

## BAB II KERANGKA TEORI

### A. Teori tentang Efektivitas Pelayanan Nikah

#### 1. Definisi Efektivitas

Berdasarkan kamus besar bahasa Indonesia, kata Efektivitas berasal dari kata "Efektif" yang berarti adanya efeknya, berhasil guna usaha, tindakan. Pendapat lain mengenai definisi efektivitas dikemukakan oleh T. Handoko yaitu kemampuan untuk dapat memilih tujuan atau peralatan yang tepat guna untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>1</sup>

Pendapat lainnya yaitu dari Gibson yang mengemukakan bahwa terdapat lima kriteria keefektifan, yang diukur dalam dimensi jangka waktu pendek :

- a. *Produksi*: mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Produksi mencerminkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan jumlah dan kualitas keluaran yang dibutuhkan lingkungan.
- b. *Efisiensi*: mengacu pada ukuran penggunaan sumber daya yang langka oleh organisasi. Efisiensi didefinisikan sebagai perbandingan keluaran terhadap masukan.
- c. *Kepuasan*: menjadi ukuran keberhasilan organisasi memenuhi kebutuhan karyawan dan anggotanya. Kepuasan dan moral adalah ukuran yang serupa untuk menunjukkan tingkat di mana organisasi memenuhi kebutuhannya.<sup>2</sup>
- d. *Keadaptasian*: adalah suatu ukuran ketanggapan organisasi terhadap tuntutan

---

<sup>1</sup> T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2 Cetakan Ke 18*, (Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta, 2003), Hal.7

<sup>2</sup> Ristin Victaria, "Efektivitas Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Dalam Pelayanan Administrasi/Kantor Urusan Agama (Kua) Di Kota Bengkulu", (Skripsi, IAIN Bengkulu, 2015), Hal. 32

perubahan. Keadaptasian ialah tingkat di mana organisasi dapat dan benar-benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal.

- e. *Pengembangan*: mengukur tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.<sup>3</sup>

Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas yaitu tolak ukur atas suatu tindakan atau kegiatan yang telah dilakukan berdasarkan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini maka yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan nikah di KUA Kecamatan Jekulo Kudus yaitu dapat dilihat dari proses atau alur pelayanan nikah yang dilakukan di KUA Kecamatan Jekulo Kudus.

## 2. Definisi Manajemen

Kata manajemen berasal dari kata kerja *to manage* berarti *control*. Sedangkan di dalam bahasa Indonesia dapat diartikan: mengendalikan, menangani atau mengelola. Kata benda “manajemen” atau *management* memiliki banyak arti. Salah satu diantaranya yaitu sebagai pengelolaan, pengendalian atau penanganan (*managing*). Arti selanjutnya yaitu tindakan terampil untuk menangani suatu hal yang berupa *skillful treatment*. Terakhir yaitu gabungan dari dua pengertian tersebut, yaitu suatu hal yang berhubungan dengan pengelolaan perusahaan, rumah tangga atau suatu bentuk kerja sama dalam mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Ristin Victaria, “Efektivitas Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Dalam Pelayanan Administrasi/Kantor Urusan Agama (Kua) Di Kota Bengkulu”, . . . Hal. 32

<sup>4</sup> Yayat M. Herujito, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta : Grasindo, 2001), Hal. 1

Berdasarkan pengertian tersebut terdapat anggapan bahwa manajemen dapat dipandang sebagai ilmu dan seni. Manajemen sebagai ilmu memiliki arti suatu metode keilmuan yang menekankan kepada konsep-konsep, teori-teori, prinsip dan teknik pengelolaan. Manajemen sebagai seni memiliki arti kemampuan pengelolaan sesuatu yang menciptakan kreatifitas. Oleh karena itu, manajemen adalah suatu hal yang sangat penting sebab berkenaan dan berhubungan erat dalam pencapaian tujuan.<sup>5</sup>

*Encyclopedia of the Social Science* mengatakan bahwa manajemen adalah suatu proses pelaksanaan tujuan yang diselenggarakan dan diawasi. Secara terminologi terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya adalah Haiman mengatakan bahwa manajemen adalah fungsi untuk mencapai tujuan melalui kegiatan yang dimana mengawasi kinerja individu dalam mencapai tujuan bersama. Menurut George R. Terry mengatakan bahwa manajemen adalah menetapkan terlebih dahulu pencapaian tujuan dengan mempergunakan kegiatan atau kinerja orang lain. Berdasarkan pengertian diatas manajemen dimaksudkan untuk aktivitas atau kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh manajer dan manajemen itu juga sebagai seni atau suatu ilmu.<sup>6</sup>

Selain itu manajemen juga dikatakan sebagai segala sesuatu apa yang dikerjakan oleh manajer. Dengan kata lain, manajemen merupakan proses mengkoordinir pekerjaan secara efisien dan efektif, melalui kinerja orang lain. Proses yang dimaksud disini yaitu menjalankan fungsi-fungsi yang dilakukan oleh manajer, yaitu mulai dari fungsi merencanakan,

---

<sup>5</sup> Yayat M. Herujito, *Dasar-Dasar Manajemen*, . . . Hal. 1-2

<sup>6</sup> M. Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2002), Hal. 3-4

mengorganisir, menggerakkan, hingga fungsi mengendalikan.<sup>7</sup>

Efisiensi (tepat guna) yang dimaksud disini yaitu dalam perolehan hasil yang maksimal dengan penggunaan pemasukan seminimal mungkin sebab mengingat sumber daya sangat terbatas. Berikutnya yang dimaksud efektivitas (tepat sasaran) yaitu mengerjakan segala sesuatu secara benar guna membantu organisasi dalam mencapai sasarannya. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa manajemen tidak hanya mencakup kegiatan untuk mencapai dan memenuhi sasaran organisasi (efektivitas), tetapi juga menjalankan kegiatan tersebut dengan seefisien mungkin.<sup>8</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian manajemen yang dikemukakan sebelumnya, maka pengertian manajemen adalah suatu usaha yang disertai keterampilan guna memperoleh hasil dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan menggerakkan sumber daya manusia dalam organisasi. Manajemen mengajarkan bagaimana seseorang dalam mencapai tujuannya dengan cara menggerakkan sumber daya manusia yang ada, maka dari itu harus terorganisasi dalam sebuah organisasi. Organisasi yang dimaksud disini dapat berupa organisasi formal maupun informal. Maka dari itu untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan, akan diperlukan alat-alat atau unsur-unsur penunjang terlaksananya sebuah manajemen.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Hery, *Mahir Mengelola Bisnis Dalam 30 Hari*, (Yogyakarta : Gava Media, 2013), Hal.7

<sup>8</sup> Hery, *Mahir Mengelola Bisnis Dalam 30 Hari*, . . . Hal.7

<sup>9</sup> Juliansyah Noor, *Penelitian Ilmu Manajemen*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2013), Hal. 45-46

### 3. Unsur-Unsur Manajemen

Unsur-unsur adalah persyaratan yang harus dilakukan guna mencapai hasil atau tujuan yang telah ditetapkan. Unsur-unsur ini dikenal dengan 6M, yaitu *man, money, materials, machines, method, dan markets*, berikut penjelasannya;

- a. *Man* (manusia) merujuk pada orang atau sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi. Manajemen di dalamnya terdapat faktor manusia sebagai penentu. Hal ini dikarenakan manusia yang membuat tujuan serta yang melakukan proses untuk mencapai tujuan.
- b. *Money* (uang) merujuk pada sumber dana berupa uang. Hal ini berhubungan dengan berapa biaya atau uang yang harus disediakan untuk membiayai semua aktivitas didalam organisasi tersebut. Aktivitas tersebut yaitu berupa gaji pegawai, pembelian alat-alat yang dibutuhkan, serta pemasukan atau berapa hasil yang akan dicapai dari suatu organisasi.
- c. *Materials* (bahan) merujuk pada hal produksi yaitu bahan-bahan. Dalam hal ini diperlukan bahan atau materi-materi sebagai salah satu sarana guna mendapat hasil yang lebih baik, sebab untuk mencapai hasil tidak hanya memerlukan manusia yang ahli dalam bidangnya melainkan juga memerlukan bahan atau material.<sup>10</sup>
- d. *Mechine* (mesin) merujuk pada hal produksi yaitu mesin. Mesin digunakan untuk memberi kemudahan dalam pekerjaan, memberikan keuntungan serta menciptakan efesiensi kerja.
- e. *Method* (metode) adalah suatu tata cara kerja guna memperlancar dalam menjalankan pekerjaan. Metode merupakan penetapan cara pelaksanaan kerja dengan maka harus memberikan pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran,

---

<sup>10</sup> Juliansyah Noor, *Penelitian Ilmu Manajemen*, . . . Hal. 46

fasilitas, penggunaan waktu, uang dan kegiatan usaha.

- f. *Market* (pemasaran) tempat dimana organisasi menyebarluaskan (memasarkan) produknya.<sup>11</sup>

#### 4. Asas Manajemen

Manajemen didalamnya memiliki asas-asas umum. Asas-asas manajemen (*general principles of management*) ini membantu dalam pelaksanaan manajemen. Berikut asas-asas manajemen (*general principles of management*) yaitu :

- a. *Division of work* (asas pembagian kerja)

Asas ini dapat dikatakan sangat penting, sebab adanya keterbatasan yang dimiliki oleh manusia dalam mengerjakan semua pekerjaan. Tujuan dari asas ini adalah untuk memperoleh efisiensi organisasi dan pembagian kerja yang berdasarkan kemampuan yang diperlukan, baik bidang teknis maupun pada bidang kepemimpinan.

- b. *Authority and Responsibility* (asas wewenang dan tanggungjawab)

Menurut asas ini dalam sebuah organisasi perlu adanya pembagian wewenang dan tanggungjawab antara atasan dan bawahan. Selain itu wewenang juga harus seimbang dengan tanggungjawab.

- c. *Discipline* (asas disiplin)

Menurut asas ini, semua pekerjaan yang telah disepakati dan ditetapkan, baik yang berupa aturan dan perintah atasan semuanya harus dihormati, dipatuhi, dan dilaksanakan sepenuhnya.

- d. *Unity of Command* (asas kesatuan perintah)

Menurut asas ini setiap bawahan hanya mematuhi dan menerima perintah dari seorang atasan serta bertanggungjawab atas pekerjaannya hanya kepada seorang atasan pula. Tetapi atasan

---

<sup>11</sup> Juliansyah Noor, *Penelitian Ilmu Manajemen*, . . . Hal. 46

dapat memberi perintah kepada beberapa orang bawahan.

- e. *Unity of Direction* (asas kesatuan jurusan atau arah)  
Setiap individu hanya mempunyai satu rencana, satu tujuan, satu perintah dan satu atasan, dalam mewujudkan kesatuan arah, kesatuan gerak dan kesatuan tindakan untuk mencapai sasaran yang sama.<sup>12</sup>
- f. *Subordination of Individual Interest into General Interest* (asas kepentingan umum di atas kepentingan pribadi)  
Setiap individu di dalam organisasi harus mengutamakan kepentingan bersama (organisasi) di atas kepentingan pribadinya.
- g. *Remuneration of Personnel* (asas pembagian gaji yang wajar)  
Menurut asas ini dalam pemberian gaji dan jaminan-jaminan sosial harus bersifat adil, memenuhi kewajaran, dan seimbang dengan kebutuhan yang ada, sehingga akan memberikan kepuasan yang maksimal bagi karyawan maupun atasan.
- h. *Centralization* (asas pemusatan wewenang)  
Sebuah organisasi harus mempunyai pusat wewenang, yang dimana wewenang tersebut dipusatkan atau dibagi-bagikan dengan memahami situasi tertentu yang nantinya akan memberikan hasil keseluruhan yang memuaskan.
- i. *Scalar of Chain* (asas hierarki atau asas rantai berkala)  
Pemberian perintah harus berjalan dari atas ke bawah yang nantinya akan terlihat seperti garis vertikal yang jelas, yang dimana pembagian harus

---

<sup>12</sup> Samsu dan Mansur, "Manajemen Dakwah Lembaga Dakwah Kampus Unit Pengkajian Mahasiswa Islam (LDK-UPMI) IAIN Kendari", *Al-Munzir* Vol. 12 No. 1 (2019): Hal. 141, diakses 08 Januari 2020, <http://ejournal.iainkendari.ac.id>

dimulai dari garis yang terpendek. Maksudnya perintah harus dimulai dari jabatan tertinggi ke jabatan terendah dengan cara yang berurutan.

- j. *Order* (asas keteraturan)  
 Asas ini dibagi menjadi *order* dan *social order* yang artinya keteraturan dan ketertiban dalam penempatan material dan karyawan.<sup>13</sup>
- k. *Equity* (asas keadilan)  
 Pemimpin harus bersikap adil terhadap semua karyawan dalam pembagian pekerjaan, gaji dan jaminan sosial, maupun hukuman. Adanya perlakuan adil ini akan memberikan dorongan terhadap bawahan untuk mematuhi perintah atasan dan memberikan semangat kerja.
- l. *Initiative* (asas inisiatif)  
 Menurut asas ini, seorang pemimpin harus memberikan kesempatan dan dorongan kepada bawahannya untuk menunjukkan kemampuannya dalam memberikan kontribusi di pekerjaan, dengan adanya kebebasan ini bawahan akan secara aktif memikirkan dan menyelesaikan sendiri tugas-tugasnya.
- m. *Esprit de Corps* (asas kesatuan)  
 Menurut asas ini, dengan adanya komunikasi yang baik maka akan membangun kesatuan dalam kelompok, sehingga akan terwujud kekompakkan kerja (*team work*) dan muncul keinginan untuk mencapai hasil yang baik.
- n. *Stability of Turn-Over of Power* (kestabilan jabatan karyawan)  
 Menurut asas ini, pimpinan harus berusaha agar perputaran jabatan dan keluar masuknya karyawan tidak terlalu sering terjadi, yang dimana akan mengakibatkan ketidakstabilan di dalam organisasi.

---

<sup>13</sup> Samsu dan Mansur, "Manajemen Dakwah Lembaga Dakwah Kampus Unit Pengkajian Mahasiswa Islam (LDK-UPMI) IAIN Kendari", . . . Hal. 142

bila itu terjadi maka akan muncul permasalahan biaya-biaya semakin besar dan perusahaan tidak mendapat karyawan yang berpengalaman.<sup>14</sup>

#### 5. Manajemen Dakwah

Manajemen merupakan suatu proses saling berkaitan dalam membuat suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dengan menggunakan secara maksimal potensi sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan bersama. Adanya pengaturan dalam program atau kegiatan, maka akan membantu dalam memastikan apa yang telah direncanakan tersebut dapat dilakukan secara baik dan benar. Semua itu dilaksanakan secara sistematis dan koordinatif agar kegiatan dapat dikelola dengan baik menggunakan penerapan fungsi-fungsi manajemen yang efektif dan efisien.<sup>15</sup>

Aktivitas dakwah apabila dijalankan sesuai dengan prinsip yang ada di dalam manajemen, maka “citra profesionalisme” dalam kegiatan dakwah akan terwujud pada kehidupan masyarakat. Kegiatan dakwah dapat berjalan secara efektif jika tujuan yang ditetapkan dapat dicapai. Atau lebih tepatnya, apabila kegiatan lembaga dakwah yang dilaksanakan menurut prinsip-prinsip manajemen dapat menjamin tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh lembaga yang bersangkutan dan akan menumbuhkan sebuah citra (*image*) profesionalisme dikalangan masyarakat.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Samsu dan Mansur, “Manajemen Dakwah Lembaga Dakwah Kampus Unit Pengkajian Mahasiswa Islam (LDK-UPMI) IAIN Kendari”, . . . Hal. 143

<sup>15</sup> Andy Dermawan, “Manajemen Dakwah Kontemporer Di Kawasan Perkampungan”, *Jurnal MD Membangun Profesionalisme Keilmuan*, (2016), Hal. 2, pada tanggal 07 Januari 2020, <http://ejournal.uin-suka.ac.id>.

<sup>16</sup> Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta : Kencana, 2006), Hal. 36

Kontekstualisasi manajemen dengan dakwah yaitu suatu langkah teknis yang telah dibuat sebelumnya dengan dilaksanakan guna membangun sumber daya manusia untuk menuju kehidupan yang diridhai Allah SWT, atau lazim dikenal dengan *min al-dhulumat ila an-nur* (dari kegelapan menuju kecahaya).<sup>17</sup> Sedangkan A. Rosyad Shaleh mengartikan manajemen dakwah sebagai proses perencanaan, pembagian tugas berdasarkan tenaga-tenaga yang berkompeten, dan kemudian menggerakkan ke arah pencapaian tujuan serta dilaksanakan pengendalian.<sup>18</sup>

Inti dari manajemen dakwah itu sendiri yaitu sebuah pengaturan secara sistematis dan koordinatif dalam kegiatan dakwah yang dimulai yang dilakukan baik sebelum pelaksanaan, saat pelaksanaan, akhir dari kegiatan dakwah.<sup>19</sup> Secara umum tujuan manajemen dakwah adalah untuk mengarahkan agar pelaksanaan kegiatan dakwah dapat diwujudkan secara profesional dan proposional.<sup>20</sup>

Dalam manajemen dakwah, hasil yang difokuskan pada sasaran dari lembaga tersebut yaitu masyarakat yang menjadi target bagi aktivitas akan diwujudkan dalam bentuk yang nyata. Kapasitas peranan manajemen dakwah dalam hal ini adalah melakukan kerja sama secara berkesinambungan yang merupakan wujud dari sebuah usaha bersama, yang ada di dalam sebuah organisasi. Dimana masing-masing memiliki fungsi dan tugas sesuai bidangnya, diatur menurut

---

<sup>17</sup> Andy Dermawan, “Manajemen Dakwah Kontemporer Di Kawasan Perkampungan”, . . . Hal. 2

<sup>18</sup> Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, . . . Hal. 36

<sup>19</sup> Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, . . . Hal. 37

<sup>20</sup> Samsu dan Mansur, “Manajemen Dakwah Lembaga Dakwah Kampus Unit Pengkajian Mahasiswa Islam (LDK-UPMI) IAIN Kendari”, *Al-Munzir* Vol. 12 No. 1 (2019): Hal. 137, diakses pada tanggal 08 Januari 2020, <http://ejournal.iainkendari.ac.id>

prinsip-prinsip manajemen.<sup>21</sup> Manajemen dakwah sebagai proses perencanaan tugas, pembagian tugas berdasarkan tenaga yang berkompeten, menggerakkan kearah pencapaian tujuan dakwah, serta melakukan pengendalian.<sup>22</sup>

Islam memandang manajemen berdasarkan teologi, yakni pada dasarnya manusia itu memiliki energi positif yang ada dalam dirinya atau disebut dengan istilah *hanif*. Keterkaitan antara manajemen dan watak *hanif* ialah manusia akan lebih memilih yang baik dan benar dalam kehidupannya.<sup>23</sup> Inilah yang menjadi inti manajemen dakwah, yaitu sebagai pengaturan secara sistematis dan koordinatif dalam kegiatan atau aktivitas dakwah yang dimulai sebelum pelaksanaan sampai akhir dari kegiatan dakwah.<sup>24</sup>

## 6. Fungsi Manajemen

Manajemen adalah suatu tindakan yang menggunakan keterampilan untuk memperoleh hasil atas tujuan yang telah ditetapkan dengan cara menggerakkan orang lain dalam organisasi. Maka diperlukan fungsi-fungsi manajemen dakwah dikenal sebagai POAC guna dapat membantu organisasi tersebut, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:<sup>25</sup>

---

<sup>21</sup> Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, . . . Hal. 69

<sup>22</sup> Isman Iskandar dkk., “Manajemen Dakwah *Ma’had Al-Sunnah* Kabupaten Sidrap”, *Jurnal Diskursus Islam* Vol. 05 No. 1 (2017): Hal.47, diakses pada tanggal 07 Januari 2020, <http://journal.uin-alauddin.ac.id>.

<sup>23</sup> Samsu dan Mansur, “Manajemen Dakwah Lembaga Dakwah Kampus Unit Pengkajian Mahasiswa Islam (LDK-UPMI) IAIN Kendari”, *Al-Munzir* Vol. 12 No. 1 (2019): Hal. 141, diakses pada tanggal 08 Januari 2020, <http://ejournal.iainkendari.ac.id>

<sup>24</sup> Isman Iskandar dkk., “Manajemen Dakwah *Ma’had Al-Sunnah* Kabupaten Sidrap”, *Jurnal Diskursus Islam* Vol. 05 No. 1 (2017): Hal.47, diakses pada tanggal 07 Januari 2020, <http://journal.uin-alauddin.ac.id>.

<sup>25</sup> Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2005), Hal. 24

a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan merupakan suatu aktivitas untuk menentukan pekerjaan yang akan dilaksanakan selanjutnya. Perencanaan digunakan untuk membuat dugaan mengenai masa yang akan datang yang bertujuan untuk merumuskan aktivitas yang akan direncanakan. Adanya proses perencanaan dalam organisasi bertujuan untuk menjadi pegangan dalam aktivitas selanjutnya.<sup>26</sup>

Perencanaan yang baik harus didahului dengan adanya *research* (penelitian) untuk mengumpulkan data dan fakta selengkap mungkin. Setelah data-data terkumpul maka perlu diadakan analisis dan menghubungkan dengan situasi yang sedang dihadapi atau kemungkinan situasi yang akan dihadapi di masa depan. Konsep 5W + 1H (*What, Who, Where, When, Why + How*) juga perlu diterapkan dalam proses perencanaan.<sup>27</sup>

Proses perencanaan juga diartikan sebagai suatu permasalahan yang harus diselesaikan dengan menggunakan teknik-teknik keilmuan. Proses perencanaan ini memerlukan pengumpulan data. Pengumpulan data ini data yang diperoleh harus lengkap, terkini, dan dapat dipercaya. Setelah itu akan diadakan analisis data. Data dapat dikatakan lengkap apabila data tersebut dituangkan sedemikian rupa sehingga dapat membantu dalam pengambilan keputusan.<sup>28</sup>

Suatu perencanaan mempunyai empat tujuan penting, yaitu: 1) Meminimalisir dan mengimbangi ketidakpastian dan perubahan-perubahan di waktu yang akan datang; 2) memfokuskan terhadap

---

<sup>26</sup> Siswanto, *Pengantar Manajemen*, . . . Hal. 24

<sup>27</sup> Muklis Kanto dan Patta Rapanna, *Filsafat Manajemen*, (Jakarta : Celebes Media Perkasa, 2017), Hal. 129

<sup>28</sup> Muklis Kanto dan Patta Rapanna, *Filsafat Manajemen*, . . . Hal.

sasaran; 3) Menjamin dalam proses pencapaian tujuan; 4) Memudahkan dalam pengawasan. Semua fungsi lainnya bergantung pada fungsi ini, dikarenakan tanpa adanya perencanaan dan pembuatan keputusan yang tepat dan cermat fungsi ini tidak akan berhasil. Tetapi perencanaan yang baik bergantung dari pelaksanaan fungsi-fungsi ini secara efektif.<sup>29</sup>

Proses perencanaan merupakan tindakan sistematis yang dilakukan untuk pengidentifikasian cara-cara dan pemberian manfaat untuk mencapai tujuan. Adapun mafaat perencanaan antara lain:

- 1) Dapat memberikan batasan tujuan (sasaran atau target) dalam pelaksanaan kegiatan secara umum maupun dakwah untuk masyarakat.
- 2) Menghindari penggunaan secara terus menerus sumber daya manusia dan benturan kegiatan yang tumpang tindih.
- 3) Dapat memprediksi dan mengantisipasi permasalahan seeta melakukan persiapan dini untuk mencari solusi dari setiap permasalahan dakwah.
- 4) Dapat melakukan pembagian tugas dan penghematan waktu dalam pengelolaannya.<sup>30</sup>
- 5) Dapat melakukan pengendalian berdasarkan standar obyektifitas tertentu.
- 6) Menyusun tahapan-tahapan pelaksanaan sehingga diperoleh program yang terpadu dan sempurna.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> Iseu Susilawati dkk., “Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji”, *Tadbir : Jurnal Manajemen Dakwah* Vol. 1 No. 2 (2016): Hal. 195, diakses pada tanggal 08 Januari 2020, <http://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id>

<sup>30</sup> Fatma Laili Khirun Nida, “Mengembangkan Dakwah Humanis Melalui Penguatan Manajemen Organisasi Dakwah”, *Tadbir : Jurnal Manajemen Dakwah* Vol. 1 No. 2 (2016): Hal. 133, diakses pada tanggal 08 Januari 2020, <http://journal.stainkudus.ac.id>

Jenis-jenis perencanaan di dalam ilmu manajemen, diukur menurut luasnya strategi, kerangka waktu, kekhususan pengarahan, dan frekuensi penggunaan. Berikut jenis-jenis perencanaan dalam kegiatan dakwah:

1) Rencana Strategis vs Rencana Operasional

Rencana strategis yaitu rencana untuk menentukan sasaran umum dari organisasi. Sedangkan rencana operasional adalah rencana untuk mencapai keseluruhan tujuan organisasi yang lebih rinci dalam pembuatan perencanaan. Inti dari definisi ini yaitu rencana strategis mencakup perumusan sasaran, sementara rencana operasional mengasumsikan adanya sasaran. Jadi, rencana operasional merumuskan cara-cara untuk mencapai sasaran tersebut.<sup>32</sup>

2) Rencana Jangka Pendek vs Rencana Jangka Panjang

Rencana jangka pendek adalah rencana dengan batas waktu paling tidak selama satu tahun. Sedangkan rencana jangka panjang adalah rencana dengan jangka batas waktu tiga tahun ke atas. Setiap organisasi dapat membuat jangka batas waktu kapan saja yang diinginkan untuk dapat mencapai tujuan, yang sesuai dengan kebutuhan atau kondisi yang ada.<sup>33</sup>

3) Rencana yang Mengarahkan (*directional*) vs Rencana Khusus

Rencana khusus adalah sebuah rencana yang dibuat dengan jelas tanpa memperbolehkan pengembangan rencana. Sedangkan rencana *directional* lebih menitik

---

<sup>31</sup> Fatma Laili Khirun Nida, "Mengembangkan Dakwah Humanis Melalui Penguatan Manajemen Organisasi Dakwah", . . . Hal. 133

<sup>32</sup> Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta : Kencana, 2006), Hal. 111

<sup>33</sup> Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, . . . Hal. 111

beratkan pada pengidentifikasian pedoman secara umum. Sisi negatif dari rencana *directional* adalah hilangnya kejelasan pada rencana khusus.<sup>34</sup>

4) Rencana Sekali Pakai

Rencana sekali pakai adalah rencana yang digunakan pada waktu itu atau saat itu juga dan dibuat untuk merespon keputusan yang diambil oleh para manajer yang tidak terprogram.<sup>35</sup>

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian yang dimaksud yaitu pengelompokan tugas yang meliputi penetapan tugas dan uraian tugas dari setiap bagian yang ada dalam organisasi. Organisasi dalam menetapkan kedudukan dan hubungan antara setiap unit yang ada juga memerlukan pengorganisasian. Pengorganisasian dapat dikatakan sebagai keseluruhan aktivitas manajemen dalam mengelompokkan orang-orang untuk pembagian tugas<sup>36</sup>

Tidak hanya itu pengorganisasian juga digunakan dalam penetapan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam pekerjaan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>37</sup> Adapun tujuan dari pengorganisasian tersebut meliputi:

---

<sup>34</sup> Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, . . . Hal. 112

<sup>35</sup> Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, . . . Hal. 112

<sup>36</sup> M. Anang Firmansyah dan Budi W. Mahardhika, *Penagntar Manajemen*, (Yogyakarta : Budi Utama, 2018), Hal. 11

<sup>37</sup> M. Anang Firmansyah dan Budi W. Mahardhika, *Penagntar Manajemen*, . . . Hal. 11

- 1) Membagi kegiatan ke unit atau devisa-devisa dan tugas yang diberikan harus terperinci dan spesifik.
- 2) Memberikan tanggung jawab berdasarkan jabatan atau tugas yang telah diberikan.
- 3) Semua tugas organisasi harus dikoordinasikan.
- 4) Setiap pekerjaan-pekerjaan dikelompokkan ke dalam unit-unit.
- 5) Membangun komunikasi dan hubungan dengan semua anggota baik secara individual, kelompok, dan organisasi keseluruhan.
- 6) Menetapkan pedoman kewenangan secara formal.
- 7) Menempatkan dan memberikan sumber daya organisasi.
- 8) Dapat memberikan kegiatan-kegiatan secara logis dan sistematis.<sup>38</sup>

c. Penggerakan (*actuating*)

Pengertian *actuating* secara singkat yaitu memberikan dorongan atau semangat kerja terhadap bawahan agar mereka bekerja dengan sepenuh hati secara efektif, efisien, agar tercapainya tujuan dari organisasi. Sebagaimana diketahui bahwa manusia memiliki kebutuhan-kebutuhan dalam dirinya, demikian pula organisasi juga memiliki tujuan. Maka agar tujuan organisasi dapat dicapai, diperlukannya proses penyalarsan tujuan antara individu-individu di dalam organisasi dengan tujuan organisasi itu tersebut.<sup>39</sup>

Pelaksanaan fungsi manajemen dakwah yaitu *actuating* maka terlebih dahulu dilakukan

---

<sup>38</sup> Fatma Laili Khirun Nida, "Mengembangkan Dakwah Humanis Melalui Penguatan Manajemen Organisasi Dakwah", *Tadbir : Jurnal Manajemen Dakwah* Vol. 1 No. 2 (2016): Hal. 133-134, diakses pada tanggal 08 Januari 2020, <http://journal.stainkudus.ac.id>

<sup>39</sup> Muklis Kanto dan Patta Rapanna, *Filsafat Manajemen*, (Jakarta : Celebes Media Perkasa, 2017), Hal. 130

penyelarasan antara tujuan organisasi dengan tujuan individu. Sukses atau tidaknya pelaksanaan *actuating* (penggerakan) bergantung pada kemampuan pemimpin dalam menyelaraskan tujuan tersebut. Pemimpin juga harus memahami motif para bawahan yang bergabung dalam organisasi. Motif itu sendiri memiliki arti pemuasan kebutuhan. Kebutuhan manusia itu secara garis besar ada dua, yaitu kebutuhan materil dan nonmateril.<sup>40</sup>

Penggerakkan merupakan inti dari kegiatan manajemen karena dalam proses ini semua kegiatan dilaksanakan. Agar fungsi berjalan secara optimal maka diperlukan teknik tertentu yang meliputi:

- 1) Memberikan penjelasan secara jelas kepada seluruh elemen yang terdapat dalam organisasi.
- 2) Mengusahakan agar setiap orang menyadari, memahami, dan menerima dengan baik tujuan yang ditetapkan.
- 3) Struktur organisasi yang dibentuk harus dipahami dengan baik oleh semua anggota.
- 4) Adanya bimbingan dan petunjuk pada semua anggota, dengan cara memperlakukan dengan baik bawahan dan memberikan penghargaan kepada mereka.<sup>41</sup>

d. Pengawasan (*controlling*)

Pengawasan atau pengendalian adalah kegiatan melakukan penilaian serta koreksi apa yang sedang dilakukan bawahan guna mengarahkan untuk pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Pelaksanaan kegiatan *controlling*,

---

<sup>40</sup> Muklis Kanto dan Patta Rapanna, *Filsafat Manajemen*, . . . Hal. 130-131

<sup>41</sup> Fatma Laili Khirun Nida, “Mengembangkan Dakwah Humanis Melalui Penguatan Manajemen Organisasi Dakwah”, *Tadbir : Jurnal Manajemen Dakwah* Vol. 1 No. 2 (2016): Hal. 134, diakses pada tanggal 08 Januari 2020, <http://journal.stainkudus.ac.id>

seorang atasan harus melakukan pemeriksaan agar kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan.<sup>42</sup>

Proses pengawasan dan pengendalian ini dilaksanakan untuk memastikan jalannya organisasi atau lembaga berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Proses ini dilaksanakan untuk menemukan masalah yang ada dalam operasional organisasi, kemudian memecahkannya sebelum masalah itu menjadi makin besar. *Controlling* dilakukan tidak hanya di akhir dari suatu kegiatan, namun dapat dilakukan dan harus dilakukan di setiap kegiatan baik mulai dari perencanaan, pelaksanaan sampai akhir dari suatu kegiatan.<sup>43</sup> Langkah-langkah dari proses pengendalian itu dikategorikan menjadi empat macam, yaitu:

- 1) Adanya standar, metode, dan prestasi kerja.
- 2) Mengukur prestasi kerja anggota organisasi.
- 3) Adanya standar untuk penetapan prestasi kerja.
- 4) Melakukan tindakan korektif.<sup>44</sup>

Pada akhirnya prinsip manajemen dakwah *controlling* dimaksudkan agar apa yang tidak dilaksanakan dan diupayakan oleh manajemen dakwah dievaluasi pelaksanaannya, sehingga bila terjadi selisih antara *planning* dengan *actuating*, maka diadakan perbaikan dan pelurusan atas kekurangan yang dialami. Evaluasi ini menjadi bahan pemikiran terhadap hasil kerja, sehingga

---

<sup>42</sup> M. Anang Firmansyah dan Budi W. Mahardhika, *Penagntar Manajemen*, (Yogyakarta : Budi Utama, 2018), Hal. 13

<sup>43</sup> Undang Ahmad Kamaludin dan Muhammad Alfian, *Etika Manajemen Islam*, (Bandung : Pustaka Setia, 2010), Hal. 34

<sup>44</sup> Muhammad Munir dan Wahyu Ilaahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta : Kencana, 2006), Hal. 175

dapat diketahui tingkat keberhasilan dan tingkat kegagalan dalam pelaksanaan kegiatan.<sup>45</sup>

#### 7. Asas Manajemen Dakwah

Sebelumnya sudah dijelaskan mengenai asas-asas manajemen secara umum. Berikut adalah asas manajemen dakwah yang diantaranya :

- a. Asas Konsolidasi, asas ini mengandung makna bahwa setiap organisasi dakwah harus berada dalam keadaan baik atau stabil, tidak terjadi konflik, baik konflik secara fisik maupun konflik di dala hati.
- b. Asas Koordinasi, asas ini berarti sebuah organisasi dakwah dalam menjalankan organisasinya harus berada dalam kesatuan gerak dan satu komando.
- c. Asas Tajdid, asas ini memberi pesan bahwa organisasi dakwah harus terlihat bekerja secara optimal dan banyak memiliki inovasi.
- d. Asas Ijtihad, merupakan aktivitas akademik dan intelektual yang dilakukan oleh para ulama dan cendikiawan muslim.
- e. Asas Pendanaan dan Kaderisasi, asas ini mengingatkan bahwa setiap organisasi dakwah harus mengusahakan dukungan pendanaan dan dilakukan secara mandiri dari sumber yang halal.
- f. Asas Komunikasi, asas ini memberikan arah bahwa perlu adanya sifat komunikatif dan persuasif dalam organisasi dakwah.
- g. Asas *Tabsyir* dan *Taisir*, kegiatan dakwah harus dilaksanakan dengan cara menggembirakan dan mudah
- h. Asas Integral dan Komprehensif. Asas ini mengatakan bahwa kegiatan dakwah tidak hanya berada di masjid atau di lembaga keagamaan saja,

---

<sup>45</sup> Suhadi, "Manajemen Dakwah Di Tengah Perkembangan Teknologi Informasi", *Al-Din : Jurnal Dakwah dan Sosial* (2019): Hal. 5, diakses pada tanggal 08 Januari 2020, <http://mail.jurnal.iain-bone.ac.id>

melainkan dapat masuk ke semua lapisan masyarakat.<sup>46</sup>

## B. Teori tentang Kantor Urusan Agama

### 1. Definisi Kantor Urusan Agama

Institusi pemerintah yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat yaitu salah satunya Kantor Urusan Agama. Kantor Urusan Agama di Wilayah Kecamatan menjadi tolok ukur dari maju mundurnya Kementerian Agama Republik Indonesia. KUA secara langsung berhadapan dengan masyarakat, hal ini yang menjadikan KUA sebagai unit kerja terdepan. KUA Kecamatan memiliki posisi dan kedudukan yang sangat penting guna membangun pencitraan Kementerian Agama secara menyeluruh di mata masyarakat.<sup>47</sup>

Sebagaimana yang sudah dijelaskan bahwa KUA merupakan unit Kementerian Agama yang berada di wilayah kecamatan. KUA di dalam struktur kelembagaan Kementerian Agama berada di unit kerja terbawah, akan tetapi KUA mempunyai tugas dan peran yang penting.<sup>48</sup> Menurut Keputusan Kementerian Agama (KMA) Nomor 517 Tahun 2001, peran KUA adalah melayani masyarakat yang berkaitan dengan pelaksanaan pencatatan nikah; mengurus dan membina masjid; zakat; wakaf; baitul mal; ibadah sosial; kedudukan dan pengembangan keluarga sakinah.

---

<sup>46</sup> Samsu dan Mansur, "Manajemen Dakwah Lembaga Dakwah Kampus Unit Pengkajian Mahasiswa Islam (LDK-UPMI) IAIN Kendari", *Al-Munzir* Vol. 12 No. 1 (2019): Hal. 143-144, diakses pada tanggal 08 Januari 2020, <http://ejournal.iainkendari.ac.id>

<sup>47</sup> Nasrul Darambe, "Manajemen Kantor Urusan Agama Teladan Kecamatan Wolio Kota Bau-Bau", *Zawiyah Jurnal Pemikiran islam*, vol. 5 no. 1 (2019): Hal. 154, diakses 29 Oktober 2019, <http://ejournal.iainkendari.ac.id>

<sup>48</sup> Sulaiman, "Problematika Pelayanan Kantor Urusan Agama Anamuban Timur Nusa Tenggara Timur", *Jurnal Analisa* Vol. XVIII No. 02 (2011): Hal. 248, diakses pada 07 Januari 2020, <http://blasemarang.kemenag.go.id>

KUA perlu mempersyaratkan setidaknya tiga komponen penting yang harus berjalan untuk dapat menjalankan tugas dan peran tersebut. *Pertama*, kemampuan pejabat dan staf KUA itu sendiri dalam memahami dan memaknai tugas dan peran tersebut. *Kedua*, kemampuan memahami, beradaptasi, dan berinteraksi, serta bekerjasama dengan masyarakat. *Ketiga*, ketersediaan sarana dan prasarana yang memungkinkan tugas dan peran dapat dijalankan secara baik.<sup>49</sup>

Kementerian Agama melalui unit kerja KUA Kecamatan, sebagai ujung tombak dalam pelayanan kepada masyarakat, KUA dituntut kinerjanya dari hari ke hari untuk lebih baik. Adanya piranti dan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), Kementerian Agama saat ini benar-benar menerapkan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan prima ini bisa diwujudkan dalam bentuk pelayanan *online*, semua kegiatan KUA dapat diakses dan diketahui oleh masyarakat melalui layanan teknologi informasi, yakni internet. Instansi pemerintah termasuk didalamnya KUA Kecamatan merupakan organisasi publik yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada setiap masyarakat.<sup>50</sup>

KUA memiliki cakupan tugas pelayanan yang sangat luas. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan bahwa dalam menjalankan kegiatan, memiliki tugas seperti menjalankan tugas pokok dan fungsi Kantor Kementerian Agama dalam wilayah kecamatan. Hal ini tercantum dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 39 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama. Besarnya tugas dan fungsi tersebut KUA maka harus meningkatkan profesionalisme kerja

---

<sup>49</sup> Sulaiman, "Problematika Pelayanan Kantor Urusan Agama Anamuban Timur Nusa Tenggara Timur", . . . Hal. 248

<sup>50</sup> M. Zamroni, *Prinsip-Prinsip Hukum Pencatatan Perkawinan Di Indonesia*, (Surabaya : Media Sahabat Cendekia, 2018), Hal. 206

dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Hal tersebut dapat terwujud dengan adanya pembinaan, evaluasi dan penilaian kinerja di keseluruhan unsur yang ada di dalamnya.<sup>51</sup>

## 2. Definisi Perkawinan

Para ulama berpendapat mengenai definisi perkawinan yang berbeda-beda. Berikut salah satu pendapat dari ulama mengenai definisi perkawinan, diantaranya yaitu ulama Syafi'iyah yaitu perkawinan merupakan suatu akad yang menggunakan lafadz nikah, yang memiliki arti memiliki. Kata lain dari definisi ini yaitu perkawinan seseorang dapat memberikan kesenangan kepada pasangannya.

Berdasarkan amalan ibadah, perkawinan yaitu suatu amalan sunnah yang disyariatkan oleh Al-Qur'an dan Rasulullah SAW. untuk dapat berhubungan secara intim yang diharamkan dan bersih, untuk memperoleh keturunan dan kehormatan diri, kebahagiaan, dan ketenangan batin. Berdasarkan definisi yang dikemukakan sebelumnya maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa perkawinan merupakan *sunatullah* yang bernilai ibadah dalam rangka membentuk rumah tangga yang *sakinah, waddah dan rahmah*.

Diketahui bahwa perkawinan merupakan perintah Allah dan Sunnah Rasulullah, maka barang siapa saja yang mengingkari cara hidup dengan perkawinan maka bukanlah golongan umat Rasulullah SAW. Selain itu, perkawinan merupakan jalan yang dipilih oleh Allah untuk makhluknya khususnya manusia untuk berkembang biak dan melestarikan hidupnya.<sup>52</sup>

---

<sup>51</sup> Nasrul Darambe, "Manajemen Kantor Urusan Agama Teladan Kecamatan Wolio Kota Bau-Bau", *Zawiyah Jurnal Pemikiran Islam*, vol. 5 no. 1 (2019): Hal. 155, diakses 29 Oktober 2019, <http://ejournal.iainkendari.ac.id>

<sup>52</sup> Ristin Victoria, "Efektivitas Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Dalam Pelayanan Administrasi/Kantor Urusan

### 3. Pelayanan Masyarakat/Publik/Umum di KUA

Pelayanan adalah kegiatan yang diberikan oleh organisasi atau perorangan kepada penerima layanan berupa jasa yang tidak dapat terlihat atau berwujud. Pelayanan ini berupa pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen atau masyarakat guna mencapai sebuah kepuasan konsumen. Dengan kata lain pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain, meliputi usaha untuk memenuhi kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah masyarakat yang berada di sekitar KUA.<sup>53</sup>

Pelayanan atau pelayanan umum adalah suatu usaha mendahulukan, mempermudah, mempersingkat waktu dan memberikan kepuasan kepada publik. Moenir mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan prosedur dan metode tertentu dalam memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.<sup>54</sup>

Ketepatan dan kecepatan dalam pencapaian pelayanan yang diberikan maka perlu didukung oleh ketersediaan dan kelengkapan produk yang dibutuhkan masyarakat. Pemberian pelayanan yang baik maka suatu lembaga harus dekat dengan masyarakat yang diberikan pelayanan atau “*close to the customer*”, artinya secara terus menerus mendengar apa yang dikatakan masyarakat sebagai penerima layanan dan secara teratur mengukur kepuasan masyarakat. Pelayanan yang baik akan tergambar dari kepuasan yang dirasakan seorang

---

Agama (Kua) Di Kota Bengkulu”, (Skripsi, IAIN Bengkulu, 2015), Hal. 31 & 35

<sup>53</sup> Sulaiman, “Problematika Pelayanan Kantor Urusan Agama Anamuban Timur Nusa Tenggara Timur”, *Jurnal Analisa* Vol. XVIII No. 02 (2011): Hal. 250, diakses pada 07 Januari 2020, <http://blasemarang.kemenag.go.id>

<sup>54</sup> Kamaruddin Sellang, dkk., *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik : Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*, (- : Qiara Media, 2019), Hal. 36

yang diberi layanan yaitu masyarakat, demikian pula sebaliknya.<sup>55</sup>

Instansi pemerintah dalam hal ini Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara telah memberikan sebuah batasan-batasan menuju pelayanan prima dengan mengeluarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 yang di dalamnya mengandung 14 indikator Pelayanan Prima, yaitu : 1) tata Urutan Pelayanan, 2) Persyaratan Pelayanan, 3) Penentuan Petugas Pelayanan, 4) Kedisiplinan Petugas, 5) Tanggung Jawab, 6) Kemampuan dan Keahlian Petugas, 7) Kecepatan Pelayanan, 8) Keadilan, 9) Kesopanan dan Keramahan Petugas, 10) Kewajaran Biaya, 11) Kepastian Kesesuaian Biaya, 12) Kepastian Jadwal Pelayanan, 13) Kenyamanan Lingkungan, 14) Keamanan Pelayanan.<sup>56</sup>

Berdasarkan Surat Keputusan tersebut pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat sebagai pelanggan. Pelayanan yang diberikan dengan memberdayakan masyarakat akan menumbuhkan kepercayaan. Tumbuhnya kepercayaan inilah yang menjadi modal awal dalam menjalin kerja sama antara pelanggan dan pemberi layanan.<sup>57</sup>

Pelayanan terhadap masyarakat di KUA dapat diterapkan dalam aktivitas manajemen, yang diwujudkan dalam fungsi pelayanan yaitu: a) Aktivitas menetapkan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan dari lembaga KUA; b) Menetapkan cara tepat untuk

---

<sup>55</sup> Iseu Susilawati dkk., “Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji”, *Tadbir : Jurnal Manajemen Dakwah* Vol. 1 No. 2 (2016): Hal. 196, diakses pada tanggal 08 Januari 2020, <http://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id>

<sup>56</sup> M. Zamroni, *Prinsip-Prinsip Hukum Pencatatan Perkawinan Di Indonesia*, (Surabaya : Media Sahabat Cendekia, 2018), Hal. 206

<sup>57</sup> M. Zamroni, *Prinsip-Prinsip Hukum Pencatatan Perkawinan Di Indonesia*, . . . Hal. 206

mencapai tujuan lembaga KUA baik dari segi teknik pencapaian, prosedur dan metode; c) Melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikan masalah; d) Mengendalikan kegiatan pelayanan; e) Mengevaluasi pelaksanaan tugas.<sup>58</sup>

Selain itu dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, tidak terlepas dari 3 macam bentuk pelayanan yang diantaranya : a) Layanan dengan lisan, b) Layanan melalui tulisan, dan c) Layanan dengan perbuatan. Pelayanan terhadap masyarakat yang dilakukan oleh lembaga KUA adalah salah satu tujuan dari Lembaga KUA agar dapat melayani masyarakat secara maksimal.<sup>59</sup>

Pelayanan yang dilakukan oleh KUA termasuk dalam kategori pelayanan publik. Memberikan pelayanan yang baik adalah suatu perbuatan kebaikan dan mulia. Maka dari itu dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat baik dari lembaga KUA dan perorangan perlu memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip tolong-menolong.

### C. Penelitian Terdahulu

Dalam penulisan skripsi penelitian ini peneliti juga tidak lupa mengambil beberapa contoh penelitian terdahulu yang menjadi bahan pembahasan perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan penulisan penelitian skripsi saat ini. Berikut beberapa contoh penelitian terdahulu;

Nasrul Darambe dengan judul penelitian, “MANAJEMEN KANTOR URUSAN AGAMA TELADAN KECAMATAN WOLIO KOTA BAU-BAU” pada jurnal ini menunjukkan hasil penelitian: 1) Manajemen pengelolaan Kantor Urusan Agama Teladan Kecamatan Wolio yang terdiri dari; a) Perencanaan meliputi rapat

---

<sup>58</sup> A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2015), Hal. 163

<sup>59</sup> A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, . . . Hal.

bersama seluruh staf, b) Pengorganisasian pelaksanaan dimulai dari sistem mekanisme dan prosedur, c) Penyusunan terdiri model pelayanan publik, maklumat dan janji pelayanan, d) Pengarahan sikap menjadi tanggung jawab semua pihak baik pimpinan maupun staf melalui kode etik, e) Pengawasan terdiri dari pengawasan pengaduan melalui pelaksanaan *survey indeks* prestasi.

Selanjutnya, 2) Faktor pendukung dan penghambat manajemen pengelolaan KUA Teladan Kecamatan Wolio. Faktor pendukung: Adanya *hotspot area*, dukungan Kementerian Agama, rapat evaluasi tiap sebulan untuk seluruh staf. Faktor penghambat: Kurangnya penghulu yang tersedia, gedung pelayanan yang terbatas, belum terpenuhinya buku di perpustakaan, usia gedung yang sudah tua perlunya perbaikan.

Terakhir yaitu, 3) Optimalisasi manajemen KUA Teladan Kecamatan Wolio meliputi fungsi dan sarana manajemen. Pada jurnal penelitian ini memiliki kelemahan pada analisis data berupa pembahasannya tidak menjelaskan secara rinci kegiatan formal ataupun kegiatan keagamaan yang menerapkan prinsip manajemen yang ada di KUA Teladan Kecamatan Wolio. Sedangkan kelebihan dari jurnal penelitian ini pada analisis datanya ditampilkan data berupa pelayanan yang dilakukan di KUA Teladan Kecamatan Wolio.<sup>60</sup>

Kivry E. Salmon, Jenny Baroleh, dan Juliana R. Mandei dengan judul penelitian, “PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN PADA KELOMPOK TANI ASI ENDO DI DESA TEWASEN KECAMATAN AMURANG BARAT KABUPATEN MINAHASA SELATAN” pada jurnal ini menunjukkan hasil penelitian: 1) Mengetahui penerapan fungsi manajemen kelompok tani Asi Endo di Desa Tewasen, Kecamatan Amurang Barat, Kabupaten Minahasa Selatan yang meliputi fungsi perencanaan, fungsi

---

<sup>60</sup> Nasrul Darambe, “Manajemen Kantor Urusan Agama Teladan Kecamatan Wolio Kota Bau-Bau”, *Zawiyah Jurnal Pemikiran islam*, vol. 5 no. 1 (2019): diakses 29 Oktober 2019, <http://ejournal.iainkendari.ac.id>

pengorganisasian, fungsi penggerakan, fungsi pengawasan dan fungsi penilaian.

Pada jurnal penelitian ini memiliki kelemahan hanya menjelaskan proses pelaksanaan manajemen yang ada di dalam kelompok tani Asi Endo di Desa Tewasen dan tidak ada penjelasan mengenai faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan manajemen di kelompok tani Asi Endo di Desa Tewasen. Kelebihan dari jurnal penelitian ini yaitu terdapat tabel penerapan fungsi manajemen yang ada di kelompok tani Asi Endo di Desa Tewasen, Kecamatan Amurang Barat, Kabupaten Minahasa Selatan yang didapatkan hasilnya bahwa penerapan manajemen tersebut sangat baik.<sup>61</sup>

Wahyu Budiantoro dengan judul penelitian, “URGENSI MANAJEMEN DALAM PENGEMBANGAN AKTIVITAS DAKWAH” pada jurnal ini menunjukkan hasil penelitian : 1) Menjelaskan penerapan manajemen dalam mengembangkan aktivitas dakwah, dan 2) Menjelaskan manajemen strategi dakwah. Pada jurnal penelitian ini memiliki kelemahan yaitu tidak menjelaskan fungsi-fungsi manajemen secara satu-persatu dalam menjalankan aktivitas dakwah dan tidak ditampilkan data penjelasan penerapan manajemen secara rinci. Kelebihan dari jurnal penelitian ini yaitu dalam menjelaskan manajemen strategi dakwah sudah cukup jelas dan baik, tata urutan manajemen strategi yang dilakukan untuk kegiatan dakwah dijelaskan secara rinci.<sup>62</sup>

Ilham dengan judul penelitian, “PENERAPAN FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN DALAM BIMBINGAN DAN KONSELING AGAMA ISLAM” pada jurnal ini menunjukkan hasil penelitian : 1) Menjelaskan penerapan

---

<sup>61</sup> Kivry E. Salmon, Dkk., “Penerapan Fungsi Manajemen Pada Kelompok Tani Asi Endo Di Desa Tawasen Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan”, *Agri-Sosio Ekonomi Unsrat*, Vol. 13 No. 3A (2017); diakses 29 Oktober 2019, <http://ejournal.unsrat.ac.id>

<sup>62</sup> Wahyu Budiantoro, “Urgensi Manajemen Dakwah Dalam Pengembangan Aktivitas Dakwah”, *Komunika*, Vol. 10 No. 2 (2016), diakses 29 Oktober 2019, <http://ejournal.iainpurwokerto.ac.id>

manajemen didalam Bimbingan dan Konseling Agama Islam, dan 2) Menjelaskan pengertian manajemen dan bimbingan konseling. Pada jurnal ini memiliki kelemahan hanya menjelaskan lingkup fungsi manajemen serta perannya dalam Bimbingan dan Konseling Agama Islam, pada jurnal ini tidak menjelaskan uraian secara rinci tentang manajemen. Kelebihan pada jurnal ini yaitu pemaparan penerapan fungsi manajemen yang diterapkan dalam Bimbingan dan Konseling Agama Islam sudah lengkap dan jelas.<sup>63</sup>

Pada penulisan skripsi penelitian yang penulis teliti yaitu berjudul “EFEKTIVITAS PENERAPAN PELAYANAN NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN JEKULO KUDUS DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT” menjelaskan tentang; 1) Menjelaskan penerapan Pelayanan Nikah di KUA Kecamatan Jekulo Kudus mulai dari fungsi *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*; 2) Menggambarkan prosedur pelayanan nikah yang baik; 3) Menjelaskan efektivitas penerapan Pelayanan Nikah di KUA Kecamatan Jekulo Kudus.

Perbedaan dari penelitian ini dengan ketiga penelitian di atas yaitu pada penelitian ini akan menjelaskan bagaimana penerapan Pelayanan Nikah di KUA Kecamatan Jekulo Kudus perihal pelayanan terhadap masyarakat, menjelaskan program pelayanan terhadap masyarakat yang ada di KUA Kecamatan Jekulo Kudus dan menekankan tentang pengaruh penerapan pelayanan nikah yang diberikan kepada masyarakat. Persamaan penelitian ini dengan ketiga penelitian di atas yaitu salah satunya yaitu teori manajemen yang digunakan dalam menjalankan aktivitas. Penelitian ini akan berfokus pada efektivitas

---

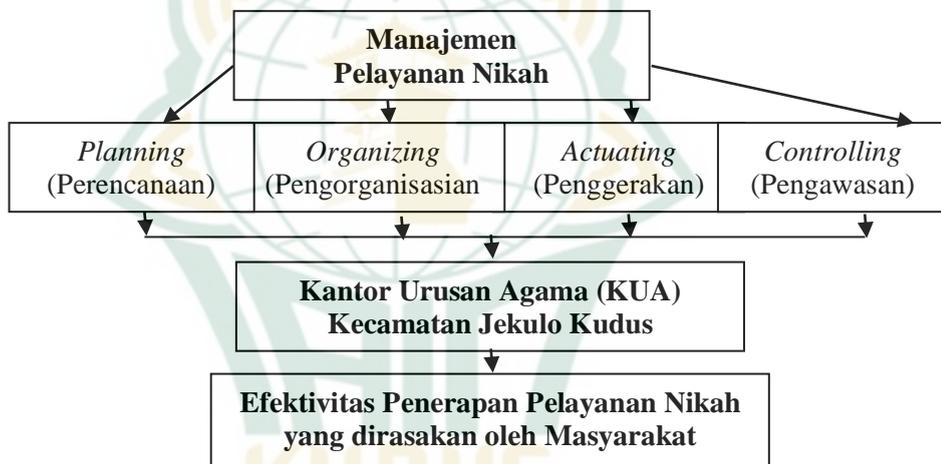
<sup>63</sup> Ilham, “Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen dalam Bimbingan dan Konseling Agama Islam”, *Jurnal Ilmu Dakwah* Vol. 13 No. 25 (2014): diakses pada tanggal 29 oktober 2019, <http://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/alhadharah/>

penerepan pelayanan nikah di KUA Kecamatan Jekulo Kudus dalam hal pelayanan terhadap masyarakat.

**D. Kerangka Berpikir**

Berikut adalah gambaran atau alur kerangka berpikir pada penelitian ini yang menjelaskan efektivitas penerapan pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus guna meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat :

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir**



Pada era modern sekarang ini ditandai dengan adanya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak positif dan juga negatif. Salah satunya yaitu adanya masalah yang kompleks di era ini akibat adanya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Permasalahan ini sangat kompleks, maka untuk mengatasi masalah tersebut diperlukan ilmu manajemen. Ilmu manajemen ini sangat diperlukan untuk membantu suatu lembaga untuk pengelolaan dalam mencapai tujuan dari lembaga tersebut.

Di sini, Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus adalah salah satu lembaga sekaligus lembaga pemerintahan yang berhubungan langsung dengan

masyarakat. Peran semua anggota dari lembaga di KUA Kecamatan Jekulo Kudus sangatlah diperlukan dalam menjalankan fungsi manajemen yang ada. Peran manajemen dalam lembaga yaitu dapat membantu menjalin kerja sama secara harmonis, membantu menjalankan fungsi dan tugas sesuai dengan bidangnya secara maksimal, serta dapat menerapkan prinsip-prinsip manajemen dengan baik. Bila peran manajemen tersebut dapat berjalan dengan baik, maka tujuan dari lembaga KUA Kecamatan Jekulo Kudus untuk dapat memberikan pelayanan terhadap masyarakat secara maksimal dapat tercapai.

Penerapan pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus guna meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, dapat dijelaskan sebagai berikut: 1) Dalam pembuatan perencanaan pelayanan nikah di KUA Kecamatan Jekulo Kudus dapat dibuat dengan memikirkan dampaknya untuk masyarakat, 2) Pengorganisasian atau penetapan tugas disesuaikan dengan kemampuan dari karyawan yang bekerja di KUA Kecamatan Jekulo Kudus, 3) Membantu menggerakkan setiap anggota yang telah diberikan tugas dengan cara memberikan penjelasan, melakukan komunikasi yang bertahap, memberi contoh serta memberi motivasi,

Berikutnya yaitu, 4) Melakukan pengawasan dan pengendalian yang dilakukan mulai dari proses pembuatan perencanaan, pelaksanaan hingga akhir kegiatan yang di selenggarakan oleh Lembaga KUA Kecamatan Jekulo Kudus, 5) Mengetahui efektivitas penerapan pelayanan nikah di KUA Kecamatan Jekulo Kudus. Setelah semua tahapan dilaksanakan dengan baik, maka akan diperoleh hasil yang maksimal yaitu tujuan dari KUA.