Agama khususnya calon pengantin, dan bagai mana pengaruhnya bagi masyarakat disekitar nya yaitu di Kecamatan Bagan Sinembah, Bagan Sinembah Raya, dan Balai Jaya .

##### 2. Kegunaan Penelitian

Adapun beberapa kegunaan yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain adalah:

##### 1. Kegunaan akademis

- a) Secara teoritis agar dapat dijadikan bahan rujukan khasanah keilmuwan bagi Kantor Urusan Agama dalam upaya meningkatkan pelayanan pada masyarakat.
- b) Sebagai bahan stimulan yang secara praktis digunakan khususnya KUA Kecamatan Bagan Sinembah.

##### 2. Kegunaan praktis

- a) Hasil penelitian ini dibuat diharapn mampu memberin kontribusi bagi Prodi Manajemen Dakwah kontribusi Manajemen Lembaga Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunisi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif sim Riau.
- b) Sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana sosial (S. Sos) Prodi Manajemen Dakwah Konsentrasi Manajemen Lembaga Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunisi.

#### E. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pemahaman sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa, sehingga dapat memeperlihatkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Dalam penulisan skripsi ini penulis membagi ke dalam beberapa bab dan masing-masing bab mencakup beberarap subbab yang berisi sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak meruikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



## **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang, Penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, sistematika penulisan.

## **BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR**

Pada bab ini berisi jian terdahulu, landasan teori dan kerangka pemikiran .

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan tentang jenis dan pendekatan Penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, Informan penelitian, teknik pengumpulan data, validasi Data, dan teknik analisis data

## **BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan tentang, gambaran dan lokasi penelitian.

## **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan tentang hasil penelitian dan pembahasan

## **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dari pembahasan

## **DAFTAR KEPUSTAKAAN**

## **LAMPIRAN**

### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. Dilarang mengutipkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB II

### KAJIAN TERDAHULU DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Kajian Terdahulu

Untuk membandingkan dengan hasil penelitian lain dan sekaligus untuk melihat posisi penelitian ini, maka perlu adanya penelitian-penelitian lain yang pernah dilakukan. Penulis menggunakan penelitian terdahulu untuk mengumpulkan data informasi yang relevan dengan topik yang penulis bahas. Adapun penelitian yang hampir mirip dan sama dengan penelitian ini yang berjudul.

1. Skripsi berjudul “*Manajemen pelayanan Baitul Tamwil Muhammadiyah (BMT) dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah*” oleh Siti Mutaharoh, jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Raden Intan Lampung 2016, Penelitian ini bertujuan mengetahui manajemen pelayanan BMT dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Perbedaan dengan skripsi yang penulis teliti lebih fokus pada Manajemen pelayanan publik yang ada pada KUA Kecamatan Bagan Sinembah pada pelayanan Suscatin sedangkan peneltian yg ditulis Siti Mutaharoh lebih terfokus kepada manajemen Baitul Tamwil sedangkan penelitian dilakukan pada subjek yang berbeda dan objek yang sama.<sup>11</sup>
2. Skripsi yang berjudul “*Optimalisasi Layanan Pranikah DiKecamatan Kasui Kabupaten Way Kanan*” oleh Budi Utomo NPM 1141030039 jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Institut Agama Islam Islam Negri Lampung Tahun 2016, penelitian ini untuk mengetahui bentuk layanan Pranikah KUA di Kecamatan Kasui Kabupaten Way Kanan. Perbedaan dengan skripsi yang penulis teliti lebih fokus pada Manajemen pelayanan publik yang ada pada KUA Kecamatan Bagan Sinembah pada pelayanan Suscatin sedangkan penelitian yang di

<sup>11</sup> Siti Mutaharoh, “*Manajemen pelayanan Baitul Tamwil Muhammadiyah (BMT) dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah*” Skripsi (Lampung: IAIN Raden Intan Lampung, 2016)

tulis oleh saudara Budi berfokus pada Optimalisasi Pelayanan Pranikah.<sup>12</sup>

3. Skripsi yang berjudul "Perencanaan Tugas Dalam Pelaksanaan Kursus Calon Pengantin (SUSCATIN) Kantor Urusan Agama (KUA) Sukarame Bandar Lampung" oleh Karlina Fransiska jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Institut Agama Islam Islam Negeri Lampung Tahun 2016, penelitian ini berfokus pada Perencanaan Tugas pada Suscatin di KUA Sukarame Bandar Lampung. Perbedaan dengan skripsi yang penulis teliti lebih fokus pada Manajemen pelayanan publik yang ada pada KUA Kecamatan Bagan Sinembah pada pelayanan Suscatin sedangkan penelitian yang ditulis oleh karlina Fransiska lebih fokus kepada perencanaan tugas dalam pelaksanaan kursus calon pengantin.<sup>13</sup>

## B. Landasan Teori

### 1. Implementasi

#### a. Pengertian Implementasi

- 1) Menurut Purwanto dan Sulistyastuti, Implementasi intinya adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*to deliver policy output*) yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran (*target group*) sebagai upaya untuk mewujudkan kebijakan.<sup>14</sup>
- 2) Menurut E. Mulyasa Implementasi juga bisa berarti pelaksanaan yang berasal dari kata bahasa Inggris Implement yang berarti melaksanakan.<sup>15</sup>

<sup>12</sup> Budi Utomo, "Optimalisasi Layanan Pernikahan DiKecamatan Kasui Kabupaten Way Kanan" Skripsi (Lampung: IAIN Lampung, 2016)

<sup>13</sup> Karlina Fransiska, "Perencanaan Tugas Dalam Pelaksanaan Kursus Calon Pengantin (SUSCATIN) Kantor Urusan Agama (KUA) Sukarame Bandar Lampung" (Lampung: IAIN Lampung, 2016)

<sup>14</sup> Purwanto dan Sulistyastuti, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*, (Bumi Aksara Jakarta, 1991), Hlm. 21

<sup>15</sup> E. Mulyasa, *Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan*, (Jakarta, Bumi

- 3) Menurut Guntur Setiawan berpendapat, implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana birokrasi yang efektif.<sup>16</sup>

#### b. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi

Keberhasilan implementasi menurut Merile S. Grindle dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (content of policy) dan lingkungan implementasi (context of implementation). Variabel isi kebijakan ini mencakup:<sup>17</sup>

- 1) Sejauh mana kepentingan kelompok sasaran termuat dalam isi kebijakan.
- 2) Jenis manfaat yang diterima oleh target group, sebagai contoh, masyarakat di wilayah slumareas lebih suka menerima program air bersih atau perlistrikan daripada menerima program kredit sepeda motor.
- 3) Sejauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan.
- 4) Apakah letak sebuah program sudah tepat. Variabel lingkungan kebijakan mencakup:
  - a. Seberapa besar kekuasaan, kepentingan, dan strategi yang dimiliki oleh para actor yang terlibat dalam implementasi kebijakan.
  - b. Karakteristik institusi dan rejim yang sedang berkuasa.
  - c. Tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran.

Van Meter dan van Horn menjelaskan bahwa tugas implementasi adalah membangun jaringan yang memungkinkan tujuan kebijakan publik direalisasikan melalui aktivitas instansi pemerintah yang melibatkan berbagai

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Aksara, 2013), Hlm. 56.

<sup>16</sup> Guntur Setiawan, *Impelemntasi dalam Birokrasi Pembangunan*, ( Balai Pustaka, Jakarta, 2004), Hlm. 39

<sup>17</sup> Merile S. Grindle (Dalam Buku Budi Winarno). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Media Pressindo, Yogyakarta, 2002, Hlm. 21.

pihak yang berkepentingan.<sup>18</sup> Van Meter dan Van Horn (dalam buku Winarno), menggolongkan kebijakan-kebijakan menurut karakteristik yang berbeda yakni, jumlah perubahan yang terjadi dan sejauh mana konsensus menyangkut tujuan antara pemerintah serta dalam proses implementasi berlangsung. Unsur perubahan merupakan karakteristik yang paling penting setidaknya dalam dua hal:

- 1) Implementasi akan di pengaruhi oleh sejauh mana kebijakan menyimpang dari kebijakan-kebijakan sebelumnya. Untuk hal ini perubahan – perubahan inkremental lebih cenderung menimbulkan tanggapan positif daripada perubahan-perubahan drastis (rasional), seperti dikemukakan sebelumnya perubahan inkremental yang didasarkan pada pembuatan keputusa secara inkremental pada dasarnya merupakan remedial dan diarahkan lebih banyak kepada perbaikan terhadap ketidak sempurnaan sosial yang nyata sekarang ini dari pada mempromosikan tujuan sosial dari masa depan. Hal ini sangat berbeda dengan perubahan yang didasarkan pada keputusan rasional yang lebih berorientasi pada perubahan besar dan mendasar. Akibatnya peluang terjadi konflik maupun ketidak sepakatan antara pelaku pembuat kebijakan akan sangat besar.
- 2) Proses implementasi akan dipengaruhi oleh jumlah perubahan organisasi yang diperlukan. Implementasi yang efektif akan sangat mungkin terjadi jika lembaga pelaksana tidak diharuskan melakukan progenisasi secara derastis. Kegagalan program-program sosial banyak berasal dari meningkatnya tuntutan yang dibuat terhadap struktur-struktur dan prosedur-prosedur administratif yang ada.

## 2. Manajemen

### a. Pengertian Manajemen

Manajemen secara etimologis adalah suatu seni dalam ilmu dan pengorganisasian seperti menyusun perencanaan, membangun organisasi dan pengorganisasiannya, pergerakan, serta pengendalian atau pengawasan. Dan manajemen juga bisa diartikan suatu ilmu pengeahuan

<sup>18</sup> Ibid., Hal. 179

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak meruakan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



yang sistematis agar dapat memahaami mengapa dan bagaimana manusia saling bekerja sama agar dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain maupun golongan tertentu dan masyarat luas. Menurut para ahli memberikan batasan aktivitas sesuai dengan sudut pandang mereka masing-masing. Adapun beberapa defenisi diantaranya:

- 1) George Robert Terry, sebagai proses khas dari beberapa tindan, seperti perencanaan, pengorganisasian, penggeran, dan pengawasan. Ricky W. Griffin, proses perencanaan, organisasi, koordinasi, dan kontrol pada sumber daya agar tujuan tercapai secara efektif dan efesien.<sup>19</sup>
- 2) Lawrence A. Appley, sebagai keahlian dalam membangkitkan orang lain agar bersedia melakukan sesuatu.

Dari beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan usaha yang dilakukan secara bersama-sama untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Manajemen merupan sebuah kegiatan, pelaksanaannya disebut manajing dan orang yang melakukannya disebut manajer.

Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan, menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan, dan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas. Manajemen terdiri dari berbagai unsur, yakni man, money, method, machine, market, material dan information.<sup>20</sup>

Adapun di dalam Manajemen terkandung nilai-nilai yang harus dipahami kemudian diterapn baik setiap pegawai ataupun masyarat yang akan melaksanakan Pranikah antara lain:

#### b. Fungsi-Fungsi Manajemen

Manajemen adalah sebuah proses untuk mencapai tujuan organisasi yang telah dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan menggunakan fungsi fungsi perencanaan, mengorganisasian, memimpin dan menegendalikan

<sup>19</sup> George Robert Terry, *Asas-Asas Manajemen*, cetakan ke 5, Pt Alumni, Bandung, 2006, Hlm.17

<sup>20</sup> Handoko ,T. Hani, *Manajemen*, hlm. 77.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak meruikan, kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





yang disebut juga fungsi-fungsi manajemen. Dalam kamus Besar Ilmu Pengetahuan dijelaskan bahwa fungsi adalah pelaksanaan konseptual yang menghubungkan rangkaian rangkainya yang teratur, serta mempunyai saling keterkaitan atau saling ketergantungan.<sup>21</sup>

Para ahli telah banyak mengemukakan dari fungsi-fungsi manajemen tetapi yang sering diterapkan ialah George R. Terry., yaitu *planning* ( perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan) dan *controlling* (pengawasan), yang disebut POAC.

#### 1) Perencanaan (*Planning*)

Fungsi pertama dari manajemen ialah fungsi perencanaan. Adapun Irini Diana Sari Wijayanti mengatakan perencanaan merupakan pemilihan sekumpulan kegiatan dan keputusan selanjutnya apa yang harus dilakukan, kapan, bagaimana, dan oleh siapa. Rencana harus mempertimbangkan, fleksibilitas, agar mampu menyesuaikan diri dengan situasi dan kondisi baru secepat mungkin. Rencana merupakan salah satu aspek penting dalam pengambilan keputusan (Decision making).<sup>22</sup>

Perencanaan merupakan suatu proses pengambilan keputusan tentang apa tujuan yang harus dicapai pada waktu tertentu dimasa mendatang dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Proses tersebut terdiri atas dua elemen *Pertama* Penetapan tujuan, dan *Kedua* Menentukan kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Fungsi ini menghasilkan dan mengintegrasikan tujuan, strategi dan kebijakan.

Perencanaan berhubungan dengan aktivitas untuk masa yang akan datang. Perencanaan berkaitan dengan hal yang akan terjadi dari keputusan seorang. Melalui perencanaan, anggota organisasi berusaha melihat kedepan, mengetahui lebih dahulu hal-hal yang mungkin terjadi, mempersiapkan hal-hal yang tidak tentu menggambarkan aktivitas dan

<sup>21</sup> M. Maqun, *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*, ( Jakarta : Lembaga pengkajian Kebudayaan Nusantara), cet.ke , hal.208. dikutip dari skripsi

<sup>22</sup> Irini Diana Sari Wijayanti, *Manajemen*, (Jogyakarta: MITRA CENDIKIA, 2008).hlm.10

memberikan arahan kronologis untuk pencapaian tujuan.<sup>23</sup>

Adapun langkah-langkah perencanaan sebagai berikut:

- a) Menentukan tujuan  
Objektif menetapkan hasil-hasil yang diharapkan yang menunjukkan titik akhir dari pada yang akan dilakukan dan apa yang harus dicapai oleh jaringan dari strategi, kebijaksanaan prosedur, peraturan, program, dan anggaran.
  - b) Mengembangkan Premis  
Premis adalah asumsi tentang lingkungan dimana rencana akan dijalankan. Premis meliputi peramalan kebijakan dasar dan rencana yang sudah ada.
  - c) Menentukan alternative  
Alternative tindakan dan mengevaluasi alternative tersebut.
  - d) Memilih alternative salah satu yang terbaik.
  - e) menerapkan rencana dan mengevaluasi hasilnya.
- 2) Pengorganisasian (*Organizing*)

*Organizing* berasal dari kata *Organize* yang berarti menciptakan struktur dengan bagian yang diintegrasikan sedemikian rupa, sehingga hubungannya satu sama lain terikat oleh hubungan terhadap keseluruhannya. Organisasi diartikan menggambarkan pola-pola, skema, bagian yang menunjukkan garis perintah kedudukan karyawan, hubungan yang ada dan lainnya.<sup>24</sup>

*Organizing* sangat bermanfaat dalam memberikan informasi tentang garis kewenangan agar setiap anggota dalam organisasi bisa mengetahui apa kepada siapa dia memberi perintah dan dari siapa dia menerima perintah. *Organizing* juga diperlukan untuk memperbaiki efisiensi kerja dan kualitas pekerjaan melalui synergism yang baik dimana orang bekerja bersama-sama akan memberikan output yang lebih besar daripada bekerja secara sendiri-sendiri. Disamping itu, organizing juga dapat memperbaiki

<sup>23</sup> Siswanto . *Pengantar Manajemen*. (Jakarta ; Bumi Aksara 2005.hlm : 44

<sup>24</sup> Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan. *Op.cit*. hlm. 118

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengizinkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



komunisi. Suatu struktur organisasi yang jelas dapat menggambarkan garis komunisi antar anggota.

Pengorganisasian mempersatukan sumber-sumber daya pokok dengan cara yang teratur dan mengatur orang-orang dalam pola yang demikian rupa, hingga mereka dapat melaksanakan aktivitas-aktivitas guna mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan. Dengan kata lain, salah satu bagian penting tugas pengorganisasian adalah mengharmoniskan suatu kelompok orang-orang berbeda, mempertemukan macam-macam kepentingan dan memanfaatkan kemampuan-kemampuan kesemuanya kesuatu arah tertentu. Harapan disini adalah dicapainya sinergisme (synergism) yang berarti tindakan-tindakan simultan units individual atau yang terpisah yang bersama-sama menghasilkan suatu efek total yang lebih besar dibandingkan dengan jumlah komponen-komponen individual.<sup>25</sup>

Pengorganisasian memiliki beberapa tujuan diantaranya adalah sebagai berikut:

- a) Membagi pekerjaan ke dalam tugas-tugas dan departemen yang spesifik.
  - b) Meenugaskan pekerjaan dan tanggung jawab terkait dengan pekerjaan individu.
  - c) Mengordinasikan beragam tugas organisasi.
  - d) Menjalin hubungan di antara individu, kelompok dan departemen
- 3) Penggerakan (*Actuating*)

Setelah perencanaan disusun secara matang dan kemudian dilakukan pengorganisasian kerja, maka tahap manajemen berikutnya adalah penggerakan *actuating* terhadap orang-orang yang sesuai dengan rencana dan organisasi yang telah ditetapkan. Pada prinsipnya penggerakan ialah menggerakkan orang-orang melaksakan sesuatu kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Penggerakan ini juga disebut “pelaksanaan” dalam istilah manajemen dakwah *actuating*

<sup>25</sup> Winardi. 1979. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung : ALUMNI. Hlm : 217

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



penggerakan disebut dengan tawjiih. Fungsi manajemen ini merupakan kegiatan untuk membuat orang lain suka dan dapat bekerja dengan baik. Pada dasarnya menggerakan orang bukanlah suatu pekerjaan yang mudah, untuk dapat menggerakkannya, dituntut keterampilan seseorang pemimpin yang memiliki kemampuan serta seni dalam menggerakkan orang lain untuk berbuat. Kemampuan atau seni untuk menggerakkan orang lain disebut “kepemimpinan”

Fungsi-fungsi penggerakan antara lain:

- a) Untuk mempengaruhi seseorang supaya bersedia menjadi pengikut.
- b) Menggunakan daya resistensi pada seseorang atau banyak orang.
- c) Untuk membuat seseorang suka melakukan tugas dengan sebaik baiknya
- d) Untuk mendapatkan atau memelihara serta memupuk kesetiaan, loyalitas dedikasi kepada pemimpin, tugas serta organisasi tempat mereka bekerja.
- e) Untuk menanamkan, memelihara dan memupuk rasa tanggung jawab secara penuh kepada seseorang atau banyak orang dan terhadap tuhan, Negara, masyarakat serta yang diembannya.<sup>26</sup>

Didalam melakukan penggerakan diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Pemberian motivasi
- b) Perjalinan hubungan
- c) Penyelenggaraan komunikasi
- d) Pembangunan atau peningkatan pelaksanaan.<sup>27</sup>

Untuk fungsi manajemen (*actuating*) ini berkaitan erat dengan manusia dan merupakan masalah yang kompleks serta yang paling sulit dilakukan dari semua fungsi manajemen. Penggerakkan merupakan fungsi penting dalam manajemen, karena bagaimanapun modrennya peralatan, tanpa dukungan manusia belum berarti apa-apa. Menggerakkan manusia

<sup>26</sup> Julitriasa dan Suprianto, Manajemen Umum, hlm.66

<sup>27</sup> Ibrahim Lubis, Pengendalian dana pengawasan Proyek dan Manajemen,( Jakarta: Ghalia Indonesia,2001) hal.112

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



merupakan hal yang sulit, karena manusia yang bekerja adalah makhluk hidup yang memiliki harga diri, perasaan dan tujuan yang berbeda-beda. Jelasnya penggerakan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan untuk membimbing, menggiring, mengarahkan dan mengatur orang lain kesegala kegiatan yang telah diberikan tugas dalam melaksanakannya. Actuating dalam kaitannya dengan motivating dikatakan sebagai keseluruhan proses pemberian motif bekerja para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan baik dan ulet.

Pendapat lain mengemukakan penggerakan (*actuating*) juga merupakan usaha membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok supaya dan berkehendak dengan kerja keras untuk mencapai tujuan dan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan.<sup>28</sup> Berdasarkan hal tersebut terlihat bahwa tercapai atau tidaknya tujuan tergantung kepada bergerak atau tidaknya seluruh anggota kelompok manajemen. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa actuating merupakan usaha untuk menggerakkan, membangkitkan, mendorong dan membimbing para bawahan agar mereka mau bekerja demi tercapai tujuan yang telah ditentukan. Oleh karena itu, penggerakkan itu mempunyai arti dan peranan yang sangat penting, diantara fungsi manajemen lainnya. Pentingnya penggerakkan juga karena fungsi ini merupakan fungsi yang secara langsung berhubungan dengan manusia (pelaksana).

Untuk dapat melaksanakan actuating haruslah mempunyai keahlian menggerakkan orang lain agar mau bekerja baik sendiri maupun bersamasama dengan penuh kesadaran dan keikhlasan untuk menyelesaikan tugasnya supaya tujuan tercapainya sesuai dengan rencana yang dibuat sebelumnya. Karena manajemen adalah kegiatan pencapaian tujuan bersama ataupun melalui usah-usaha orang lain, maka jelaslah bahwa actuating merupakan bagian yang paling penting dalam proses manajemen.

<sup>28</sup> Sukarna, *Dasar-dasar manajemen*, (Bandung: CV Mandar Maju, 1992), hlm.82

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak meruakan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### 4) Pengendalian (*Controlling*)

Pengawasan merupakan fungsi terakhir dalam manajemen yang harus dilakukan. Pengawasan yaitu tindakan atau proses kegiatan untuk mengetahui hasil pelaksanaan, kesalahan, kegagalan untuk kemudian dilakukan perbaikan dan mencegah agar pelaksanaan tidak berbeda dengan yang telah ditetapkan.

Henry Fayol dikutip A.M Kadarman dan Jusup Udaya menyatakan “ bahwa dalam suatu usaha, pengawasan yang dilakukan adalah untuk memastikan bahwa segala sesuatunya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, instruksi yang diberikan dan prinsip yang telah ditentukan”.<sup>29</sup>

Fungsi pengawasan adalah indentifikasi berbagai factor yang menghambat kegiatan, dan pengambilan tindakan koreksi yang diperlukan agar tujuan dapat tercapai. Fungsi ini diperlukan untuk memastikan apakah apa yang telah direncanakan dan diorganisasikan dapat berjalan dengan baik. Tujuan fungsi pengawasan diantaranya adalah:

- a) Adaptasi lingkungan. Sangat memungkinkan kegiatan dirubah karena terjadinya berbagai perubahan lingkungan.
- b) Meminimalkan kegagalan. Dengan pengawasan kegagalan karena hasil produksi tidak memenuhi standar diharapkan menjadi lebih kecil.
- c) Meminimalkan biaya. Dengan meminimalkan kegagalan dalam kegiatan, ini berarti bisa meminimalkan biaya.
- d) Mengantisipasi kompleksitas organisasi. Fungsi pengawasan penting untuk menjamin bahwa kompleksitas organisasi dapat diantisipasi dengan baik.<sup>30</sup>

Untuk mendapatkan suatu system pengawasan yang efektif, maka perlu dipenuhi beberapa prinsip pengawasan

- a) Pengawasan dapat merefleksir sifat-sifat dan kebutuhan-kebutuhan dari kegiatan yang harus diawasi

<sup>29</sup> A.M Karman dan Jusuf Udaya, *Pengantar Ilmu Manajemen*, ( Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1994), cet. Ke -4, hlm.159

<sup>30</sup> Julianai, *Pengantar Manajemen*, ( Riau: Suska Press,2008).

- b) Dapat segera melaporkan penyimpangan
- c) Fleksibel
- d) Dapat merefleksir pola organisasi
- e) Dapat dimengerti
- f) Dapat menjamin diadakannya tindakan koreksi.

Dalam analisis lain, ada yang menyampaikan fungsi manajemen yang sebelumnya tidak akan efektif tanpa fungsi pengawasan atau sekarang banyak digunakan istilah pengendalian. Pengawasan yang dalam istilah manajemen dakwah dikatakan dengan riqabah atau tahsib adalah penemuan dan penerapan cara serta peralatan untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini dapat bersifat positif atau negative. Pengawasan positif mencoba untuk mengetahui apakah tujuan organisasi dicapai dengan baik dan benar. Pengawasan negative mencoba untuk menjamin bahwa kegiatan yang tidak diinginkan atau dibutuhkan tidak terjadi atau terulang kembali.

Fungsi pengawasan apabila tidak dilakukan akan memungkinkan terjadinya kekeliruan-kekeliruan yang terus berlansung, sehingga tiba-tiba kesalahan tersebut sudah parah dan sulit diatasi. Oleh karenanya bukan hanya tujuan yang tidak tercapai namun kemungkinan dapat menimbulkan kerugian yang besar dari sebuah organisasi. Fungsi pengawaasan adalah mengawasi keseluruhan dari kegiatan-kegiatan untuk menjamin atau mengusahakan agar semua berhasil sesuai dengan apa yang direncanakan.

Fungsi-fungsi manajemen inilah yang harus dimiliki oleh setiap lembaga organisasi untuk merealisasikan program kerjanya dan memperbaiki kinerja organisasi. Fungsi-fungsi manajemen ini juga sangat membantu bagi setiap organisasi dalam pencapaian tujuannya secara efektif dan efisien. Pengawasan yang efektif didasarkan pada system informasi manajemen yang efektif. System manajemen yang dapat ditetapkan sebagai metode formal untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh manajer agar dapat melaksanakan tugas secara efektif. Nilai informasi yang diberikan oleh system informasi manajemen

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merusakan, kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



bergantung pada kualitas, kuantitas, dapat diperoleh setiap saat dan relevan dengan kegiatan manajemen. Informasi yang dibutuhkan manajer berbeda-beda bergantung pada tingkat hierarki mereka.

Beberapa hal yang juga perlu diperhatikan bahwa sebagai bagian dari aktivitas dan tanggung jawab pimpinan, sasaran pengawasan adalah mewujudkan dan meningkatkan efisiensi, efektifitas, rasionalitas dan ketertiban dalam pencapaian tujuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi. Hasil pengawasan harus dijadikan masukan oleh pemimpin dalam pengambilan keputusan, untuk: menghentikan atau meniadakan kesalahan, penyimpangan, penyelewengan, pemborosan, hambatan dan ketidaktertiban. Kedua, mencegah terulang kembalinya kesalahan, penyimpangan, penyelewengan, pemborosan dan ketidaktertiban. Ketiga, mencari cara-cara yang lebih baik atau membina yang telah baik untuk mencapai tujuan atau melaksanakan tugas-tugas organisasi.<sup>31</sup> Dengan demikian, pengawasan baru bermakna apabila diikuti dengan langkah-langkah tindak lanjut yang nyata dan tepat. Dengan kata lain, tanpa tindak lanjut pengawasan sama sekali tidak ada artinya.

Dengan demikian kegiatan pengawasan akan bisa dilakukan dengan baik, sebagai tujuan untuk melihat apakah kegiatan yang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

### 3. Pengertian Pelayanan

Menurut *Kitler* dalam *Sampara Lukman*, pelayanan adalah setiap kegiatan yang mengumumkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. *Sampara* berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelayanan.<sup>32</sup>

Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai

<sup>31</sup> Soeharyo dan Efendy, *Sistem Penyelenggaraan*, hlm. 99.

<sup>32</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006),



hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa dimasyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan.

*H.N Casson* mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberikan keuntungan kepada pembeli dengan tujuan good will atau nama baik serta meningkatkan penjualan dan pendapatan.<sup>33</sup>

Pelayanan adalah suatu proses, oleh karena itu objek pertama manajemen pelayanan ialah proses itu sendiri menurut berbagai definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses pelayanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertip, tepat mengenai sasaran dan memuaskan pihak yang diayani.

Sementara itu, istilah publik berasal dari dari bahasa inggris *publik* yang berarti umum, masyarakat, Negara,. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berate umum, orang banyak, ramai. Pelayanan publik diartikan, pemberian pelayanan (melayani)keperluan orang atau masyarakatyang mempunyai kepentingan atau organisasi sesuai dengan aturan pokok tatacara yang telah ditetapkan. Dengan demikian, dapat dikatan pelayanan publik pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

<sup>33</sup> Poltak Simanduntak Dkk, *Manajemen Pelayanan Prima* ( Jakarta, Pt Bumi Aksara, 2006) hlm. 4.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### 4. Manajeme Pelayanan

##### a. Definisi Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan merupakan proses ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Aktifitas manajemen yang dimaksud dalam uraian ini iyalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Uraian dari segi aktifitas ini diambil karena disini letak dinamikanya manajemen, terutama jika dihubungkan dengan kegiatan pelayanan yang menjadi pokok bahasan.

Layanan seharusnya aktif dan dinamis, karena dalam layanan pada dasarnya manusialah yang menjadi sasaran baik secara perorangan, maupun berkelompok dalam bentuk badan/organisasi. Dengan menyadari aktifitas yang harus ditangani oleh manajemen, maka dapat diharapkan ada dinamika dalam proses manajemen.<sup>34</sup>

Manajemen pelayanan publik atau pelayanan umum di Indonesia diatur dalam beberapa peraturan sebagai berikut: Keputusan menteri pendaya gunaan aparatur Negara no 90/MENPAN/1989 tentang delapan program strategi pemicu pendayagunaan etministrasi Negara.

##### b. Asas Pelayanan Publik

Untuk mendapatkan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan ssebagai berikut:

###### 1) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai erta mudah dimengerti.

###### 2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan pearturan perundang-undangan.

<sup>34</sup> Moenir, *Op.Cit*, hlm. 163

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## 3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

## 4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

## 5) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

## 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.<sup>35</sup>

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan asas-asas pelayanan. Agar semua pelayanan yang diberikan memberikan manfaat dan sesuai dengan prosedur.

**c. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, standar pelayanan kurang-kurangnya meliputi:

## 1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

## 2) Waktu Penyelesaian

<sup>35</sup> Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2015) hlm. 19

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

3) Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk riciannya yang ditetapkan dalam proses pemeberian dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk Pelayanan

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

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan psarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.<sup>36</sup>

**d. Prinsip Pelayanan Publik**

Didalam keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

- a. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik.
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan personal atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

<sup>36</sup> Ibid Hlm 23

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Kepastian waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung Jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan Sarana dan Prasanara  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 8) Kemudahan Akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan kelemahan  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan  
Lingkungan pelayanan harus tertip, teratur, disediakan ruang tunggu, yang nyaman bersih rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti



parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.<sup>37</sup>

#### e. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelananaan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggara, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>38</sup>

Artinya bahwa penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip penyesuaian. Yaitu melihat situasi dan kondisi bagi para konsumen atau masyarakat yang merupakan objek dari pelayanan lembaga atau organisasi tersebut. Penyelenggaraan pelayanan publik ini dinilai dari kepuasan masyarakat bukan hanya dinilai dari kepuasan penyelenggara atau anggota lembaga atau organisasi tersebut.

### 5. Bimbingan Pranikah

#### a. Pengertian Bimbingan Pranikah

Bimbingan pranikah ialah proses pemberian pembekalan atau pendidikan kepada calon suami istri yang diadakan sebelum dilangsungkannya proses akad nikah, yang mencakup materi kebijakan pemerintah dalam bidang Pranikah, membentuk keluarga Islami, hukum munakahat dan etika Pranikah.<sup>39</sup>

Bimbingan pranikah adalah pemberian bekal pengetahuan, pemahaman, keterampilan dan penumbuhan kesadaran kepada calon pengantin tentang kehidupan rumah tangga dan keluarga. Juga diberikan beberapa materi yang bisa bermanfaat bagi para calon mempelai dalam membangun rumah tangga, supaya para calon mempelai dapat mencapai kehidupan rumah

<sup>37</sup> Ibid hlm. 21

<sup>38</sup> Op Cit hlm .63

<sup>39</sup> Mahmudin, "Implementasi Pembekalan Pranikah dalam Membentuk Keluarga Sakinah Mawaddah Warahmah", VOL. XV, No. 2 Februari (2016), email: mahmudinhulu@gmail.com. Diakses 24 Maret 2019

tangga yang sakinah, mawaddah, warahmah.

#### b. Pentingnya Bimbingan Pranikah

Pentingnya bimbingan pranikah adalah pemberian bekal pengetahuan, pemahaman, keterampilan dan pertumbuhan kesadaran kepada remaja usai nikah dan calon pengantin tentang kehidupan rumah tangga dan keluarga.<sup>40</sup>

Pemberian bimbingan ini penting dikarenakan calon pengantin tentu sangat membutuhkan pengetahuan mengenai Pranikah karena dengan minimnya pengetahuan mengenai Pranikah tentu nantinya saat menjalani rumah tangga akan menjadi sebuah kebingungan bagi calon pengantin itu sendiri. Majemuknya peran suami dan istri dalam suatu rumah tangga, sangatlah mungkin menimbulkan masalah-masalah yang sebenarnya dapat dicegah melalui pemberian bantuan bimbingan pranikah ini. Bayangkan jika rumah tangga yang seharusnya diisi dengan keindahan beribadah bersama harus terganggu karena kurangnya pengetahuan suami istri tentang pengetahuan-pengetahuan rumah tangga.

#### c. Karakteristik Bimbingan Pranikah

Karakteristik materi bimbingan pranikah adalah beberapa informasi atau pengetahuan yang diberikan khusus untuk calon pengantin. Berbicara mengenai materi yang diberikan dalam bimbingan pranikah tentu materinya meliputi berbagai hal yang mendasari terbentuknya keluarga yang sakinah, mawaddah, warahmah yang dipedomankan dalam al-Quran dan hadits. al-Quran dan hadits telah sangat jelas menjelaskan tentang perintah melaksanakan Pranikah, atau mengenai segala ketentuan kewajiban dan hak suami istri, bahkan tentang hal-hal yang dikhawatirkan terjadi seperti keributan atau perceraian.

Materi-materi yang menjadi karakteristik bimbingan pranikah lebih spesifiknya tentunya lebih mengarah pada tujuan kebahagiaan hidup dalam berkeluarga. Hasil penelitian Dadang Hawari menunjukkan bahwa kebahagiaan hidup di dalam keluarga ternyata erat kaitannya dengan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengizinkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>40</sup> M. Ridho Iskandar, "Urgensi Bimbingan Pranikah Terhadap Tingkat Perceraian", VOL. II. No. 1 Juni (2018), email: ridobinmuhammadnur@gmail.com. Diakses 25 September 2019

komitmen agama, sebagai berikut:<sup>41</sup>

- 1) Pasangan yang berpegang teguh kepada ajaran agama dalam kehidupan berkeluarga menduduki peringkat tertinggi bagi keberhasilan dan kebahagiaan dalam berumah tangga.
- 2) Pasangan yang tidak berpegang kepada ajaran agama dalam kehidupan sehari-hari menduduki peringkat tertinggi untuk kegagalan dan tidak bahagia dalam kehidupan berumah tangga.
- 3) Rumah tangga yang tidak mempunyai komitmen agama, mempunyai resiko empat kali lebih besar untuk mengalami brokenhome.

Secara khusus materi bimbingan diberikan supaya beriman dan bertaqwa, positif, produktif, dan mandiri melalui relasi individual dan sistem keluarga yang didasarkan ajaran Islam, selanjutnya memberikan wawasan, kemampuan, dan keterampilan, kepada kepala-kepala dan calon-calon kepala keluarga dalam bidang perilaku anak dan remaja, dan keutamaan sistem keluarga untuk mengantisipasi masalah-masalah keluarga

#### d. Metode bimbingan pranikah

Metode adalah cara bertindak menurut aturan tertentu agar kegiatan terlaksana secara terarah dan mencapai hasil yang maksimal. Metode yang digunakan dalam bimbingan Pranikah adalah metode ceramah yaitu untuk menyampaikan materi-materi kepada peserta bimbingan pranikah tersebut secara lisan, dalam hal ini materi yang disampaikan adalah tentang Pranikah.

#### e. Media bimbingan pranikah

Media adalah sarana yang digunakan oleh pembimbing untuk menyampaikan materi dalam bimbingan Pranikah. Media yang digunakan dalam proses bimbingan Pranikah ada dua yaitu: lisan, merupakan media yang sederhana yang menggunakan lidah dan suara. Media ini dapat berbentuk pidato, ceramah, kuliah, bimbingan, dan sebagainya. Dan tulisan, yaitu media berupa tulisan seperti buku, majalah, surat spanduk dan

<sup>41</sup> Ulfatmi, (*mengutip Dadang Hawari Dimensi Religi dalam Praktek Psikiatri dan Psikologi*), *Bimbingan Konseling Pernikahan Keluarga Islami: Peluang Dakwah Kini dan Mendatang*, (Jakarta: Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia, 2002), Hlm. 349.



sebagainya.<sup>42</sup>

## 6. Kantor Urusan Agama

### a. Pengertian Kantor Urusan Agama

Kantor Urusan Agama adalah kantor yang melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian agama Indonesia di Kabupaten dibidang urusan agama Islam dalam wilayah kecamatan. Ruang lingkup kantor urusan agama Kecamatan adalah melaksanakan tugas umum pemerintahan dalam bidang pembangunan keagamaan (Islam) dalam wilayah kecamatan. Tugas pokok kantor urusan agama adalah pelayanan, perwakawan, zakat, ibadah sosial, munakahat, penyuluhan dan lain-lain, membina baadan atau lembaha semi resmi seperti NUI badan amil zakat, LPTI, dan tugas lintas sektoral di wilayah kecamatan.

### b. Peran, Fungsi dan Tugas Kantor Urusan Agama

Kantor Urusan Agama berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No 373 tahun 2002 tentang organisasi dan tata kerja Kantor Wilayah Departemen Agama provinsi dan kantor departemen Kabupaten / kota pada pasal 11-14 tentang tugas bidang agama Islam dilingkungan kantor urusan agama memiliki otoritatif dalam memberikan pelayanan dan bimbingan urusan agama Islam.

Adapun peran, fingsi, tugas dan garapan kantor urusan agama dalam urusan agama islam adalah sebagai berikut:

- 1) Memberi pelayanan dan bimbingan dibidang kepenghuluhan dalam hal pelayanan nikah dan rujuk bagi umat yang beragama Islam.
- 2) Memberi pelayanan dan bimbingan dibidang pengembangan keluarga sakinah.
- 3) Memberi pelayanan dibidang perwakafan.
- 4) Memberi pelayanan dibidang zakat dan ibadah sosial.
- 5) Memberi pelayanan dibidang perhajian.
- 6) Memberi pelayananana dibidang penentuan arah kiblat dan penetapan

<sup>42</sup> Nur Rohmaniah, "Studi Komparasi Bimbingan Perkawinan bagi Calon Pengantin Sebagai Upaya Mencegah Perceraian", Skripsi, (Semarang: UIN Walisongo), Hlm. 34.

awal bulan hijriah.

- 7) Memberi pelayanan dibidang kemasjidan dan kehidupan beragama.
- 8) Memberi pelayanan, bimbingan, dan prakarsa dibidang ukhuwah Islamiyah, jalinan kemitraan, dan pemecahan masalah umat.

Berdasarkan uraian diatas maka kantor urusan agama memeiliki peran strategis dalam melaksanakan hukum Islam diindonesia. Meskipun dalam kenyataan fungsi, tugas dan peran Kantor Urusan agama tersebut masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan.

Fakta dilapangan ternyata peran Kantor Urusan Agama dalam pelaksaan hukum Islam masih cenderung mengurus masalah pencatatan perkawinan semata dan belum menyentuh aspek-aspek lainnya seperti pencatatan rujuk, pengelolaan zakat, penyelenggaraan bimbingan haji, atministrasi tanah wakaf, dan penanganan masalah waris.

Sehingga keberadaan peran kantor urusan agama masih perlu dibenahi dan perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang urusan hukum Islam. Langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk meniingkatkan peran tersebut sesuai tugas dan fungsinya adalah memberikan kesdaran kepada masyarakat memali penyuluhan dan penyampaian iformasi kepda masyarakat tentang tugas, fungsi dan bidang garapan kantor urusan agama tidak hanya sebatas pencacatan nikah.

### c. Tujuan Kantor Urusan Agama

Sebuah organisasi merupakan kumpulan orang yang memiliki tujuan bersma yng telah ditentukan secara bersama dan terstruktur. Artinya bahwa sebuah organisasi ataupun lemabag yang didirikan memiliki tujuan tertentu. Baik itu bagi kepentingan anggotanya maupun dalam rangka memenuhi tujuan masyarakat.

Adapun tutjuan organisasi masing-masing berbeda-beda tergantung apa organisasi tersebut, apakah dibidang jasa, sosial dan lain sebagainya. Berikut diantara tujuan organisasi atau lembaga Kantor Urusan Agama :

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak meruikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- 1) Mewujudkan sistem administrasi, dokumentasi dan pelayanan publik yang lain.
- 2) Menciptakan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat dalam pencatatan nikah dan rujuk.
- 3) Mewujudkan keluarga yang harmonis, bahagia dan sejahtera, serta terwujudnya kemandirian keluarga.
- 4) Mewujudkan pembinaan sistem pengelolaan masjid, zakat, wakaf, baitul mal dan ibadah sosial yang professional dan produktif untuk meningkatkan kesejahteraan umat.
- 5) Peningkatkan pelayanan haji yang memuaskan dan berkualitas sehingga terwujud jamaah haji yang mandiri.

Pada intinya bahwa dalam sebuah organisasi memiliki tujuan yang berbeda tergantung pada apa konsep yang dilayani apakah itu dibidang jasa, sosial dan lainnya. Namun intinya adalah mensejahterakan anggota dan juga yang dilayaninya.

## 7. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan penjelasan sementara yang bersifat logis dan sistematis terhadap gejala yang diteliti.<sup>43</sup> Kerang pikir juga disebut kerang konseptual. Kerangka pikir adalah uraian (pernyataan) mengenai kerangka konsep pemecahan masalah yang telah diidentifikasi (dirumuskan).<sup>44</sup> Kerangka pemikiran ini sendiri merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi objek permasalahan. Berdasarkan teori-teori yang telah dideskripsikan tersebut, maka selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan variable yang diteliti.<sup>45</sup>

Sebuah kerangka pikir yang salah konsekuesinya yang diambil dari makalah riset dan penelitian saifedia akan semakin besar dibandingkan peahaman yang salah, karena kerangka pikir biasanya akan semakin besar dibandingkan pemahaman yang salah, karena kerangka pikir yang biasanya akan membentuk

<sup>43</sup> Dewi Sadiah, *Metodologi Penelitian Dakwah Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Bandung: Rosda, 2015), Hlm. 70

<sup>44</sup> Eri Berlian, *Metode Penulisan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Padang : Sukabina Press, 2016), hlm. 37

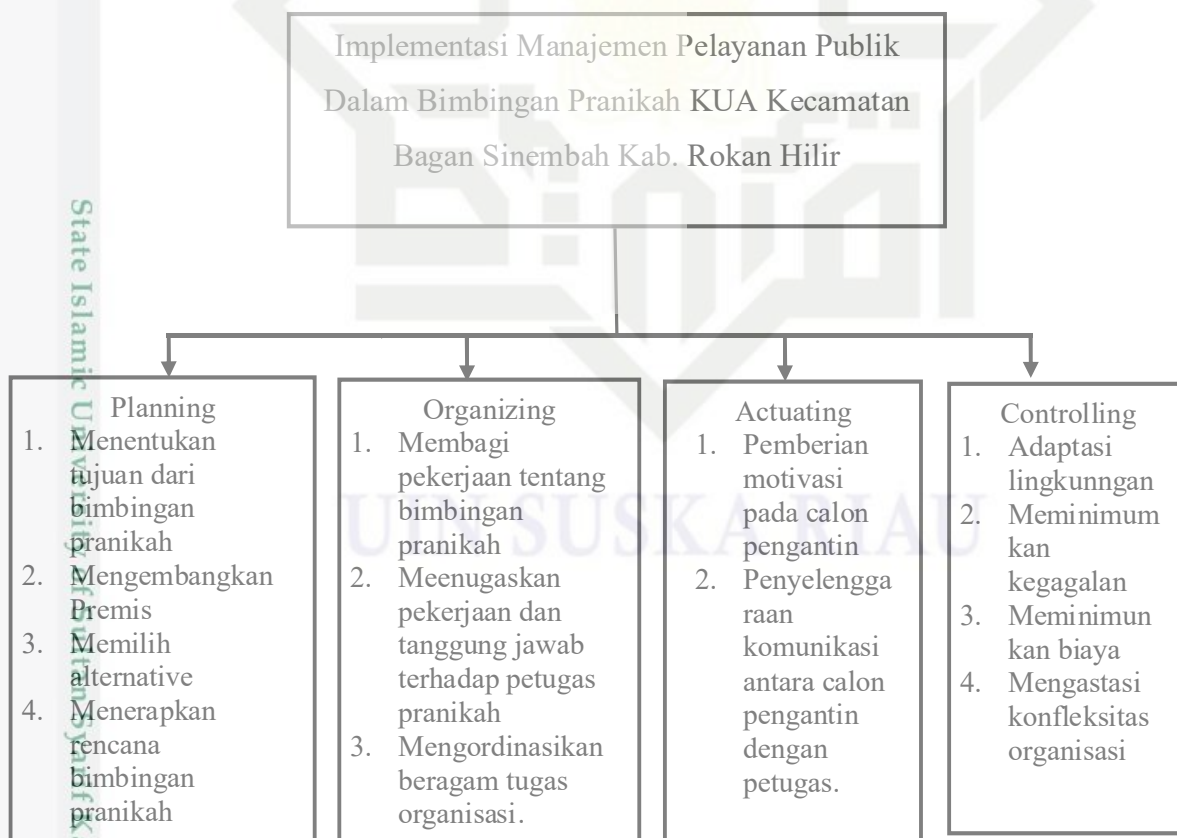
<sup>45</sup> Ibid, Hlm. 38

pola pikir yang memiliki kerangka pikir tersebut. Oleh karenanya kadang-kadang banyak orang mulai belajar untuk menciptakan kerangka pikir tersebut justru pada saat ini telah bekerja, karena pada saat bekerja dia bertemu fakta permasalahan secara langsung, maka dikaitkan dengan teori-teori yang pernah dipahami, kemudian dari beberapa kali usahannya menyelesaikan permasalahan-permasalahan tersebut barulah mendapatkan pemahaman.

Dasar penulisan ini adalah adanya kerangka konseptual yang menjelaskan Manajemen pelayanan publik Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah. Untuk lebih jelasnya kerangka berfikir ini jika dijabarkan dalam bentuk bagan akan tampak seperti ini :

Gambar .II.1.

### Kerangka Pikir



Kerangka Pikir ini untuk tahap awal yang disusun berdasarkan konsep manajemen pelayanan publik dalam hal ini sebagaimana yang telah dikemukakan pada konsep teoritis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

c. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

d. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Menurut sugiono, secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu dengan cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian menurut metode dikelompokkan menjadi tiga yaitu metode penelitian kuantitatif, metode penelitian kualitatif dan metode penelitian kombinasi. Berdasarkan itu metodologi penulisan yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kualitatif.

Penelitian yang digunakan adalah penelitian *deskriptif kualitatif* (penelitian lapangan) yaitu peneliti terjun langsung ke lapangan guna mengadakan penelitian dan mencari data-data langsung dari sumbernya, atau bisa juga dari beberapa informan agar mendapatkan data yang akurat.<sup>46</sup> Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan sosiologis yang digunakan untuk mengetahui bagaimana respon seligus dampak atas Manajemen Pranikah yang secara langsung berdampak pada calon pengantin seligus keluarga calon pengantin.

Yang di maksud dengan pendekatan sosiologis adalah melakukan penyelidikan dengan cara melihat fenomena masyarakat atau peristiwa sosial, politik dan budaya untuk memahami hukum yang berlaku di masyarakat.

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di KUA Kecamatan Bagan Sinembah kabupaten Rokan Hilir. Waktu penelitian pada Bulan Juli-September 2022.

#### C. Sumber Data

Data merupakan fakta atau keterangan dari objek yang diteliti. Menurut Lofland, sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen lain (sumber data tertulis, foto, statistik). Data yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini meliputi:

<sup>46</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan)*, (Bandung: Alfabeta, 2019), Hlm. 20-25

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak meruakan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengizinkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 1. Data Primer

Sumber dan data jenis penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan subjek serta gambaran ekspresi, sikap dan pemahaman dari subjek yang diteliti sebagai dasar utama melakukan interpretasi data. Data atau informasi tersebut diperoleh dari orang-orang yang dipandang mengetahui masalah yang dikaji, dan bersedia memberi data atau informasi yang diperlukan. Sedangkan untuk pengambilan data dilakukan dengan bantuan catatan lapangan, bantuan foto atau apabila memungkinkan dengan bantuan rekaman suara handphone.

Sumber data yang penulis gunakan adalah sumber data primer. Sumber data yang penulis maksud adalah sumber langsung dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir. Penelitian ini dilakukan dengan cara interview langsung dengan pelaku peristiwa maupun keluarga, tokoh masyarakat sekaligus modin di daerah tersebut serta kepala KUA Kecamatan Bagan Sinembah bupaten Ron Hilir.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data atau informasi yang diperoleh dari sumber-sumber lain selain data primer. Datanya diperoleh dari hasil penelitian atau olahan orang lain yang sudah menjadi bentuk buku, artikel, karya ilmiah, jurnal penelitian dan arsip-arsip yang yang dapat menunjang dalam penulisan skripsi ini

## D. Informan Penelitian

Informasi penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai perilaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian.<sup>47</sup> Adapun penetapan informan menggunakan *Sampling Purposive*. *Sampling Purposive* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Informan dalam penelitian merupakan orang yang mengetahui masalah tentang bimbingan Pranikah.

<sup>47</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, Hlm. 76.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merusakan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun jumlah informan yang peneliti tetap berjumlah 3 orang yaitu:

1. Firdaus, S.Ag ( Kepala KUA Bagan Sinembah)
2. H. Mukhlis, S.Ag (Penghulu KUA Kecamatan Bagan Sinembah)
3. Zuhdiyah Aini, S.Pd.I (Bendahara KUA Bagan Sinembah)
4. Dulfitri (Ketua Penyuluh Agama KUA Bagan Sinembah)
5. H. Salam, A.md (Ketua BP4 KUA Bagan Sinembah)
6. Rudi Dan Nur Ika Citra Suci (Calon Pengantin Bulan Mei 2022)
7. Faisal Amir Harahap Dan Fitri (calon Pengantin Bulan Juni 2022)

**E. Teknik Pengumpulan Data**

Pada umumnya teknik pengumpulan data dalam penelitian terdiri dari 4 jenis yaitu, observasi (*observation*), wawancara (*interview*), dan dokumentasi.

Dalam penelitian ini peneliti mengumpuln data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi (*observation*)

Observasi adalah pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara sistematis terhadap suatu fenomena yang ada di teliti oleh peneliti.<sup>48</sup> Metode yang dilakukan oleh peneliti tentang Implementasi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Bimbingan Pranikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah yang sesuai dengan fungsi Manajemen. Dalam hal ini peneliti mengambil metode observasi partisipasi yang dimana observasi yang melibatkan peneliti atau observer secara langsung dalam kegiatan pengamatan di lapangan. Jadi peneliti bertindak sebagai observer dari organisasi atau perusahaan yang diteliti.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah proses Tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih yang dilakun secara langsung. Wawancara dalam pengumpulan data sangat berguna untuk mendapatn data dari informan, untuk melengpi data yang dikumpuln melalui teknik lain. Untuk menghindari bias penelitian,

<sup>48</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Jilid 1 : Yogyakarta : ANDI, 1980), Hlm. 136

peneliti tetap memiliki pedoman wawancara yang disesuaikan dengan sumber data yang hendak diperoleh yang bersifat fleksibel, sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan perkembangan data yang terjadi di lapangan.<sup>49</sup> Wawancara yang dilakukan oleh peneliti terdiri dari:

a) Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur adalah peneliti yang menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Dengan wawancara terstruktur pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan peneliti sebelumnya sudah disiapkan.

b) Wawancara Non Terstruktur (Bebas)

Wawancara bebas merupakan wawancara yang berbeda dengan yang terstruktur. Wawancara bebas lebih dominan kurang diintrupsi dan arbitrer. Pertanyaan yang diajukan peneliti tidak disusun terlebih dahulu, sehingga pertanyaan yang diajukan sesuai dengan keadaan dan ciri tersendiri dari responden. Pelaksanaan Tanya-jawab lebih bebas seperti percapan sehari-hari.<sup>50</sup>

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu metode pengumpulan data berupa sumber data tertulis yang berbentuk tulisan yang diarsipkan atau dikumpulkan. Sumber data tertulis dapat dibedakan menjadi dokumen resmi, buku, majalah, arsip ataupun dokumen pribadi dan juga foto. Dalam penelitian ini dokumentasi digunakan untuk menganalisis data-data yang ada sehingga menghasilkan sebuah data baru.

## F. Validitas Data

Validitas data yaitu untuk menjaga keabsahan data dari hasil penelitian kualitatif merupakan langkah yang dilakukan setelah pengumpulan data dilakukan. Uji validitas data dengan menggunakan model triangulasi metode. Triangulasi metode dilakukan untuk membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan

<sup>49</sup> Dewi Sadiyah, Hlm, 87-88

<sup>50</sup> Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rosda, 1889), Hlm. 190



yang dikatakan secara pribadi, membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang ditannya sepanjang waktu, membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti masyarakat biasa, berpendidikan menengah atau tinggi, ekonomi yang diatas menengah dan pemerintahan. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang beritana. Triangulasi yang digunakan adalah untuk memanfaatkan penggunaan sumber data dan metode penelitian.<sup>51</sup>

Triangulasi dengan sumber dimaksudkan membandingkan mengecek vaik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda yang dilakun melalui :

- a) Membandingn data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
- b) Membandingn wawancara dengan isi suatu dokumen yang beritakan.

#### G. Teknik Analisis Data

Metode analisis data adalah suatu cara penanganan terhadap objek ilmiah tertunda dengan jalan memilah-milah antara pengertian yang satu dengan yang lain untuk mendapatkan pengertian yang baru.

Analisis adalah aktivitas mendengarkan suara-suara orang lain, dengan hubungan ini meliputi keseluruhan data, baik yang duperoleh melalui sumber primer maupun sekunder yang kemudian digabungn dengan pemahaman dan penjelasan peneliti sebagai proses interpretasi sehingga menghasiln makna-makna baru. Dari penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif yang mengulas hasil penelitian secara mendalam dan kongkret.<sup>52</sup>

##### 1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan proses merangkum data, dengan pencatatan di lapangan dan dirangkum seseuai dengan hal-hal yang penting yang dapat mengungkap tema permasalahan. Catatan yang diperoleh di lapangan secara deskripsi, hasil kontruksi disusun dalam bentuk refleksi. Laporan-laporan tersebut perlu direduksi, dirangkum dipilah hal-hal yang pokok, difokusn pada hal-hal yang penting.

<sup>51</sup> Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Hlm. 330-331

<sup>52</sup> Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (ED), *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 1989), Hlm. 263.



## 2. Data Display (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagian, hubungan antar tegori, flowchart dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian ini adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplay data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi merencanakan kerja, berdasarkan apa yang telah dipahami.

## 3. Penarikan Kesimpulan Dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi yaitu kesimpulan awal yang dikemun masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumusn sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.<sup>53</sup>

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak meruakan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>53</sup> Sugiono *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidik)*, Bandung: Alfabeta, 2019.Hlm 435-439

## BAB IV

### DISKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah berdirinya Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

Merujuk pada Keputusan Menteri Agama (KMA Nomor : 18 Tahun 1975 disempurnakan) KMA Nomor : 96 Tahun 1990 diatur bahwa tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama Kabupaten/Kota di Wilayah Kecamatan sebagai Pegawai Pencatat Nikah Berdasarkan peraturan Menteri Agama RI Nomor 2 Tahun 1990 mempunyai tugas atau mencatat Nikah dan Rujuk di bantu oleh Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan. Maka berdasarkan ketentuan tersebut, Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah telah melaksanakan tugas dengan baik, hal ini karena adanya kerjasama yang baik antara Kepala kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah.<sup>54</sup>

Kecamatan Bagan Sinembah merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Rokan Hilir yang terletak 180 Km dari kota kabupaten yang merupakan Jalan lintas Sumatera dan mempunyai julukan kota sawit. berdirinya kecamatan Bagan Sinembah diawali dengan masuknya pola perkebunan oleh PT Perkebunan Nusantara, yang diprakarsai oleh Wan Muhammad Noor setelah bertemu dengan presiden Soeharto saat meresmikan pabrik kelapa sawit Torgamba pada tahun 1984, setelah persetujuan di dapat dari presiden, maka penghulu Bagan Sinembah dahulu wan Muhammad Noor membuat kesepakatan dengan dengan manajer Torgamba, Anton Hasibuan, yang mengatakan bahwa 20 persen diberi untuk masyarakat lokal dan 80 persen untuk transmigrasi yang didatangkan dari pulau jawa, dari kesepakatan itu maka dilakukanlah pematangan lahan yang dilanjutkan dengan penanaman, sehingga pada tahun 1987 para transmigrasi mulai masuk ke wilayah Bagan Sinembah dan tersebar ke beberapa tempat.<sup>55</sup>

<sup>54</sup> *Profil Inovasi Layanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau, Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam Kementrian RI, 2019*

<sup>55</sup> Wawancara dengan penghulu KUA Kecamatan Bagan Sinembah (Mukhlis S.Ag ), tanggal 13 April 2022 di Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan Bagan Sinembah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak meruikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kantor Bagan Sinembah yang pada waktu itu masih masuk kecamatan Kubu, maka para pelaku sejarah mengusulkan untuk dibentuknya Kepenghuluan Bagan Sinembah menjadi Kecamatan Bagan Sinembah. setelah masuknya transmigrasi Bagan sinembah yang dulu bernama Jasinombah ini jadi ramai, maka pada tanggal 04 Januari 1995 diresmikan menjadi Kecamatan Bagan Sinembah, dan di pimpin oleh Wan Ahmad Syaiful sebagai camat pertama.

Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan Bagan Sinembah Pada Tahun 1997 dimekarkan dari kecamatn kubu menjadi Kantor Urusan Agama (KUA) tersendiri yaitu Kecamatan Bagan Sinembah. Kantor Urusan Agama (KUA) Bagan Sinembah Mencakup Tiga Kecamatan Yaitu Kecamatan Bagan Sinembah Raya Dan Kecamatan Balai Jaya.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah banyak melakukan pelayanan seperti pembinaan organisasi Keagamaan Bagan Sinembah meliputi, BP4, P2A, BAZ, LPTQ, Beriman, IPHI dan Badan Kontak Majelis Ta'lim (BKMT). Bp4 berfungsi sebagai Badan Penasehat Pra nikah, P2A berfungsi sebagai pelaksanaan kegiatan keagamaan seperti membuat jadwal Khutbah Jum'at, Jadwal Ramadahan dan lainnya. Baziz berfungsi sebagai merealisasikan kemasyarakatan. LPTQ berfungsi sebagai upaya dalam perlombaan MTQ antar desa. Dan BKMT berfungsi sebagai pengajian yang dilakukan tiap bulan antar Korp pegawai negeri sipil di Lingkungan Departemen Agama.

Sejak Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah ada beberapa yang menjabat sebagai Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Diantaranya:

1. H. Yusuf Dahril, S.Ag
2. H. Majemuk, S.Ag
3. H. Bakhori, S.Ag
4. Usman, S.Ag
5. H. Khairul, S.Ag
6. H. Mukhlis, S. Ag
7. H. Mahmudin, S.ag



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. H. Hasanuddin Ritonga, S.HI

9. Firdaus, S.Ag

**B. Visi dan Misi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir**

1. Visi

Terwujudnya Masyarakat Kec. Bagan Sinembah yang ta'at beragama, handal, rukun, cerdas dan mandiri.

2. Misi

- 1) Mewujudkan masyarakat yang ta'at menjalankan agamanya
- 2) Meningkatkan tatanan masyarakat yang rukun dan toleran
- 3) Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat
- 4) Mewujudkan tata kelola pemerintah yang transparan dan akuntabel

**C. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir**

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama RI Nomor : 34 Tahun : 2012 Bagan Organisasi. Struktur organisasi KUA Kecamatan Mandau memang belum di buat secara nyata di kantor urusan agama ( KUA ) Kecamatan Mandau karena ada beberapa pembaruan dalam menata ruangan dikantor namun dalam profil Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan sinembah struktur terdiri dari:

1. Kepala :Firdaus, S.Ag  
NIP : 197610152005011004
2. Penghulu : H. Mukhlis, S.Ag  
NIP : 19711103005011005
3. Bendahara/Haji : Hj. Zuhdiyah Aini, S.Ag  
NIP : 19748302001122002
4. Staff : Khodri, S.Kom
5. Staff : Sri Lestari. S.Pd.I
6. Penyuluh Agama Non PNS:
  - a. H. Salam, A.Ma
  - b. Yuniarti Sri wahyuni, S.Pd.I

- c. Hamsar Harahap
- d. Ibrahim Sazali Sihombing, S.Pd.I
- e. Muliadi, S.Pd.I
- f. Nur Hamidah, S.Pd.I
- g. Dulfitri
- h. Mulyadi, S.HI

#### D. Tugas Pokok Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

Adapun tugas-tugas yang harus diemban oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah sama juga dengan Kecamatan Lainnya, dapat dilihat sebagai berikut.

1. Merumuskan visi dan misi serta kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah
2. Pencatatan, pelaksanaan dan pelaporan
3. Tugas kemasjidan dan perwakafan
4. Tugas badan penasehat Pranikah, perselisihan dan perceraian (BP4)
5. Tugas pengembangan dan pembinaan kehidupan beragama
6. Tugas pelaksanaan badan amil zakat infak dan shadaqah
7. Tugas pembinaan ibadah haji
8. Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian dan pengawasan program
9. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah
10. Pengkajian dan pengembangan keagamaan dalam mebina kualitas kehidupan beragama, pemberdayaan serta pemanfaatan struktur untuk melakukan tinjauan dampak negatif modernisasi, globalisasi dan perubahan sosial yang semakin cepat
11. Tugas-tugas baru yang muncul dalam kegiatan sehari-hari ditengah masyarakat yang ada kaitannya dengan kegiatan dan tugas kantor urusan agama

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



12. Menyusun konsep materi-materi bimbingan penyuluhan dalam bentuk naskah

#### E. Fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

Fungsi kantor urusan agama melaksanakan kegiatan dengan potensi organisasi sebagai berikut.

1. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah dan rujuk
2. Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat islam
3. Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah
4. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah
5. Pelayanan bimbingan kemasjidan
6. Pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syasriah
7. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf
8. Pelayanan ketatausahaan dan kerumah tanggaan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak meruikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Setelah penulis sajikan dan dianalisis dari bab sebelumnya, maka dapatlah kesimpulan mengenai implementasi manajemen pelayanan publik dalam bimbingan Pranikah pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir.

Dilihat dari segi **perencanaan** di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah, dalam meningkatkan bimbingan Pranikah telah memiliki perencanaan. Dibuktikan dengan program kerja yang dirancang oleh kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah. Namun dari segi struktur organisasi, Kantor Urusan Agama (KUA) ini tidak memiliki struktur organisasi yang khusus dalam kegiatan bimbingan Pranikah, tetapi dalam **pengorganisasian** Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah ini telah melaksanakan sesuai dengan mana mestinya. Adapun dari segi **penggerakkan** beberapa program yang dirancang telah dijalankan sesuai dengan perencanaan awal dan ada yang tidak terealisasi, seperti pelatihan khusus sebelum melakukan bimbingan Pranikah kepada calon pengantin. Sedangkan dari segi **pengawasan** dilakukan oleh seluruh petugas bimbingan Pranikah dengan cara absensi seluruh calon pengantin yang hadir pada bimbingan Pranikah. Dalam melakukan program kerja dilakukan pengawasan oleh petugas yang sudah ditetapkan kemudian disampaikan kepada pimpinan. Hal itu yang membuat program kerja bimbingan Pranikah ini bisa terealisasi dengan baik. Maka dari itu penulis menyimpulkan melalui konsep teori, bahwa sistem itu saling bekerja sama, saling mempengaruhi untuk mencapai suatu tujuan. Diantaranya perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, dan pengawasan. Jika semua fungsi manajemen ini bisa dijalankan dengan baik, maka semua program atau tujuan organisasi bisa tercapai dengan baik. Jika diukur melalui fungsi manajemen yang ada, maka Kantor Urusan Agama (KUA) Bagan Sinembah sudah menjalankan fungsi manajemen yang baik dalam pelayanan publik dalam bimbingan Pranikah pada Kantor Urusan Agama



(KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

## B. Saran

Adapun saran-saran yang diberikan penulis terhadap petugas bimbingan Pranikah Kantor Urusana Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah adalah:

1. Kepada petugas bimbingan Pranikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah diharapkan selalu ikhlas dalam menjalani bimbingan Pranikah kepada calon pengantin, guna untuk penningkatan pemahaman calon pengantin dalam membentuk keluarga yang sesuai dengan ajaran islam.
2. Kepada Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah agar bisa meembentuk struktur organisasi dengan baik dan lengkap, sebagai tujuan bisa meningkatkan kinerja petugas bimbingan Pranikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak meruikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- A.M Karman dan Jusuf Udaya, *Pengantar Ilmu Manajemen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1994
- Dewi Sadiyah, *Metodologi Penelitian Dakwah Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Bandung: Rosda, 2015
- Departemen dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pustaka, 1999
- Foster Bob dan Sidharta Iwan, *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta: Diandra Kreatif, 2019
- Gunawan, Imam, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta 2011
- George Robert Terry, *Asas-Asas Manajemen*, cetakan ke 5, Pt Alumnii, Bandung, 2006
- Hayani Nurrahmi, *Pengantar Manajemen*, Pekanbaru: 2014
- Ibrahim Lubis, *Pengendalian dana pengawasan Proyek dan Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001
- Jusuf Udaya dan A.M Karman, *Pengantar Ilmu manajemen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1994
- Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosda, 1889.
- Lubis Ibrahim, *Pengendalian dana pengawasan Proyek dan Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2000
- Mulyasa, *Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan*, Jakarta, Bumi Aksara, 2013
- Mahmudin Bunyamin dan Agus Hermanto, *Hukum Perkawinan Islam*, Bandung: Pustaka Setia, 2017
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (ED), *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 1989.
- Nurdin Usman. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Raja



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Grafindo Persada, 2002

Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. (Pustaka Pelajar.

Yogyakarta 2005

Siswanto . *Pengantar Manajemen*. Jakarta ; Bumi Aksara 2005

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta,2014

Sukarna, *Dasar-dasar manajemen*, Bandung: CV Mandar Maju,1992

#### Jurnal Dan Skripsi

Wulan Sondarika, “*Peradaban Yunani Kuno*”, (Jurnal Artefak, Vol.3, No.1, 2015),

196, <http://jurnal.unilag.ac.id>

Abdul Kohar, “*Pemudaan Nikah di Kalangan Pemuda Masyarakat Kelurahan Bugel Kecamatan Karawaci Kota Tangerang*”, Skripsi (Bandung: UIN Sunan Gunung Djati, 2018).

Wahibatul Maghfiroh, “*Penanggulangan Pencatatan Pranikah Dini Dalam Tinjauan Yuridis dan Islam (Studi Kasus Sambirampak Kidul Kotaanyar Probolinggo)*”, Skripsi (Surabaya: UIN Sunan Ampel, 2016).

#### Website

<http://id.shvoong.com/social-sciences/sociology/2205936-pengertian-pelaksanaan-actuating/>,

<https://www.jurnal.id/id/blog/pengertian-fungsi-unsur-manajemen>

UIN SUSKA RIAU

## Dokumentasi



Foto Bersama dengan Staff dan Petugas Bimbingan Pranikah Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah pada Tanggal:15 Agustus 2022

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Foto bersama peserta bimbingan Pranikah bulan Juni 2022



Penyampaian Materi Bimbingan Pranikah Oleh Bapak H. Mukhlis selaku Penghulu KUA Kecamatan Bagan Sinembah

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengizinkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Merua Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
J. Jend. Sudirman No. 400 Telp. (0771) 39264 Fax. (0771) 39117 PEKANBARU  
Email : dpmpstp@riau.go.id

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPSTP/INON (ZIN-RISET)/51084  
T E N T A N G

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : B-4497/Un.04/F.IWPP.05.9110/2022 Tanggal 19 Oktober 2022, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- |                      |  |
|----------------------|--|
| 1. Nama              | : JUNAEDI USMAN HARAHAP  |
| 2. NID - KIP         | : 17 602 15301   |
| 3. Program Studi     | : MANAJEMEN DAKWAH   |
| 4. Jurusan           | : 21   |
| 5. Alamat            | : PEKANBARU  |
| 6. Judul Penelitian  | : IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN PUSUK DALAM BIMBINGAN PERNIKAHAN PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BARAG SINDANGAN |
| 7. Lokasi Penelitian | : KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BARAG SINDANGAN  |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak boleh melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diberikan
3. Kepada pihak yang tidak terakreditasi dapat meminta keakreditasi secara mandiri. Sedangkan kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data lainnya, d.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana.

Dibuat di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 18 Oktober 2022



Tembusan :  
Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Keseluruhan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Rokan Hilir  
Jl. Kanan Kebangsaan dan Limas di Japensekap
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang bersangkutan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis Junaedi Usman Harahap. Penulis lahir pada tanggal 13 Mei 1998, anak ketiga dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Azhar Harahap dan Ibu Nurolan Aritonang. Penulis menyelesaikan pendidikan di Taman Kanak-kanak (TK) Tunas Bangsa Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir pada tahun 2002-2003. Pendidikan sekolah dasar di SDS 045 Tunas Bangsa Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir pada tahun 2003-2009, kemudian melanjutkan di Pondok Pesantren Musthafawiyah Purba Baru Kecamatan Kota Nopan Kabupaten Mandailing Natal dari tahun 2010-2017, dan pada tahun 2017 penulis menyelesaikan pendidikan Pesantren Musthafawiyah, Kemudian ditahun yang sama penulis diterima sebagai mahasiswa di Universitas Islam Negri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau, di fakultas dakwah dan ilmu komunikasi melalui jalur mandiri.

Pada bulan Juni – Juli 2020 melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Harapan Makmur Selatan Kecamatan Bagan Sinembah Raya Kabupaten Rokan Hilir. Dan bulan Agustus – September penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir.

Pada bulan Juli 2022 penulis melakukan penelitian di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir dibawah bimbingan Bapak Artis, M.Ag. Alhamdulillah pada tanggal 25 Oktober 2022 melaksanakan Sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi penulis dinyatakan “LULUS” dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (SOS).

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.