

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA PADA CALON
PENGANTIN DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KECAMATAN PURBALINGGA**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah
Universitas Islam Negeri K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)**

Oleh :

**SEPTIA CAHYANI
NIM. 2017103072**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN MANAGEMEN DAN KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, saya :

Nama : Septia Cahyani
NIM : 2017103072
Jenjang : S-1
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi berjudul **“Strategi Pelayanan Prima Pada Calon Pengantin Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Purbalingga”** ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, bukan dibuatkan orang lain, bukan saduran, juga bukan terjemahan. Hal-hal yang bukan karya saya yang dikutip dalam skripsi ini, diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Purwokerto, 26 Februari 2024
Saya yang menyatakan,




Septia Cahyani
NIM. 2017103072



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS DAKWAH**

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553, www.uinsaizu.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**Strategi Pelayanan Prima Pada Calon Pengantin Di Kantor Urusan Agama
(KUA) Kecamatan Purbalingga**

Yang disusun oleh **Septia Cahyani** NIM. 2017103072 Program Studi **Managemen Dakwah** Jurusan **Jurusan Manajemen dan Komunikasi Islam** Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifudin Zuhri, telah diujikan pada hari tanggal dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Sosial (S.sos) dalam (Manajemen Dakwah)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing

Arsam M.S.I

NIP. 197808122009011011

Sekretaris Sidang/Penguji II

Siti Nurmahyati, M.S.I

Penguji Utama

Asep Amaludin, M.Si

NIP. 198607172019031008

Mengesahkan,

Purwokerto, **Senin, 01-09-2024**
Dekan,



Dr. Muskinul Fuad, M.Ag.

NIP. 197412262000031001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Di Purwokerto

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi, maka melalui surat ini saya sampaikan bahwa:

Nama : Septia Cahyani
NIM : 2017103072
Jenjang : S-1
Fakultas/Program Studi : Dakwah/Managemen Dakwah
Judul : Strategi Pelayanan Prima Pada Calon Pengantin Di
KUA Kecamatan Purbalingga

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Dakwah, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk dimunaqosahkan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.sos). Demikian, atas perhatian Bapak, saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 28 Februari 2024
Dosen Pembimbing,



Arsam M.S.I
NIP. 197808122009011011

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA PADA CALON PENGANTIN DI
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PURBALINGGA**

**SEPTIA CAHYANI
NIM. 2017103072**

E-mail: septiacahyani993@gmail.com

Program Studi Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah

Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Pelayanan tidak dapat dipisahkan dari keberadaan manusia dan menjadi hal sentral dalam suatu pergerakan di wilayah otoritas publik, sangat sedikit individu yang dapat mewujudkannya. Kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga instansi yang melayani sekaligus bekerja untuk menjaga keteguhan hati terhadap calon pengantin. Hal inilah diperlukan sebuah strategi yang intinya adalah membuat cara untuk bekerja pada layanan yang berkualitas. Standar pelayanan di atas merupakan nilai tumpuan yang digunakan sebagai aturan dalam penyampaian yang dapat dijadikan pedoman dan kemampuan yang dimiliki seseorang harus profesional dalam bekerja agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu serta bisa menjalankan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh instansi pemerintahan. Maka dengan itu dalam menilai kualitas pelayanan sebagai tolak ukur bagi calon pengantin setempat agar tercapainya pelayanan yang prima.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan adapun teknik pengumpulan data yang digunakan ialah dengan observasi, wawancara, serta dokumentasi. Setelah melakukan penelitian data diolah dan dianalisis dengan cara: Reduksi Data, Penyajian Data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan prima pada calon pengantin telah dilaksanakan secara maksimal oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga. Adapun strategi beberapa tahapan-tahapan yang dilakukan adalah perumusan strategi pelayanan, implementasi strategi pelayanan dan evaluasi strategi pelayanan.

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan Prima, Calon Pengantin

EXCELLENT SERVICE STRATEGY FOR BRIDES-TO-BE AT THE RELIGIOUS AFFAIRS OFFICE OF PURBALINGGA SUB-DISTRICT

Septia Cahyani

NIM. 2017103072

E-mail: septiacahyani993@gmail.com

Da'wah Management Study Program,

Faculty of Da'wah, State Islamic University Prof. K.H Saifuddin Zuhri
Purwokerto

ABSTRACT

Service is inseparable from human existence and is central to a movement in the area of public authority, very few individuals can make it happen. The Religious Affairs Office of Purbalingga Sub-district is an agency that serves as well as works to maintain determination towards the bride and groom.

This requires a strategy whose essence is to create a way to work on quality services. The above service standards are a fulcrum value that is used as a rule in delivery that can be used as a guideline and the ability possessed by someone must be professional in working so that work can be completed on time and can carry out regulations set by government agencies.

Therefore, in assessing the quality of service as a benchmark for local brides-to-be in order to achieve excellent service. This research uses a qualitative approach and as for data collection techniques.

Keywords: Strategy, Excellent Service, Bride-to-be

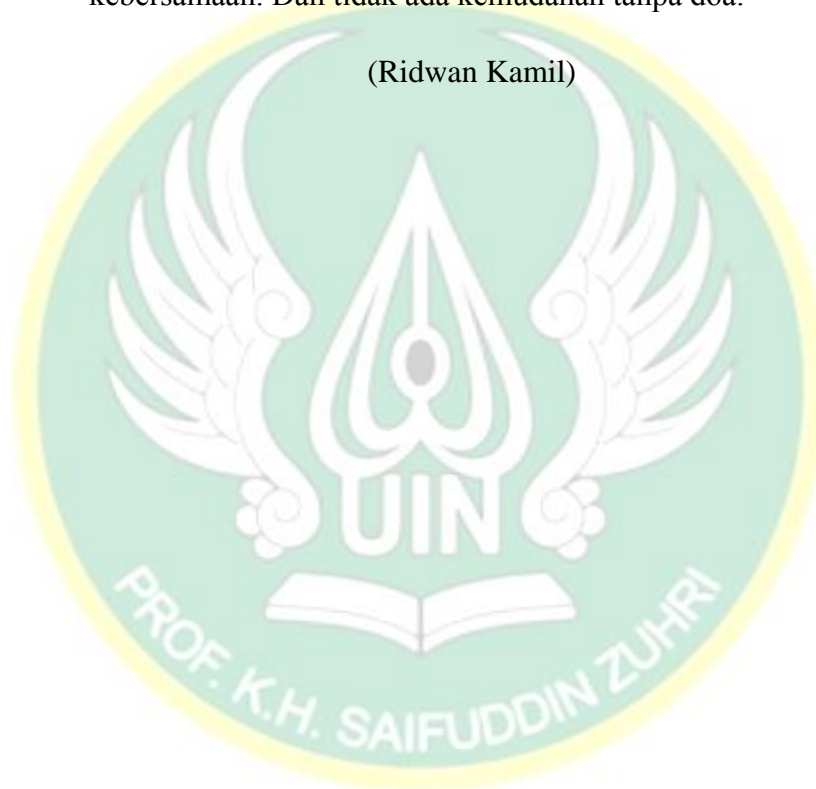
MOTTO

فَاصْبِرْ إِنَّ وَعْدَ اللَّهِ حَقٌّ وَلَا يَسْتَخِفُّكَ الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ - ٦٠

“Maka bersabarlah engkau (Muhammad), sungguh, janji Allah itu benar dan sekali-kali jangan sampai orang-orang yang tidak meyakini (kebenaran ayat-ayat Allah) itu menggelisahkan engkau.” (Qs. Ar-Ruum60)¹

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras, tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Dan tidak ada kemudahan tanpa doa.”

(Ridwan Kamil)



¹ <https://quran.nu.or.id/ar-rum/60>

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT beserta junjungan kita Rasulullah SAW dengan segala ketulusan serta kerendahan hati, sehingga puncak kesuksesan dapat diraih, tetapi semua itu tidak terlepas dari hidayah Allah SWT yang dilimpahkan kepada hambanya, maka kupersembahkan skripsi ini sebagai bukti kasih sayang kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, ayahanda Dedi Wahyudi dan Ibundaku Yayah Rasmiah yang telah melahirkan, merawat, kasih sayang dan selalu membimbingku, serta selalu memberikan doa restu demi suksesanku semoga Allah SWT memberikan anugrah yang tiada tara, serta do'a yang tak pernah putus semasa dalam merintis jalannya perkuliahan.
2. Adikku, Regina Dwi Firda Cahyani, Damara Fariz Al-ghani dan mamang saya Zakaria yang selalu senantiasa memberikan semangat, dan senyum kebahagiaan.
3. Almh. Mbah Sutijah dan Almh. Mbah Jahirudin, terimakasih atas semangat, motivasi dan do'a yang diberikan sewaktu mbah masih berada di dunia ini. Beserta keluarga besar yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas do'a dan dukungan yang selama ini diberikan kepada penulis.
4. Sahabatku Dewi Nuraina, Dhea Amanda, Irna, Dhea, Tyas, Putri, Indry, Risnawati, Dwi Ati, Agustina, Anton, Levi, Nuraini, Dina, dwi pratiwi, lia laelatul dan seluruh penghuni Kost Gerbang Ijo yang selalu memberikan motivasi, semangat untuk menyelesaikan skripsi ini serta menemaniku.
5. Almamaterku dan teman-temanku Jurusan Manajemen Dakwah yang senantiasa selalu memberikan do'a dan menghiburku. Semoga Allah senantiasa meridhoi langkah kita semua.
6. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Purbalingga Senang yang telah mengizinkan, dan membantu untuk penelitian dalam menyelesaikan skripsiku.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat serta salam tak lupa kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW yang telah mengantarkan dari zaman yang petang ke zaman yang padang, dari zaman jahiliyah ke zaman yang penuh ilmu ini semoga kita senantiasa menjadi pengikutnya yang ta'dzim dan berilmu.

Skripsi dengan judul "Strategi Pelayanan Prima Pada Calon Pengantin Di Kantor Urusan Agama Purbalingga" dapat diselesaikan dengan harapan penulis. Penulis menyadari banyaknya pihak yang telah mendukung dan membantu dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan banyak sekali terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., Rektor UIN Prof.K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Dr. Muskinul Fuad, M.Ag., Dekan Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Uus Uswatusolihah, M.A., Ketua Jurusan Dakwah dan Ilmu Komunikasi Islam Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Ulul Aedi, M.Ag., Koordinator prodi Manajemen Dakwah UIN Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Dedi Wahyudi dan Ibu Yayah Rasmiah yang senantiasa mendo'akan dan memberikan semangat kepada penulis agar penulis bisa menyelesaikan studi di Universitas Islam Negeri Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Arsam, M.Si. Selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih yang selama ini tulus dan penuh kesabaran meluangkan waktunya untuk menuntun serta memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

7. Segenap dosen dan staff administrasi Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah memberikan pelayanan akademik dengan sangat baik.
8. Kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga yang telah memberikan peluang untuk penulis teliti dan atas segala ilmu, arahan dan motivasi yang telah ikut berpartisipasi serta berkenan menjadi subjek pertama dalam penelitian sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan sesuai harapan.
9. Rekan-rekan dari program studi Manajemen Dakwah Angkatan tahun 2020,terimakasih atas kebersamaan serta kenangan yang tidak bisa saya lupakan.
10. Dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu sekali lagi penulis sampaikan banyak terimakasih atas do'a dan dukungannya.

Hanya ucapan terimakasih yang dapat penulis sampaikan dan permintaan maaf atas segala kesalahan selama ini. Semoga amal kebaikan kalian semua akan dibalas oleh Allah SWT dengan kebaikan yang berlipat ganda.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Purwokerto, 21 Maret 2024

Septia Cahyani
NIM. 2017103072

DAFTAR ISI

LEMBAR COVER	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penegasan Istilah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	10
E. Telaah Pustaka	11
F. Sistematika Penulisan	15
BAB II : LANDASAN TEORI	16
A. Strategi Pelayanan.....	16
1. Pengertian Strategi Pelayanan	16
a. Strategi	16
b. Strategi Dalam Pelayanan.....	18
2. Fungsi Strategi Pelayanan.....	21
3. Tahap-Tahap Strategi Pelayanan	21
4. Faktor-Faktor Strategi Pelayanan	23
B. Pelayanan Prima	25
1. Pengertian Pelayanan Prima	25

2.	Ciri-Ciri Pelayanan Prima.....	27
3.	Tinjauan Tentang Pelayanan Prima	28
4.	Konsep Pelayanan Prima	30
C.	Calon Pengantin.....	32
1.	Pengertian Calon Pengantin.....	32
2.	Syarat-Syarat Calon Pengantin Pria Dan Wanita	34
D.	Kantor Urusan Agama	36
1.	Proses Pelayanan KUA.....	37
2.	Tugas dan Fungsi KUA	39
BAB III :	METODE PENELITIAN.....	41
A.	Pendekatan Jenis Penelitian	41
B.	Lokasi Penelitian.....	42
C.	Jenis dan Sumber Data	42
D.	Subjek dan Objek Penelitian.....	44
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	44
F.	Teknik Analisis Data	47
BAB IV :	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
A.	Gambaran Umum Kantor Urusan Agama Purbalingga (KUA)	51
1.	Sejarah Berdiri KUA Kecamatan Purbalingga	51
2.	Visi, Misi dan Tujuan KUA Kecamatan Purbalingga	54
3.	Struktur organisasi KUA Kecamatan Purbalingga	55
4.	Data Calon Pengantin	62
5.	Sarana dan pra sarana	63
B.	Penyajian Data Strategi Pelayanan Prima Di KUA Kecamatan Purbalingga	63
1.	Konsep Pelayanan Prima Di Di KUA Kecamatan Purbalingga	64
2.	Implementasi Strategi Pelayanan Prima	68
3.	Evaluasi Strategi Pelayanan Prima	73
C.	Teknik Analisis Data	76

1. Perumusan Strategi Pelayanan Prima	76
2. Implementasi Strategi Pelayanan Prima	80
3. Evaluasi Strategi Pelayanan Prima	84
BAB V: PENUTUP.....	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	88
C. Penutup	88
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

4.1 Struktur Organisasi KUA Kecamatan Purbalingga Kabupaten Purbalingga

4.2 Jumlah Data Nikah KUA Kecamatan Purbalingga Kabupaten Purbalingga



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat bukti observasi dan wawancara

Lampiran 2 : Pedoman wawancara

Lampiran 3 : Dokumentasi Observasi Di KUA Kecamatan Purbalingga

Lampiran 4 : Dokumentasi wawancara Di KUA Kecamatan Purbalingga

Lampiran 5 : Dokumentasi Wawancara Via Whasapp

Lampiran 6 : Identitas Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu upaya untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik adalah dengan memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan selalu memperhatikan tuntutan dan menganalisis seluruh penyebab kemungkinan yang menyebabkan terjadinya pengaduan pada seseorang. Tujuan dari keberadaan Kantor Urusan Agama adalah untuk melayani daerah setempat dalam bidang keislaman. Tugas KUA meliputi melayani wilayah setempat yang berkaitan dengan pelaksanaan pencatatan nikah, pengurusan dan pemeliharaan masjid, zakat, pengayaan, Baitul Mal, kemajuan umat, masyarakat dan keluarga sakinah. Standar pelayanan di atas merupakan nilai acuan yang digunakan sebagai aturan dalam penyampaian yang dapat dijadikan pedoman dan komitmen penyelenggaraan pelayanan untuk menilai kualitas administrasi sebagai tolak ukur bagi daerah setempat untuk membuat pelayanan yang prima. Selain melayani proses administrasi perkawinan, pekerjaan KUA berhubungan langsung bahkan hidup berdampingan dengan tradisi dan norma masyarakat.²

Pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan salah satu jenis pelayanan publik. Pelayanan publik mencakup semua jenis pelayanan, termasuk kualitas publik dan pelayanan publik. Pada prinsipnya lembaga atau instansi yang bersangkutan bertanggung jawab memberikan pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Pelayanan di KUA sudah cukup baik, namun karyawan perlu dioptimalkan agar KUA bisa mendapatkan hasil maksimal dari pelayanan yang hanya dilakukan pada bulan pernikahan. Sasaran terkait pemenuhan pelayanan kehidupan beragama yang berkualitas adalah meningkatnya kualitas pelayanan kehidupan beragama ditandai dengan meningkatnya pelayanan Kantor Urusan Agama yang memenuhi standar pelayanan dalam memberikan layanan

² Wulandari Junita Masrial, dkk. *Managemen Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman*. Jurnal dakwah dan managemen (Padang: UIN Imam Bonjol Padang, Desember 2020)

administrasi keagamaan pada masyarakat.³

Strategi Pelayanan yang dibuat oleh KUA di Kabupaten Purbalingga, setelah melewati pandemi yang cukup panjang sebelumnya kegiatan yang dilakukan oleh daerah menjadi lebih sederhana dan ada beberapa daerah yang masyarakatnya sudah tidak memakai aturan protokol kesehatan, hal ini ada beberapa pada prosedur yang wajib dilakukan untuk calon pengantin ada yang harus dipenuhi yaitu:

Pertama, calon pengantin mendaftar online terlebih dahulu untuk verifikasi berkas dan data melalui link yang sudah diberikan oleh petugas KUA. kemudian nanti dicatat dibagian pendaftaran untuk menentukan tanggal, bulan dan jam. Calon pengantin harus mengikuti apa yang sudah ada ditentukan, dengan jangka waktu H-3 bulan calon pengantin harus menunggu proses dan ada beberapa yang harus diikuti seperti pelatihan atau bimbingan pada calon pengantin agar menjadi keluarga yang sakinah.

Kedua, ada pemeriksaan penasehat pra nikah yang dilaksanakan di KUA purbalingga dengan dihadiri nya catin dan wali nikah. Agar dapat mengetahui catin tersebut ada kendala baik dari hubungan nasab maupun hubungan rodo'ah dll.

Ketiga, ada penasehatan pada calon pengantin yang terdiri dari penasehat kesehatan puskesmas atau klinik, dan penasehat dari KUA. Dari beberapa prosedur diatas calon pengantin wajib mentaati dan mengikuti proses- proses yang sudah ditentukan. kementerian Agama juga memiliki program yang dilakukan untuk KUA yaitu setiap calon pengantin akan diberi buku program nikah agar dapat dipelajari dan dipahami sebagai bekal apa saja yang harus dilakukan kewajiban calon pengantin itu sendiri agar menuju keluarga yang diharapkan. Adapun bimbingan yang dilakukan bersama- sama yang mana dilaksana di kementerian agama dimana satu angkatan itu terdiri dari 25 pasang calon pengantin yang setiap tahun itu, dan melihat bulan-bulan untuk diperbolehkan nikah, dan itu dilaksanakan 2 hari, adapun narasumber

³ Rohmah Nur. *Stategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat Di KUA Kalirejo Lampung Tengah*. Skripsi. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2018) Hal.20

yang sudah disiapkan oleh kementerian agama,dinas kesehatan.⁴

Di KUA Purbalingga ini lebih sering dilihat oleh masyarakat karena tempat yang berada di tengah kota dan dengan mengutamakan sistem pelayanan yang *service excel* atau melayani dengan semaksimal mungkin sesuai dengan aturan yang ada,kemudian mempunyai prinsip yaitu "*siapapun yang datang pada kami,kami layani dengan penuh keikhlasan dan berharap yang dilayani itu merasakan kepuasan*".

Dengan demikian, KUA purbalingga itu selalu siap menerima pelayanan konsultasi di bidang-bidang yang ada dengan penasehat ada 8 orang yang mana ketika ada yang ingin konsultasi terlebih dahulu agar lebih siap untuk melangkah proses kedepannya. Lalu untuk biaya administrasi dan lain-lain itu tidak ada pemungutan biaya dilakukan secara gratis,kecuali ada pelaksanaan yang dilakukan diluar jam kerja atau diwaktu libur maka ada peraturan pemerintah yang dikenakan biaya sebesar Rp 600.000,00 dibayarkan melalui Bank yang sudah ditentukan Kementerian Agama dengan membawa kode pembayaran dari KUA dan uang itu masuk pada kas negara. Setelah itu, Calon pengantin dapat menghadiri resepsi pernikahan dan melaksanakan akad nikah di lokasi manapun yang mereka pilih. Tidak ada batasan jumlah orang dalam prosesi akad nikah.

Selain itu KUA Kecamatan Purbalingga melaksanakan pernikahan dalam beberapa bulan- bulan tertentu atau bisa disebut musiman,Karena tidak semua bulan bisa untuk dilaksanakan pernikahan seperti bulan muharram,ramadhan dan sebagainya. Maka pada proses pelayanan itu tidak semena-mena untuk langsung daftar dan akad karena proses untuk calon pengantin nya itu harus beberapa bulan sebelum menuju akad yaitu dengan waktu yang sudah ditentukan kurang lebih H-3 bulan. Pada metode bimbingan itu banyak dilakukan permainan,dan pembekalan yang akan diarahkan oleh narasumber yang sudah bersertifikat.⁵

⁴ Hasil Observasi dengan bapak Abdul Latip, ketua KUA di Kecamatan Purbalingga. dilakukan pada tanggal 21 oktober 2023,pukul 09.00.

⁵Hasil Observasi dengan bapak Abdul Latip, ketua KUA di Kecamatan Purbalingga. dilakukan pada tanggal 21 oktober 2023,pukul 09.00

Lalu adapun beberapa keadaan keseluruhan yang mencerminkan pelayanan pada KUA Purbalingga, kualitas islam juga diterapkan pada calon pengantin yang masih belum memahami makna pernikahan menurut syariat Islam. hal tersebut menjelaskan bahwa ada beberapa nilai-nilai Islam bagi calon pengantin yaitu:

1. Menyempurnakan Separuh Agama

Pelaksanaan pernikahan mengandung pengertian yang sama dengan penyempurnaan sebagian agama Islam. Menurut para ulama, kemaluan dan perut seseorang sering merusak agamanya. Oleh sebab itu, menikah bisa membuat laki-laki dan perempuan (suami istri) bisa menjaga kemaluan dan perutnya agar terhindar dari perbuatan zina. Dari Anas bin Malik radhiyallahu'anhu, ia berkata bahwa Rasulullah bersabda:

إِذَا تَزَوَّجَ الْعَبْدُ فَقَدْ كَمَّلَ نَصْفَ الدِّينِ ، فَلْيَتَّقِ اللَّهَ فِي النَّصْفِ الْبَاقِي

Artinya: Jika seseorang menikah, maka ia telah menyempurnakan separuh agamanya. Karenanya, bertakwalah pada Allah pada separuh yang lainnya. (HR. Al-Baihaqi).

2. Mendapatkan Keturunan

Setiap muslim yang menikah pasti bertujuan untuk memiliki anak dengan harapan menjadi ahli waris keluarga. Selain itu, memiliki keturunan dapat menjadikan bekal pahala di masa depan bagi calon pasangan orang tua tersebut.

3. Membangun Keluarga Yang Sejahtera

Tujuan utama pernikahan adalah untuk membangun keluarga yang bahagia, Penyatuan dua orang niscaya akan membawa kebahagiaan dan ketenangan hati.⁶ seperti yang sudah tercantum di dalam Al-Quran Surah Ar-Rum ayat 21:

وَمِنْ ءَايَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِتَسْكُنُوا إِلَيْهَا

Artinya:

Dan di antara tanda-tanda kekuasaan-Nya ialah Dia menciptakan

⁶ Juhar. *Tuntutan Berumah Tangga Bagi Pengantin Baru Menurut Ajaran Islam Suatu Tinjauan Ketahanan Keluarga* (padang,2019).hlm.3

untukmu istri-istri dari jenismu sendiri, supaya kamu cenderung dan merasa tenteram kepadanya. (Q.S Ar- Rum ayat 21)

Hal tersebut sangat penting dianggap bahwa pada strategi nilai-nilai Islam ini dapat dipahami bagi orang yang belum mengetahui secara mendalam tentang ilmu agama maupun fiqh. Memiliki pemahaman agama dan akhlak yang mulia sebagaimana sabda Rasulullah Saw: Telah menceritakan kepada kami Muhammad ibn Sabur At-Raqiqiy, telah menceritakan kepada kami Abdul Hamid ibn Sulaiman Al-Anshori Akhu Fulaih dari Muhammad ibn ‘Ajlan dari Ibnu Wasimah Al-Mishriy dari Abu Hurairah ra. berkata bahwa Rasulullah Saw. bersabda *“Apabila datang kepadamu seseorang yang kamu senangi agama dan akhlaknya, maka kawinkanlah dia dengan anak perempuanmu, jika tidak, niscaya akan mendatangkan fitnah di bumi ini dan akan menimbulkan kerusakan yang mengerikan”*.

Karena pada dasarnya strategi pelayanan pada Suscatin adalah upaya mempengaruhi dan menyeru Catin yang akan melaksanakan pernikahan secara resmi dengan pelayanan yang prima, AS Ahmad mengatakan bahwa misi saat mengajak umat Islam memiliki empat fungsi utama, yaitu:

1. Membantu individu untuk mengingat sisi kebenaran dan keadilan dalam Islam
2. Memberikan ilmu sesuai standar keislaman, dan standar keislaman melalui karangan sastra
3. Memberikan kepribadian atau moralitas yang dapat diterima dengan baik
4. Mempertahankan dan bertindak dengan tegas, kekuatan fisik,kekayaan benda dan spiritualnya dalam membela ajaran Islam.

Namun di sisi lain beliau juga mendapat tanggapan yang baik dari berbagai kalangan, terutama yang lemah. Para sahabat Nabi dan generasi penerus meneruskan sunnah dakwahnya.

Strategi pelayanan prima yang dilakukan di KUA Purbalingga beberapa alasan yang dimiliki. Yang pertama adalah, karena keunikan dan keunggulan yang dimiliki KUA Purbalingga dalam memberikan pelayanan yang cukup baik pada calon pengantin karena itu juga di KUA ini mendapat rekomendasi dari KUA lain dapat menerima dan menikahkan calon pengantin dari luar

kecamatan dengan adanya proses yang sudah ditetapkan. Maka dari itu, penempatan ditengah kota ini menjadikan lintas sektor KUA yang berada ditengah kota sehingga tidak jauh dari tempat-tempat para catin tinggal agar dapat melakukan pernikahan di tempat atau di balai nikah. Yang kedua, strategi dengan adanya kasus pernikahan dibawah umur atau dini menjadikan KUA Purbalingga ini sering mengadakan sosialisasi ke instansi atau sekolah-sekolah agar dapat mencegah dan mengurangi adanya kasus pernikahan dini dan pergaulan bebas.

Yang ketiga, adanya program bimbingan tentang pernikahan pada calon pengantin oleh penyuluh agar menjadi rumah tangga yang diharapkan dengan itu KUA menyiapkan beberapa mentor dengan kasus-kasus yang dihadapi oleh calon pengantin. Yang keempat, upaya pengendalian sosial dalam bentuk pencegahan Perceraian bagi pasangan suami istri, pada pelayanan yang dilakukan oleh KUA antara lain, mediasi bagi pasangan, untuk menjaga agar tidak terjadinya perceraian yang ada di Kecamatan Purbalingga yang memiliki perbedaan persepsi pada pasangan suami istri, dan penasehat menawarkan solusi atas permasalahan tersebut. Petugas BP4 (Badan Penasehat Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan) yang mengatur agar pasangan suami istri tersebut bertemu di KUA dan memberikan layanan mediasi di sana.⁷

Dalam mengatasi hal tersebut KUA Purbalingga melakukan Strategi Pelayanan Prima dengan adanya latar belakang yang telah di uraikan maka penulis memutuskan untuk fokus pada penelitian ini dalam mengangkat judul **“Strategi Pelayanan Prima Pada Calon Pengantin Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Purbalingga”**.

B. Penegasan Istilah

Penegasan istilah adalah definisi yang digunakan oleh penulis untuk mendapatkan gambaran yang jelas untuk membatasi dimana tidak ada kesalahfahaman saat meneliti dan bertujuan untuk memfokuskan pembahasan

⁷ Siska Novra Elvina, Awis Karni, Meri Susanti. *Permasalahan Fasakh Pernikahan Dan Upaya Pencegahan Dalam Perspektif Bimbingan Konseling Keluarga*. (Jurnal Bimbingan Dan Konseling,2019), Hlm.4

pada penelitian sebelum melangkah maju, penulis membuat definisi operasional, dimana definisi operasional adalah aktivitas faktor atau variabel yang dikonsentrasikan dalam penelitian, digunakan dalam perkiraannya.⁸

1. Strategi Pelayanan

Konsep dasar dan strategi pelayanan adalah dua aspek penting dari pelayanan prima. Dalam menawarkan jenis bantuan seperti kantor pemerintah atau rahasia, diharapkan untuk menawarkan pelayanan prima untuk mendukung kelangsungan eksekusi dan melengkapi akan manfaat yang diinginkan.

a. Tinjauan umum strategi

Strategi menggambarkan pandangan dunia ahli strategi, atau pembuat keputusan bisnis. Jadi, dapat dikatakan bahwa strategi adalah teknik suatu lembaga organisasi untuk mencapai tujuan jangka panjang. Agar strategi berhasil, banyak orang harus berperan, dan diperlukan kerjasama.⁹ Strategi yang memiliki sasaran pada KUA Purbalingga adalah pemenuhan layanan kehidupan beragama yang berkualitas dan berkembangnya pelayanan kehidupan beragama ditandai dengan peningkatan pelayanan KUA yang memenuhi standar pelayanan dalam memberikan layanan pernikahan baik pada calon pengantin maupun masyarakat lainnya.

2. Pelayanan Prima

Kata pelayanan prima sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari yang disebut sebagai kualitas layanan terbaik dan bermutu, namun istilah yang digunakan adalah *fantastic help* (bantuan luar biasa) atau *great help* (kehebatan administrasi, administrasi dengan kualitas yang umumnya sangat baik). Kementerian Dalam Negeri mendeskripsikan pelayanan prima sebagai pelayanan yang bermutu. Sementara itu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) dan reformasi birokrasi dalam

⁸ Murdiyanto, Eko. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat Yogyakarta Press, 2020). Hlm. 100

⁹ Putri Setya Elys. *Strategi Dakwah KUA Kecamatan Bulukumpa Melalui Kursus Calon Pengantin* (Makassar: UIN Alauddin Makassar, 2021), hal.30

peraturan menteri PAN dan reformasi biroksasi NO.7 Tahun 2010 tentang panduan penilaian kinerja unit pelayanan public menyebut pelayanan prima sebagai pelayanan terbaik. Berikut adalah hak dan kewajiban dari penyelenggara pelayanan public (*provider*) pelaksana dan masyarakat penerima layanan (*citizens*) seperti termuat dalam UU NO.25 tahun: 2009

Berikut adalah contoh Hak Melaksanakan Pelayanan Publik (pasal 14):

- a. Memberikan pelayanan tanpa terhalang oleh pihak-pihak di luar tanggung jawabnya.
- b. Bekerja Sama.
- c. Menyimpan permintaan dan keluhan yang tidak sesuai fakta dalam konteks pemikiran pelayanan publik.

Sarana pelayanan dipahami sebagai segala jenis perangkat, alat dan berbagai kantor yang penting/berguna untuk mengelola bisnis dan juga merupakan tugas kemasyarakatan untuk membantu individu yang terlibat dalam organisasi kerja.¹⁰ Pelayanan prima secara merata dapat dikembangkan salah satunya dengan berbasis konsep, berbasis perhatian, berbasis tindakan, berbasis kemampuan, berbasis penampilan, dan berbasis tanggung jawab yang sangat bermanfaat bagi para Calon pengantin yang mempercayai Kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga sebagai pelayanan yang cukup baik, sementara pelayanan utama secara umum selalu melakukan upaya untuk mengatasi masalah masyarakat. Jika bantuannya tidak bagus dan tidak sesuai, tentu akan membuat kecewa pelanggan.¹¹ Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan, terlebih ketika ada masukan atau komentar dari sebagian pelanggan atau calon pengantin selalu berevaluasi setiap harinya dengan ketua Kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga agar segala masalah mengenai pelayanan yang dikeluhkan dapat diperbaiki kedepannya ancangan secara

¹⁰ Ayu Puspita Sari Harahap. *Managemen Pelayanan Perkawinan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung* (Lampung: UIN Raden Intan Lampung,2022) hal.33

¹¹ Handini,Khaerunnisa. *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah*. Jurnal Studia Akuntansi dan Bisnis. Vol.1 No.01 (2014) Hal.2-3

keseluruhan dalam upaya menyampaikan pesan dakwah kepada objek yang dituju. Kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga Kabupaten Purbalingga.

3. Catin (Calon Pengantin)

Calon Pengantin adalah pasangan pria dan wanita yang akan segera hidup bersama dalam sebuah rumah tangga dan memulai sebuah keluarga. Karena mereka akan langsung melalui proses kehamilan setelah menikah, masalah pra nikah bisa dikaitkan dengan masa pra pemuahan. Memperbaiki keturunan ditentukan oleh kondisi sebelum kehamilan dan selama kehamilan pada calon orang tua. Pernikahan menurut Islam, yaitu ibadah karena sunnah Nabi agar nilai ibadah pernikahan langgeng, suami istri wajib membentuk rumah tangga yang berkualitas setiap pasangan suami istri dapat memelihara cinta yang menjadi landasan pernikahan, dapat menyuburkan perkembangannya dalam kehidupan rumah tangga. Adapun Menurut Shalih bin Abdul Aziz Alu al-Syaikh mengatakan Pernikahan secara normatif yang diakui pemerintah, dipandang sebagai sebuah institusi yang sakral dan suci (misaqan ghalizān), tujuannya selain tempat untuk menyalurkan kecenderungan alamiah berupa nafsu seksual, juga.¹² Dan tentunya, banyak bentuk perhatian penuh yang didapat dari para Catin di KUA Kecamatan Purbalingga.

4. Kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga

Kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga merupakan lembaga pemerintah di bawah Dinas Agama yang mengelola daerah di kelurahan, yang berkewajiban memberikan bantuan-bantuan kepada daerah setempat seperti pendaftaran nikah, zakat, shalawat, dan lain-lain. lain yang berhubungan dengan agama. Menurut Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019, pasangan yang hendak melangsungkan perkawinan dan meyakini bahwa perkawinannya harus diketahui dan diakui menurut pandangan negara harus melalui proses pencatatan

¹² Shalih bin Abdul Aziz Alu al-Syaikh, dkk., Fikih Muyassar: *Panduan Praktis Fikih dan Hukum Islam*, (terj: Izzudin Karimi), Cet. 3, (Jakarta: Darul Haq, 2016), hlm. 465

perkawinan.¹³

KUA Purbalingga membuka pelayanan untuk bersosialisasi dengan calon pengantin maupun masyarakat. Catin yang beruntung dan sangat berharga saat akan membangun keluarga yang harmoni itu dengan saling mendukung satu sama lain. cara yang paling umum untuk memberikan arahan kepada orang-orang sehingga dalam menyelesaikan pernikahan dan kehidupan keluarga mereka dapat menjadi satu dan sesuai dengan pengaturan dan petunjuk alloh Saw sehingga mereka dapat mencapai kebahagiaan dalam kehidupan di dunia dan di akhirat. Saat ini, para calon pengantin menggali ilmu-ilmu tersebut dan persiapan menuju dalam mewujudkan kehidupan keluarga yang sakinah, mawaddah dan warrahmah.¹⁴

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan penguraian latar belakang diatas maka rumusan masalah penelitian yaitu :

1. Bagaimana strategi pelayanan prima pada calon pengantin di KUA Kecamatan Purbalingga?
2. Apa saja tahap-tahap strategi pelayanan pada calon pengantin di KUA Kecamatan purbalingga?

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan penelitian yang akan dicapai sesuai rumusan masalah di atas:

- a. Untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan prima pada calon pengantin di KUA Kecamatan Purbalingga.
- b. Untuk mengetahui apa saja tahap-tahap strategi pelayanan pada calon pengantin di KUA Kecamatan purbalingga.

¹³ Panduan Profil KUA Kecamatan Purbalingga, Kabupaten Purbalingga, Provinsi Jawa Tengah, Tahun 2023.

¹⁴ Indri Maritasari. skripsi *Implementasi Regulasi Pelayanan Pernikahan Pada Era New Normal Di KUA Kecamatan Purbalingga Kabupaten Purbalingga* (Purwokerto: Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.2021) hal.30

2. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat kepada banyak pihak, diantaranya sebagai berikut :

a. Manfaat Teoris

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti lainnya dan dapat menambah pemahaman dan pengetahuan pembaca khususnya terkait dengan strategi pelayanan prima pada calon pengantin dalam kualitas pelayanan pernikahan di Kantor Urusan Agama Purbalingga Kecamatan Purbalingga

b. Manfaat Praktis

1) Bagi calon pengantin

Penulis berharap bahwa penelitian ini akan mampu bertindak sebagai sumber data atau bertindak sebagai penjelasan bagi Calon Pengantin yang akan datang. Dan mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang strategi pelayanan prima dalam tatanan menuju jenjang pernikahan.

2) Bagi lembaga

Penulis berharap adanya penelitian ini tentang Kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga dapat memperoleh dan bertindak sebagai bahan informasi untuk lebih baik lagi dalam melaksanakan program pelayanan prima pada calon pengantin dan dapat dijadikan masukan oleh lembaga untuk memperbaiki dan melaksanakan sistem kerjanya.

E. Telaah Pustaka

Tujuan dari Telaah Pustaka ini adalah untuk menentukan bagaimana penelitian penulis saat ini berbeda dari penelitian yang terdahulu. Oleh karena itu, peneliti telah mengumpulkan sejumlah penelitian sebelumnya :

Pertama, penelitian yang ditulis oleh Yossie Mauliani (2021) yang berjudul *“Manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan kursus calon pengantin pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan*

Tanjung Senang Kota Bandar Lampung". Penelitian ini untuk melihat perbedaan dalam pengujian yang penulis lakukan saat ini dengan peneliti sebelumnya. Dalam penelitian ini memiliki kemiripan yang akan diarahkan oleh Yossie Mauliani yang membahas tentang manajemen pelayanan di Kantor Urusan Agama. Daerah penelitian ini pun memiliki perbedaan, saat ini para peneliti berpusat di sekitar Kecamatan Purbalingga.¹⁵ Penelitian ini ialah penelitian kualitatif deskriptif, Sedangkan proses pengumpulan data yaitu Metode interview/wawancara, Metode Observasi, dan pengumpulan informasi.

Kedua, skripsi dari Muh. Risal yang berjudul "*Strategi Dakwah KUA Dalam Meminimalisir Pernikahan Dini Di Kelurahan Tamallayang Kecamatan Bontonompo Kabupaten Gowa*" dimana peneliti ini diharapkan untuk mengetahui strategi dakwah bertujuan untuk mengetahui kasus pernikahan dini diperlukan suatu strategi yang efisien untuk membatasi kasus tersebut. persamaan dengan peneliti ini adalah keduanya menggunakan pendekatan kualitatif. penelitian ini, di sisi lain, yang membedakannya adalah Objek telaah yang diteliti.¹⁶

Ketiga, skripsi dari Indri Maritasari yang berjudul "*Implementasi Regulasi Pelayanan Pernikahan Pada Era New Normal Di KUA kecamatan Padamara Kabupaten Purbalingga*" dimana penelitian ini diharapkan dapat menunjukkan bahwa di masa baru COVID-19 ini, prosesi pernikahan di KUA Kecamatan Padamara Kabupaten Purbalingga berjalan dengan lancar. selama pandemi COVID-19, serta memudahkan orang untuk menikah.¹⁷ Layanan pernikahan diselenggarakan oleh KUA Kecamatan Padamara untuk menjamin perlindungan COVID-19 bagi pegawai KUA dan klien. Perbandingan dengan penelitian ini yakni sama-sama meneliti ditempat satu kabupaten yaitu di

¹⁵ Yossie Mauliani, *Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kursus Calon Pengantin Pada Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Tanjung Senang Kota Bandar Lampung*, (Bandar Lampung: UIN Raden Intang Lampung, 2021).

¹⁶ Muh Risal, *Strategi Dakwah Kua Dalam Meminimalisir Pernikahan Dini Di Kelurahan Tamallayang Kecamatan Bontonompo Kabupaten Gowa*, (Gowa : UIN Alauddin Makassar, 2021).

¹⁷ Indry Maritasari, *Implementasi Regulasi Pelayanan Pernikahan Pada Era New Normal Di Kua Kecamatan Padamara Kabupaten Purbalingga*, (Purbalingga : UIN Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2021).

Purbalingga, dan menggunakan pendekatan metode kualitatif. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah terdapat pada sasaran kajian yaitu peneliti ini lebih kepada pengoprasian KUA saat masa pandemi atau COVID-19 yang mana peraturannya sangat berbeda pada saat new normal.

Keempat, skripsi dari Andi Rika Firdamasari yang berjudul *Penerapan manajemen dakwah dalam meningkatkan motivasi kerja di KUA Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba* dimana penelitian menunjukkan bahwa metode dakwah menggunakan model bi al-lisan. Dalam kajian penelitian terdahulu ini terdapat persamaan metode yang digunakan yaitu menggunakan metode sebagai proses dakwah. Sedangkan terdapat perbedaan lokasi penelitian dan model penerapan yang digunakan.¹⁸

Kelima, Skripsi yang ditulis oleh Ferry Setyadi Atmadja, yang berjudul *Strategi Pelayanan Prima Dalam Menumbuhkan Kepercayaan Jamaah Umroh Pada PT. Wisata Titiannusantara Pelangi Di Jakarta Pusat* dengan menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif, berisi tentang strategi dalam menerapkan pelayanan prima dilakukan melalui pelayanan promosi, jemput bola dan safari syiar serta mengembangkan strategi *SERVICE*. Pelayanan prima yang ada memiliki dampak positif dalam mewujudkan perjalanan ibadah umrah yang berjalan dengan baik dan lancar serta memiliki aspek pelayanan yang cepat, mudah dan bermanfaat, memberikan kenyamanan, rasa aman dan kesan yang baik kepada jamaah sehingga terciptanya kepuasan jamaah selaras kepercayaan jamaah yang berorientasi manfaat-objek.¹⁹

Keenam, Penelitian yang dibuat oleh Hikmah Hijriani dengan judul *Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara*. Penelitian yang dimual dalam Ejournal Administrasi Negara tahun 2015 menjelaskan tentang

¹⁸ Andi Rika Firdamasari, *Penerapan Manajemen Dakwah Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja di KUA Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba*, (Makassar : UIN Alauddin Makassar, 2018).

¹⁹ Ferry Setyadi Atmadja, *Strategi Pelayanan Prima Dalam Menumbuhkan Kepercayaan Jamaah Umroh Pada PT. Wisata Titiannusantara Pelangi Di Jakarta Pusat*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019).

menunjang dan mendukung implementasi pelayanan pencatatan pernikahan harus ditunjang dengan kejelasan informasi tentang prosedur pelayanan pencatatan pernikahan dan kejelasan tentang biaya yang harus dikeluarkan oleh calon pengantin untuk melaksanakan proses akad nikah di dalam maupun di luar KUA, selain itu faktor kedisiplinan pegawai dan faktor sarana dan prasarana yang kurang memadai juga harus diperbaiki agar implementasi pelayanan di KUA Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara menjadi lebih optimal dan tujuan yang ingin dicapai bisa terlaksana.²⁰

Ketujuh, Dalam penelitian yang dibuat oleh Yusron Musthafa Kamal, dengan judul *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun* menjelaskan tentang bahwa strategi pelayanan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu, *competence* (kompetensi), *trusted & trust* (percaya dan dipercaya), *contribution* (kontribusi), *honesty* (kejujuran), *service excellent* (pelayanan prima), *social & environment care* (sosial dan peduli pada lingkungan) *innovation* (perubahan). Serta upaya yang dilakukan oleh *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah pertama tujuh rekening baru dalam satu hari, kedua *cross selling* (penjualan silang) ketiga *roll play dan terakhir shopper*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan strategi *customer service* PT. Bank Syariah mandiri kantor cabang Rawamangun dalam memberikan pelayanan ada dua kategori diantaranya strategi pelayanan yang mendas meliputi karyawan yang bertugas di bagian *customer service* harus bersikap ramah, komunikatif, name tag yang selalu diperlihatkan. Sedangkan strategi pelayanan utama meliputi kompetensi, percaya dan dipercaya, kontribusi, kejujuran, pelayanan prima, sosial dan peduli lingkungan dan yang terakhir inovasi.²¹

²⁰ Hikmah Hijriani, *Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara*, (Sangasara : eJournal Administrasi Negara, Volume 3, Nomor 2, 2015).

²¹ Yusron Musthafa Kamal, *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun*, (Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016).

F. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan skripsi adalah struktur penelitian yang akan mengarahkan pendalaman dan pokok-pokok yang akan menjadi panduan saat ditelaah nanti dalam penelitian. Pada bagian ini terdapat lima langkah pada halnya sebagai berikut.

Bab I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan pendahuluan yang mencakup dasar-dasar masalah atau disebut dengan latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, dan sistem penulisan

Bab II : KAJIAN TEORI

Pada bab ini penulis menjelaskan landasan-landasan konsep yang terdapat pada penelitian yang memuat pengertian strategi dakwah, pra nikah, pelayanan.

Bab III : METODE PENELITIAN

Pada bagian ini, penulis hendak menguraikan Pendekatan dan bentuk penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode penelitian data semuanya akan dibahas dalam bab ini.

Bab IV : PENYAJIAN ANALISIS DATA

Pada bab ini, Penulis akan memaparkan hasil pembahasan data yang diperoleh pada bagian ini, yang meliputi: gambaran umum lokasi, pemaparan pokok bahasan secara umum, penyajian data, analisis data, dan pengkajian.

Bab V : PENUTUP

Dalam bab ini disajikan pokok-pokok dari hasil penelitian berupa tujuan akhir yaitu kesimpulan dan juga masukan saran untuk perkembangan sebagai kumpulan yang singkat dari keseluruhan temuan penelitian. Selain itu, itu akan mencakup kesimpulan,daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Strategi Pelayanan

1. Pengertian Strategi Pelayanan

a. Strategi

Menurut Makmur strategi adalah suatu tindakan yang memiliki dampak signifikan terhadap keberhasilan suatu program atau kegiatan baik apa yang akan terjadi maupun apa yang telah direncanakan oleh manajemen.²²

Dalam dunia pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat atau kepada publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah merupakan wujud pelaksanaan fungsi negara sebagai pelayan masyarakat dan kualitasnya juga perlu terus ditingkatkan. Oleh karena itu, menurut Suhartanto, jika dulu masyarakat cenderung menerima begitu saja pelayanan yang diterima dari pejabat pemerintah, kini persoalannya berubah. dengan lebih meningkatkan pendidikan dan kesadaran masyarakat berbangsa dan bernegara agar terwujud pemerintahan yang bersih dan demokratis. Masyarakat semakin menyadari bahwa mendapatkan pelayanan kepada publik yang baik merupakan hak nya, Begitupun sebaliknya pemerintah yang berfungsi memberikan pelayanan yang berkualitas dan pengayoman terhadap masyarakat merupakan kewajiban bagi segenap pemerintah.²³ Perumusan strategi juga terpisah dari manajemen, Karena kesalahan dalam merumuskan strategi akan membawa organisasi ke arah yang salah maka tahap perumusan strategi merupakan bagian penting dari proses pengendalian manajemen.

²² Zuchri Abdussamad dan Ritmon Amala. *Jurnal Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara*. Jurnal Manajemen, Volume XX, No. 02, (Juni 2016)

²³ Muhammad Mu'iz Raharjo, *Managemen Pelayanan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara), 2021.

Strategi juga dapat diartikan sebagai rencana yang komprehensif untuk tujuan organisasi dalam menjalankan misinya. Dimana proses tersebut dapat mengaitkan sumber daya manusia dan aset lainnya dengan kesulitan dan bahaya yang harus dilihat dari lingkungan di luar organisasi. Strategi adalah penentuan jangka panjang perusahaan dan memutuskan arah tindakan serta mendapatkan sumber-sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Kegagalan mengimplementasikan strategi secara efektif juga sering terkait dengan masalah komunikasi. Guna membangun komunikasi yang efektif, Menurut Orderix, dalam sebuah organisasi perlu memberikan tanggung jawab yang luas kepada karyawannya dalam proses pengambilan keputusan disertai dengan pelayanan yang harus profesional. Hal ini bertujuan meningkatkan komitmen serta memperkuat kemampuan agar tercipta budaya kerja yang lebih padu dan positif.²⁴

Adapun strategi menurut pakar lainya yang dikutip oleh Nina Rahmayanty pada buku manajemen pelayanan prima yaitu:

- 1) *Self Awarness*: Kesadaran pribadi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan.
- 2) *Enthusiasm*: Memberikan pelayanan dengan penuh antusias atau semangat yang positif.
- 3) *Reform*: Memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan dari waktu ke waktu.
- 4) *Value*: Pelayanan harus memberikan nilai tambah.
- 5) *Impressive*: Pelayanan harus menarik dan berkesan.
- 6) *Care*: Memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan secara optimal.

²⁴ AB Susanto, *Managemen Strategi Komprehensif Untuk Mahasiswa dan Praktisi* (Penerbit Erlangga: Jakarta,2014) ,15

7) *Evaluation*: Pelayanan yang telah diberikan harus selalu dievaluasi secara rutin.²⁵

Dalam pengaplikasian strategi ini, sama halnya yang akan dijelaskan oleh penulis. Namun dengan hal ini yang dibutuhkan adalah peran banyak orang dan kerja sama tim agar terciptanya suasana yang dapat menentukan kekuatan satu sama lain. Dan strategi juga harus mampu membuat rencana atau taktik rencananya agar mendapat arah dan tujuan yang pasti.

Sedangkan strategi dalam konteks dakwah, Larry Poston dalam buku Abdul Basit menyatakan bahwa ada dua strategi utama yang dilakukan dalam pengembangan Islam yaitu strategi *internal-Personal* dan *extrenal-institutional*. Strategi *internal-Personal* adalah strategi yang menekankan pada pembangunan atau peningkatan kualitas kehidupan individu, sedangkan *extrenal-institutional* adalah strategi menekankan pada pembangunan struktur organisasi masyarakat. Dua struktur berjalan secara bersamaan dan saling melengkapi satu sama lain.²⁶

b. Strategi dalam Pelayanan

Menurut Fred R. David, pelayanan adalah upaya untuk memenuhi harapan pelanggan dan sikap yang dapat mengakibatkan rasa puas. Jika pelayanan yang diterima konsumen melebihi harapan konsumen, maka pelayanan dapat dikatakan sebagai pelayanan yang baik atau ideal. Namun jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan konsumen, maka pelayanan dikatakan buruk. Dengan demikian baik tidaknya pelayanan tergantung pada kemampuan-kemampuan penyediaan layanan dalam memenuhi harapannya.²⁷ Maka dapat dikaitkan bahwa Strategi pelayanan merupakan rencana yang komprehensif,

²⁵ Nina Rahmayanty, *Manajemen*, 156

²⁶ Abdul Basith, *Wacana Dakwah Kontemporer* (Purwokero: STAIN Press Purwokerto Dan Pustaka Pelajar, 2006), 46

²⁷ Fred R. David, *Customer Service Satisfaction & Call Center*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), 6

terpadu dan terintegrasi yang menghubungkan isu-isu dalam melayani di sebuah lingkungan dengan keunggulan strategis perusahaan dan dimaksudkan untuk menjamin bahwa tujuan utama organisasi dapat dipenuhi melalui implementasi perusahaan yang efektif. Konsep awalnya strategi didefinisikan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Salah satunya adalah gagasan strategi yang kini banyak digunakan di lembaga-lembaga Islam untuk memastikan bahwa semua perencanaan dan penyampaian layanan selaras dengan pencapaian tujuan karena strategi konsep layanan ini juga mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan.²⁸

Penggunaan kata “strategi dalam pelayanan merupakan sebuah organisasi dapat diartikan sebagai kiat, cara, tindakan dan menyiapkan hal apa saja yang dirancang secara sistematis agar terarah pada tujuan strategi organisasi. Beberapa ahli banyak mengemukakan pendapatnya mengenai definisi strategi yaitu:

- 1) Markindes mendefinisikan strategi merupakan pengambilan keputusan menyangkut tiga parameter utama yaitu siapa yang akan menjadi target pelanggan dan yang tidak akan ditarget. Markindes juga menekankan bahwasanya pentingnya pilihan strategi terkait apa yang akan menjadi focus organisasi dan apa saja yang tidak akan dilakukan dalam organisasi.
- 2) Menurut Sondang, strategi adalah rencana berskala besar yang berorientasi jangkauan masa depan yang jauh serta ditetapkan sedemikian rupa sehingga memungkinkan organisasi berinteraksi secara efektif dengan lingkungannya dalam kondisi persaingan yang semuanya diarahkan pada optimalisasi pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang bersangkutan.
- 3) Menurut Prof. Dr Onong Uchyana Efendi, MA, Strategi merupakan Perencanaan (Planning) dan manajemen untuk

²⁸ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 3

mencapai suatu tujuan, akan tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya memberikan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.²⁹

Definisi Strategi Pelayanan yaitu salah satunya dengan cara memberikan pengetahuan mengenai pengurusan dokumen kepada seluruh staff, pelayanan dapat berkualitas yang dapat memberikan kesejahteraan dan berkeadilan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Strategi kualitas pelayanan yang seharusnya dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Adapun beberapa strategi pelayanan bergantung pada sistem, teknologi dan manusia. Dalam aspek jaminan menanamkan rasa percaya diri terhadap sesuatu hal yang direfleksikan melalui keramahan, keterampilan, kredibilitas dan keamanan. Dimensi yang berkaitan dengan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, sarana komunikasi dan lain-lain.³⁰

Dari beberapa definisi di atas, penulis menyimpulkan bahwa strategi pelayanan adalah suatu cara untuk mengarahkan, merencanakan, mengorganisasikan dan menggerakkan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh seorang individu untuk mencapai tujuan sebagai suatu kegiatan yang dapat dilakukan dalam kelompok atau organisasi manapun. Strategi pelayanan juga memiliki cara untuk menghadapi keadaan dan kenyataan dengan menawarkan solusi sehingga pelanggandapat keluar darinya. Metode atau solusi dipilih sebagai respons terhadap persyaratan situasi dan mampu menawarkan solusi paling efektif untuk masalah tersebut.

²⁹ Onong Uchayana Efendi. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1992), 6

³⁰ Yuyun Yuningsih et.al. *Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Musim Pandemi*. Dalam *Jurnal Academic Journal of Hajj and Umra* Vol. 1 No. 3 (2022), 51-62

2. Fungsi Strategi Pelayanan

Semua orang dalam lembaga atau perusahaannya bisa mendapatkan keuntungan dari tujuan strategi yang jelas dan arah masa depan. Karena membuat pekerjaan eksekutif puncak menjadi lebih mudah dan risikonya lebih kecil strategi tersebut saat ini banyak digunakan di industri. Pada dasarnya Strategi dirumuskan sebagai tujuan yang diinginkan, siapa yang mencapainya, bagaimana mencapainya, untuk siapa dicapai dan mengapa kinerjanya dapat dihargai.³¹ Maka dari itu, A.S Moenir menyatakan fungsi dalam strategi pelayanan itu cukup penting disamping unsur manusiawinya. Fungsi strategi ini antara lain:

- a. Kualitas layanan yang lebih baik dan terjamin
- b. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya
- c. Menimbulkan rasa nyaman bagi orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka
- d. mengkoordinasikan dan mengarahkan kegiatan yang akan tepat dengan proses pelaksanaan pekerjaan lebih menghemat waktu.³²

Dengan begitu keputusan yang tepat dan penting bagi upaya lembaga atau perusahaan untuk mencapai tujuan dan sasaran harus disiapkan oleh pelayanan yang baik.³³ Dari berbagai definisi yang telah disebutkan bisa disimpulkan bahwa strategi digunakan dalam segala hal, karena pada dasarnya segala perbuatan dan tindakan tidak terlepas dari strategi dan pelayanan.

3. Tahap-Tahap Strategi Pelayanan

Strategi dirumuskan secara independen pada tingkat lembaga (Organisasi dan tingkat unit usaha lainnya) bisa membuat rencana agar sesuai kondisinya. Dengan demikian, perencanaan dan pelayanan strategi harus menganalisa faktor-faktor strategi pada lembaga atau

³¹ Yunita Unnisyak, jurnal *mempertahankan loyalitas pelanggan melalui kualitas pelayanan*

³² A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (jakarta: Bumi Aksar, 2016) Hlm.118-119

³³ Ibid..., Hlm. 26.

perusahaan (kekuatan,kelemahan,peluang dan ancaman) Dalam kondisi yang saat ini. Menurut Fred R. David mengatakan bahwa dalam strategi pelayanan ada tahapan-tahapan yang harus di tempuh yaitu:

a. Perumusan strategi pelayanan

Hal-hal yang diingat untuk perumusan strategi adalah peningkatan target, sehubungan dengan pintu terbuka luar dan bahaya dalam melakukan pelayanan. Bagian dari perumusan strategi adalah mengembangkan visi dan misi serta menentukan peluang dan ancaman lembaga,kekuatan dan kelemahan internal, alternatif strategi, dan pemilihan strategi yang akan dilaksanakan.

b. Implementasi strategi pelayanan

Implementasi strategi juga disebut aktivitas dalam teknik, karena eksekusi berarti bergerak untuk mengubah prosedur yang direncanakan langsung kedalamnya. Untuk membuat kemajuan dalam melaksanakan teknik diperlukan disiplin, inspirasi dan kerja keras implementasi tersebut tidak akan memberi hasil pada setiap pelanggan yang memuaskan bila tidak dilakukan control dan evaluasi. Jadi umpan balik dari setiap tahapan proses strategi pelayanan menjadi penting.

c. Evaluasi strategi pelayanan

Evaluasi strategi adalah proses dimana setiap lembaga membandingkan antara hasil-hasil yang diperoleh dengan tingkat pencapaian tujuan dari sebelumnya. Permulaan dari strategi yang sudah diterapkan dan rencana baru untuk tahap selanjutnya merupakan tahap akhir dari strategi. Dalam perencanaan strategis, perusahaan atau organisasi memutuskan bagaimana membagi sumber dayanya untuk menjaga perusahaan tetap pada kondisi saat ini menjaga kelangsungannya, dan mempermudah pendelegasian dan proses kepemimpinan yang efektif.³⁴

³⁴ Fred R. David, *Manajemen Strategi Konsep*, (Jakarta: Prenhallindo, 2002), hal 5

Dapat dipahami bahwa pelayanan yang paling sering dipakai saat ini yaitu strategi kualitas pelayanan yang terdapat pada bagian peristiwa administrasi bantuan oleh setiap karyawan karena untuk menentukan kualitas pelayanan, khususnya mengamati loyalitas konsumennya juga. Karena survei kepuasan pelanggan dapat menjadi metode untuk mengetahui sifat layanan semua penerima bantuan harus ditinjau sehingga mereka dapat mengetahui tingkat hasil dan sifat layanan yang diberikan dan gambaran ini akan dapat dipahami. secara lebih rinci pada bagian berikut guna menjelaskan dan memberikan informasi tambahan mengenai kualitas pelayanan prima di KUA Purbalingga Kabupaten Purbalingga.³⁵

Sedangkan Menurut Kotler, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Dari ke-tiga tahapan-tahapan yang telah dipaparkan diatas peneliti hanya memfokuskan pada tahapan perumusan strategi, implementasi strategi dan evaluasi strategi.³⁶

4. Faktor-Faktor Strategi Pelayanan

Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan strategi pelayanan, diantaranya adalah:

a. Mengidentifikasi misi layanan atau jasa

Artinya strategi perlu berupaya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dan pernyataan misi harus mencerminkan komitmen pada suatu lembaga. Oleh karena itu, langkah pertama yang harus dilakukan adalah mengadakan riset pelayanan masyarakat sasaran. Kemudian langkah berikutnya adalah memperkirakan penilaian yang diberikan masyarakat terhadap lembaga atau perusahaan yang akan diidentifikasi.

³⁵ Muhammad Mu'iz Raharjo, *Managemen Pelayanan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2021), 17

³⁶ Fandy Tjiptono dan Op Cit., *Manajemen Jasa*, hlm. 61.

b. Mengarahkan tentang pelayanan

Dalam membantu setiap pelanggan harus memahami suatu pelayanan yang dibutuhkan merupakan upaya yang sangat positif dalam rangka menyampaikan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melampaui harapan pelanggan maka dapat dikatakan pelayanan tersebut adalah pelayanan yang sukses sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan maka dapat dikatakan bahwa proses pelayanan tersebut mengalami kegagalan.

c. Mengembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas merupakan sistem nilai yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi lembaga dan menyempurnakan kualitas secara terus-menerus. Kualitas pelayanan di bidang ini akan membuat pelanggan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan kembali membeli produk atau jasa yang sama.

d. Menindaklanjuti pelayanan

Penindak lanjutan pelayanan diperlukan dalam rangka menyempurnakan atau memperbaiki aspek-aspek pelayanan yang memuaskan dan mempertahankan aspek yang sudah berjalan. Kemudian dari sudut pandang administrasi. Budi Setiyono menguraikan bahwa kualitas jasa merupakan prestasi dalam pelayanan pelanggan dimana pelanggan membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan imajinasi yang diharapkan jika perbedaannya terlalu jauh pelanggan akan kecewa. Penilaian pelayanan pada prinsipnya mencakup dua hal yaitu, kualitas teknis (*outcome*), dan kualitas pelayanan (*procces*).³⁷

³⁷ Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, *Service, Quality, dan Satisfication* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), 177-180.

Dalam proses paling akhir dari faktor ini penulis memerlukan keseluruhan rekap kinerja dari awal perumusan strategi, implementasi strategi, evaluasi karena tanpa proses yang menyeluruh dan sempurna. maka kita dapat menyimpulkan kekurangan juga kelebihan dalam sebuah proses strategi pelayanan sehingga tidak dapat pula mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan. Dengan itu, strategi pelayanan yang dilakukan pada KUA Kecamatan Purbalingga mengharapkan semua pelayanan tanpa ada harapan lebih yang terpenting adalah bagaimana pelayanan ini dapat memuaskan dan lebih efektif dalam segala hal. Jika dibandingkan besarnya antara harapan yang diinginkan dengan kenyataan yang sebenarnya terjadi untuk melihat manakah yang mendominasi apakah sesuai harapan atau terjadi kenyataan-kenyataan lain yang tidak terdapat dalam prediksi atau rencana sebelumnya. Setelah terjadi perbandingan diantara kedua hal itu akan membuahkan hasil dan dari hasil tersebut akan digunakan untuk tahap selanjutnya yaitu koreksi.

B. Pelayanan Prima

1. Pengertian pelayanan Prima

Istilah pelayanan prima disebut sebagai layanan yang sangat baik dan berkualitas tetapi istilah bantuan fantastis dan bantuan besar (kecakapan administratif dengan kualitas umumnya tinggi) yang digunakan. pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah "*Excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau

mampu memuaskan pihak yang dilayani oleh pelanggan.³⁸ Karena pelayanan prima pada hakekatnya merupakan rangkaian kegiatan, maka proses pelayanan bersifat rutin dan berkelanjutan serta melingkupi kehidupan organisasi masyarakat. Untuk memenuhi persyaratan penerima dan penyedia layanan, proses-proses tersebut bersaing satu sama lain.

Menurut Prasetyorini dalam Kasmir Istilah pelayanan prima secara harfiah mengacu pada pelayanan terbaik atau sangat baik. Kesuksesan sebuah perusahaan sebagian besar bergantung pada penyediaan pelayanan prima (*excellent service/customer care*). Sementara itu, banyak perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik di mata pelanggan, dengan begitu lembaga atau perusahaan harus punya standar kebijakan dan kesiapan dalam Sumber Daya Manusia yang didukung oleh sarana dan pra sarana. Untuk mencapai ketetapan pelayanan yang baik juga perlu adanya ketersediaan dan kelengkapan produk yang dibutuhkan sesuai permintaan pelanggan.³⁹

Selanjutnya A.S Moenir menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau membantu apa yang diperlukan orang lain.⁴⁰ Namun, Menurut Nina Rahmayanty pada pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quailty nice*), pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*), pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*)

³⁸ Malayu S. P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), 152

³⁹ Kasmir, 2005. *Etika Costumer Service* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.)

⁴⁰ A.S Moenir, *Managemen Pelayanan Umum Indonesia*. (jakarta: Bumi Aksar,2016)

pelanggan.⁴¹ Jadi Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan prima adalah langkah-langkah yang harus dijalankan oleh seseorang atau organisasi dalam memberikan pelayanan yang dapat memenuhi standar kualitas. strategi untuk meningkatkan pelayanan prima saja tidak cukup. Jika dikaitkan pada pelayanan prima itu dasarnya adalah kepedulian yang ditunjukkan dan diberikan kepada pelanggan atau pengguna produk atau jasa yang berorientasi pada perolehan keuntungan

2. Ciri-ciri Pelayanan Prima

Berikut ini beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan.

1) Aksesibilitas Karyawan yang baik dan kenyamanan

Pelanggan bergantung pada pekerja yang melayani dengan kesediaan yang mudah dicapai, pada pelayanan harus mempunyai watak yang baik, ramah dan memikat. Selain itu, karyawan harus cepat, tanggap, ekspresif, menawan, dan cerdas dalam berbicara. Karyawan juga harus dapat menarik dan memenangkan pelanggan sehingga mereka menjadi lebih tertarik. Begitu pula dengan cara kerja pegawai yang harus rapi, cepat, dan fleksibel.

2) Tersedianya Sarana dan Prasarana yang layak

Intinya pelanggan perlu dilayani dengan prima untuk melayaninya, salah satu hal utama yang menjadi fokus selain kualitas dan kuantitas SDM adalah kantor dengan fasilitas dan kenyamanan tempat yang dimiliki lembaga.

3) Mampu Berkomunikasi secara langsung maupun tidak langsung

Dengan ini karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan. Kemampuan dengan *skill public speaking* ini pelayanan sudah termasuk prima sehingga pelanggan mudah paham dan mengerti apa yang harus dipenuhi sesuai instruksi.

⁴¹ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm.17-18.

4) Memberikan Jaminan Kerahasiaan dan Mampu Berkontribusi

Oleh karena itu, karyawan harus dapat melindungi informasi pelanggan. Informasi yang disampaikan harus kredibilitas atau dapat dipercaya dan sesuai pada kondisi yang terbaru karena ini dipergunakan untuk pengembangan perusahaan dan menarik minat pelanggan yang agar lebih tahu bahwa pelayanan kepada mereka merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.⁴²

Dari penjelasan diatas, bahwa memiliki ciri-ciri ini Pelayanan prima sangat penting terhadap pelanggan karena untuk mencapai keberhasilan sebagaimana agar tidak terjadinya tuntutan-tuntutan terhadap KUA Purbalingga karena pelayanan yang tidak semestinya. Jadi, fokus pada tujuan awal yaitu membangun pelayanan yang puas Sehingga dapat menimbulkan hal-hal yang mendorong untuk dapat membangun citra positif dan profesional bagi KUA Purbalingga dan dapat mempertahankan pelanggan agar tetap loyal dan setia. Hingga akhirnya, penulis menyimpulkan bahwasanya strategi pelayanan prima yang dipaparkan diatas merupakan upaya-upaya yang dilakukan oleh sebuah lembaga untuk mencapai tujuannya. Strategi yang dilakukan disini merupakan langkah yang dilakukan oleh perusahaan dalam membentuk dan mengapai pelayanan terbaik, yang nanti dapat diimplementasikan oleh para karyawan dan pegawainya dalam melayani ataupun membina calon pelanggan dengan kualitas yang baik. Tahap strategi dalam menerapkan pelayanan prima yang dipakai pada penelitian ini penulis menggunakan konsep *Service* yang dipaparkan oleh Cathrine Devry.

3. Tinjauan Tentang Pelayanan Prima

a. Pelayanan Personal

Program yang dikenal sebagai layanan sosial maupun personal juga dikenal sebagai layanan sosial umum yang

⁴² Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005). Hlm.33

menyediakan informasi, arahan, advokasi, dan berbagai bentuk bantuan konkrit kepada individu untuk memungkinkan mereka mendapatkan akses ke program yang melindungi atau memulihkan kehidupan keluarga maupun individu dalam menyelesaikan isu-isu yang dibawa oleh luar atau dalam diri mereka sendiri, mendorong pembangunan, dan memfasilitasi akses. Menurut definisi Kahn di atas, layanan pribadi atau personal adalah layanan yang memberikan individu dan keluarga berbagai bantuan yang konkret atau nyata untuk membantu mereka tumbuh sebagai individu dan keluarga. Program-program ini dilaksanakan tanpa mempertimbangkan kriteria pasar untuk memudahkan masyarakat mengakses dan menggunakan layanan dan lembaga yang ada serta membantu masyarakat yang mengalami masalah atau terlantar.

b. Pelayanan Sosial

Upaya dalam mencapai target untuk meningkatkan fungsi sosial seseorang dalam masyarakat merupakan tujuan dari pelayanan sosial, yang bertujuan untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat bekerja secara maksimal maka dibutuhkan standar pelayanan berupa tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.⁴³

Dari dua definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan sosial dan personal secara sederhana mengarah kepada ruang lingkup pelayanan di Pemasarakatan lebih dominan kepada layanan jasa dan layanan administrasi yang meliputi, layanan pendidikan, kegiatan kerja, administrasi pemsarakatan, komunikasi dan informasi, dan

⁴³ Direktur Jenderal Pemasarakatan, *Strategi Penerapan Standar Pelayanan Pemasarakatan*. (Diterbitkan oleh: Bagian Perencanaan dan Pelaporan, Jakarta. 2014.)

kesehatan terutama pelayanan ini sangat penting diterapkan bagi lembaga yang bersangkutan langsung dengan para calon pengantin yang ada di KUA Purbalingga. Tidak terlepas dari keduanya tetap pelayanan prima juga harus dilakukan dengan sebaik-baiknya.

4. Konsep Pelayanan Prima

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari komunikasi yang efektif dan kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya.⁴⁴ Menurut Agtovia Frimayasa dalam jurnal, pelayanan menunjukkan sebagai kualitas yang mendalam, berikut yang menunjukkan Konsep pelayanan prima untuk mendapatkan dukungan yang maksimal sebagai berikut:

- a. Sikap (*Attitude*) Perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif dengan adanya masukan dan saran yang disampaikan secara sehat dan logis, dapat bersikap menghargai terhadap sesama sehingga sikap pada seseorang ini memiliki kemampuan dalam berkreaitivitas dalam bekerja dan adanya semangat yang tinggi.
- b. Perhatian (*Attention*) Kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. setiap pelanggan memiliki latar belakang yang berbeda-beda, sehingga pelayanan ini juga perlu memperhatikan pelanggan meliputi kesadaran dan kesiapan pada suatu objek maupun sekumpulan objek.
- c. Tindakan (*Action*) Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan untuk mengatasi apa saja yang perlu dilakukan, dengan tindakan ini suatu aksi atau perilaku yang dilakukaan secara langsung meliputi mencatat setiap

⁴⁴ Nurlia, *Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent*: jurnal (Sulawesi Selatan. Vol. 1, No. 2, Juni 2018)

kebutuhan para pelanggan dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali. Dengan begitu Tindakan dengan mengembangkan pengetahuan berdasarkan pelayanan dalam keadaan tertentu dan sering kali dibutuhkan.

- d. Kemampuan (*Ability*) Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja. Dengan begitu pelayanan ini harus ditekuni pada masing-masing tugas dan tanggung jawab dalam bekerja untuk melaksanakan komunikasi yang efektif. Kemudian mengetahui bagaimana menggunakan informasi, peralatan dan teknik yang tepat dan benar dalam bekerja.
- e. Penampilan (*Appearance*) Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik, sebagai bentuk citra dari diri seseorang dimanapun dan kapanpun. Penampilan juga dapat mencerminkan kepribadian seseorang yang mampu membangun kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain agar selalu meninggalkan kesan yang baik.
- f. Tanggung Jawab (*Accountability*) Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian dengan ketidakpuasan pelanggan. dengan adanya tanggung jawab ini pelayanan yang dilakukan akan dipercaya dan selalu berusaha melakukan yang terbaik dalam hal apapun sehingga berani menanggung risiko yang telah diperbuat.⁴⁵

Maka dengan itu konsep di atas juga masih ada hubungannya dengan suatu kepribadian, penampilan, perilaku, komunikasi, pengetahuan, dan penyampaian dalam sebuah pelayanan yang berkualitas.

⁴⁵ Atep Adya Brata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006) hlm.93.

Berdasarkan beberapa pengertian yang telah dijelaskan diatas maka dapat ditarik benang kesimpulan bahwa konsep pelayanan prima merupakan suatu proses penerapan ilmu untuk menyusun layanan dan membantu rencana apa yang akan dilayani, mengimplementasikan rencana dan menyelesaikan aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan yang berkualitas. Kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan ini tidak hanya berbentuk materi atau tindakan saja akan tetapi dapat berupa waktu juga tenaga atau jasa. Kemudian ketika ada masukan atau komentar dari sebagian pelanggan lembaga harus siap sedia dalam menerima saran dari mereka agar dalam setiap pelayanan itu baik mengenai keadaan maupun kualitas dapat melakukan perubahan untuk lebih menghindarkan hal-hal yang tidak diinginkan.

C. Calon Pengantin

1. Pengertian Calon Pengantin

Calon Pengantin terdiri dari dua kata yaitu calon dan pengantin, yang memiliki arti sebagai berikut, “Calon adalah orang yang akan menjadi pengantin”. Sedangkan “Pengantin adalah orang yang sedang melangsungkan pernikahannya”. Jadi calon pengantin adalah seorang laki-laki dan seorang perempuan yang ingin atau berkehendak untuk melaksanakan pernikahan. Al-Qur`an dan Hadits Nabi memberikan penjelasan bahwa Allah SWT menganjurkan hamba-hambanya baik kaum adam dan hawa untuk menikah baik lahir maupun batin karena suatu pernikahan merupakan hal yang penting bagi kehidupan manusia. Adapun beberapa perbedaan pendapat tentang istilah-istilah pernikahan tersebut termasuk pada perubahan situasi dan kondisi bisa menyebabkan pernikahan berubah dari mubah menjadi Sunnah, wajib, makruh dan haram. Syarat pernikahan ialah syarat yang bertalian dengan rukun-rukun pernikahan untuk memenuhi tuntutan, hajat dan tabiat kemanusiaan dalam berhubungan antara calon suami dan calon istri agar memperoleh keturunan yang sah dan mengikuti ketentuan-

ketentuan yang telah diatur oleh ajaran Islam.⁴⁶

Karena pernikahan adalah sunnah Nabi Islam menganggapnya sebagai ibadah. Oleh karena itu, pasangan calon pengantin wajib membentuk rumah tangga yang berkualitas dimana masing-masing suami dan istri dapat memelihara cinta kasih yang menjadi landasan perkawinan dan dapat memelihara perkembangannya dalam kehidupan rumah tangga guna mewujudkan kehidupan rumah tangga yang serasi dan seimbang. Untuk mengakui kehidupan keluarga membutuhkan perencanaan yang hati-hati persiapan fisik dan mental, sumber pengetahuan rumah tangga pengambilan keputusan serta kesiapan menghadapi berbagai tantangan dan persoalan rumah tangga adalah bagian dari persiapan calon pengantin. Akibatnya, semakin banyak perceraian dan kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) setiap tahunnya. Pembinaan pranikah yang bertujuan untuk mempersiapkan calon pengantin membentuk keluarga yang bahagia merupakan salah satu hal yang sangat penting. Nyatanya, banyak juga pasangan pranikah yang tidak menyadari pentingnya pernikahan dan keluarga sakinah.⁴⁷

a. Definisi Calon Pengantin Pria

Menurut fikih, calon pengantin laki-laki adalah laki-laki yang tidak hanya memiliki kemampuan untuk melakukan hubungan intim tetapi juga kemampuan untuk menikah dan mencari nafkah. Rasulullah memerintahkan siapa pun yang mampu untuk berpuasa agar dia bisa mengendalikan nafsunya. Maka dari itu, pernikahan lebih penting baginya daripada bentuk ibadah apa pun karena ajaran Islam tidak memasukkan amalan hidup sebatang kara. Berkaitan dengan calon pengantin pria atau calon suami bahwa calon pria harus berusia minimum 19 tahun. Calon pria

⁴⁶ M. Nur Yasin, *Hukum Perkawinan Islam Sarak* (Yogyakarta: UIN-Malang Press, 2008), 54

⁴⁷ Samsul Alam. *Pembinaan Pranikah Dalam Peningkatan Pemahaman Keagamaan Calon Pengantin Di KUA Kecamatan Sleman* Dalam Jurnal Vol. 4 No. 1, (Desember, 2019)

yang sudah berusia 21 tahun ke atas tidak memerlukan izin dari orang tua atau wali. Selain itu, calon pria tidak memiliki hubungan nasab, hubungan kerabat dan hubungan susuan ketentuan tersebut yang sudah tertulis pada UU No.1.th. 1974 pasal 6 ayat (1).⁴⁸

b. Definisi Calon Pengantin Wanita

Calon mempelai wanita yaitu seorang gadis dengan menyadari tanggung jawab yang datang dengan memiliki seorang istri dan merawat anak-anaknya dia nantinya akan menumbuhkan sikap rajin dan serius yang akan membantunya mengembangkan kemampuan dan karakternya sebagai seorang ibu. "*Di balik suami yang sukses ada wanita yang hebat*" begitulah pepatahnya. Akibatnya, Islam sangat menganjurkan pemeluknya untuk menyelidiki calon pasangannya sebelum mengambil keputusan.⁴⁹

Dalam hal ini, Rasulullah saw memberikan beberapa tuntunan dalam memilih perempuan yang akan dinikahi yaitu tercantum dalam hadist rosul "Perempuan dinikahkan karena empat perkara: hartanya, keturunannya, kecantikan dan agamanya maka kamu akan beruntung." (HR. Bukhari)

2. Syarat-syarat calon mempelai pengantin pria dan wanita

Syari'at Islam menentukan beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh calon pengantin pria berdasarkan ijthid para ulama, yaitu:

- a) Calon suami beragama Islam
- b) Jelas bahwa calon suami adalah laki-laki
- c) Calon mempelai laki-laki jelas berwenang dan halal untuk menikahkan calon isterinya
- d) Tidak memiliki istri yang diharamkan atau dimadu untuk dinikahi
- e) Tidak memiliki empat istri.

⁴⁸ Direktorat Jendral Pembinaan Kelembagaan Islam, *Undang-Undang No.1 tahun 1974 Tentang Perkawinan* (Jakarta: 2001), 118

⁴⁹ Dr. Rusdaya Basri, *Fiqh Munakahat 4 Mazhab Kebijakan Pemerintah* diterbitkan (tahun 2019), 7-9

Pada pasangan calon suami dan istri yang akan segera dapat memenuhi keinginan bersama untuk memenuhi tujuan utama pernikahan membentuk keluarga yang sakinah mawaddah wa rahmah. (keluarga yang tentram, penuh cinta dan kasih sayang) akan segera tercapai sebagaimana misi utama nikah ini dijelaskan oleh Allah swt. Di atas menjelaskan sebagai tujuan utama dari pernikahan ini jika mempelai wanita biasanya memenuhi persyaratan. Berikut persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon mempelai :

- a) Beragama islam atau ahli kitab
- b) Terang bahwa ia wanita bukan khunsa (banci)
- c) Wanita itu halal bagi calon suami
- d) Dia tidak dalam ikatan pernikahan dan tidak dalam 'iddah.
- e) Dia tidak dipaksa atau diusahakan
- f) Tidak dalam keadaan ihram haji atau umrah.⁵⁰

Untuk menuju pernikahan bagi calon pengantin salah satunya bentuk suatu keabsahan pernikahan dari kepedulian pemerintah, hal ini sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Departemen Agama Nomor: Dj.II/491 Tahun 2009 tentang kursus calon pengantin. Salah satu isi butir peraturan tersebut pasal 1 ayat 2 adalah “kursus calon pengantin yang selanjutnya disebut dengan suscatin adalah pemberian bekal pengetahuan, pemahaman dan ketrampilan dalam waktu singkat kepada catin tentang kehidupan rumah tangga atau keluarga”. Pernikahan yang harmoni merupakan dambaan setiap pasangan dengan begitu tertulis dalam Al-Quran juga bahwa laki-laki dan perempuan mempunyai kewajiban dan hak yang sama, laki-laki dan perempuan ada keseimbangan atau timbal balik antara hak dan kewajiban, tanggung jawab dan balasan amal sesuai dengan syarat dan rukun nikah dalam Islam.⁵¹

⁵⁰ Dr. Rusdaya Basri, *Fiqh Munakahat 4 Mazhab Kebijakan Pemerintah* diterbitkan (tahun 2019), 20-21

⁵¹ Anwar Rachman, dkk, *Hukum Perkawinan Dalam Perspektif Hukum Perdata, Hukum Islam, Dan Hukum Administrasi*. (Jakarta: Kencana,2020), 103

Berdasarkan beberapa pengertian yang telah dijelaskan diatas maka dapat ditarik benang kesimpulan bahwa Calon Pengantin adalah orang yang sedang melakukan prosesnya menuju ke jenjang pernikahan dan membangun keluarga yang diharapkan. Pengantin ini juga merupakan cara untuk membawa kedamaian di hati kedua pasangan dan memajukan umat manusia. Menurut QS (Surat Ar-Rum ayat 21): *“Dan di antara tanda-tanda (kebesaran)-Nya ialah Dia menciptakan pasangan-pasangan untukmu dari jenismu sendiri, agar kamu cenderung dan merasa tenteram kepadanya, dan Dia menjadikan di antaramu rasa kasih dan sayang. Sungguh, pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda kebesaran Allah bagi kaum yang berpikir”*. Bimbingan pranikah juga diperlukan apabila calon mempelai membutuhkan pengetahuan khusus tentang pernikahan dan keluarga sesuai harapan.

D. Kantor Urusan Agama

Salah satu komponen lembaga pemerintah daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Urusan Agama. Kantor Urusan Agama yang bertugas melaksanakan tanggung jawab pemerintahan umum telah berusaha memanfaatkan kemampuan dan fasilitasnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Namun, upaya untuk mempromosikan pekerjaan pemerintah dari Kantor Urusan Agama harus terus diupayakan. Kondisi aktual menunjukkan masih ada sebagian masyarakat yang belum memahami tugas dan tanggung jawab Kantor Urusan Agama. Hasilnya tidak bisa diharapkan, ada perasaan bahwa perintah dan kemampuan Kantor Urusan Agama hanya sebatas memahami baca do'a dan menikahkan saja.

Selain itu, Kantor Urusan Agama harus benar-benar dapat melaksanakan tanggung jawabnya di bidang pencatatan dan rujuk perkawinan secara tertib. Kantor Urusan Agama memfokuskan diri pada layanan ini karena memiliki dampak yang signifikan terhadap perkembangan kehidupan beragama dan menjadi cikal bakal terbentuknya

keluarga sakinah, mawadah, dan warahmah. Selain mencatatkan pernikahan Kantor Urusan Agama mengelola dan membina tempat ibadah umat Islam seperti masjid dan langgar atau mushalla, membina pengalaman keagamaan, sebagai bagian dari tugas bidang urusan Islam ini. Islam, zakat, wakaf, baitul mal dan lain-lain. sebagaimana ditunjukkan oleh pengaturan Ditjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji dengan memperhatikan peraturan dan pedoman terkait.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga merupakan lembaga pemerintah di bawah Dinas Agama yang mengelola daerah di kelurahan, yang berkewajiban memberikan bantuan-bantuan kepada daerah setempat seperti pendaftaran nikah, zakat, shalawat, dan lain-lain. lain yang berhubungan dengan agama. Salah satu kewajiban Kantor Urusan Agama adalah menyelesaikan pencatatan nikah. Menurut Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019, pasangan yang hendak melangsungkan perkawinan dan meyakini bahwa perkawinannya harus diketahui dan diakui menurut pandangan negara harus melalui proses pencatatan perkawinan. Pasangan harus mengikuti semua persyaratan untuk proses pendaftaran pernikahan dan menyelesaikannya.⁵²

1. Proses pelayanan KUA

Prosedur pelayanan merupakan kumpulan proses atau rangkaian kerja yang saling berhubungan sehingga membentuk langkah-langkah yang jelas dan harus dilakukan untuk menyelesaikan suatu pelayanan. Kepmen PAN Nomor Penjelasan 26 Tahun 2004 tentang prosedur pelayanan menyebutkan bahwa pada setiap tahapan dalam rangkaian proses penyelesaian pelayanan publik, terdapat tahapan atau cara yang harus diikuti sebagai pedoman. Berdasarkan pengertian prosedur pelayanan tersebut diatas, maka dapat dijelaskan bahwa empat tata cara yang dimaksud adalah sebagai berikut ini:

- a. Tata cara pengajuan permohonan mencakup yang jelas dan spesifik

⁵² Panduan Profil KUA Kecamatan Purbalingga, Kabupaten Purbalingga, Provinsi Jawa Tengah, Tahun 2022.

yang harus diikuti sebelum permohonan dapat dilayani atau dilanjutkan ke tahap berikutnya.

- b. Tata cara penanganan pelayanan, ialah cara yang harus digunakan dalam menindaklanjuti atau menangani permintaan layanan yang telah diajukan, serta prosedur penanganan layanan yang jelas dan spesifik.
- c. prosedur untuk menarik hasil layanan, seperti langkah-langkah dan prosedur yang jelas dan spesifik yang harus diikuti untuk memberikan hasil layanan yang lengkap.
- d. Pada tahapan ini, pemohon memiliki pilihan untuk mengajukan keluhan atau menyampaikan permasalahan terkait proses pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama.⁵³

Hal ini memastikan bahwa semua pekerjaan dilakukan dengan cara yang lancar sehingga Kinerja karyawan yang efektif sangat penting untuk tujuan layanan. Kondisi Sumber Daya Manusia yang terdapat di lingkungan Kantor Urusan Agama beserta tugas dan fungsi yang diberikan sesuai dengan tupoksinya berdampak signifikan terhadap efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan.

Dari beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa Kantor Urusan Agama adalah tempat di mana pegawai bekerja untuk melayani segala kebutuhan yang diperlukan masyarakat di wilayahhnya. Alasan penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga karena obyek inilah yang paling banyak berinteraksi langsung dengan masyarakat umum. Demikian halnya dengan Kantor Urusan Agama di Kecamatan Purbalingga Kabupaten Purbalingga, masih banyak masyarakat yang masih merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum memuaskan atau masih di bawah standar pelayanan terutama di bidang pencatatan pernikahan, maka dari itu penulis memfokuskan penelitian di strategi pelayanan prima.

⁵³ Najmi Fahlin, *Pengaruh Keandalan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggota Kota Banjarbaru* Dalam Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, Vol 3, No 2: (Juli 2017), 251 - 263

Dikatakan sebagai unit kerja terdepan karena Kantor Urusan Agama secara langsung berhadapan dengan masyarakat. Ini sekali lagi menunjukkan peran Kantor Urusan Agama sangat strategis bila dilihat dari keberadaannya yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, terutama yang memerlukan pelayanan di bidang urusan Agama Islam. Karena itu wajar bila keberadaan Kantor Urusan Agama dinilai sangat urgen seiring keberadaan Departemen Agama.

2. Tugas dan Fungsi KUA

Sesuai dengan peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan, KUA menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk
- b. Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam
- c. Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan
- d. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah
- e. Pelayanan bimbingan kemasjidan
- f. Pelayanan bimbingan hisab ruyyat dan pembinaan syariah
- g. Pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam
- h. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf
- i. Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan.⁵⁴

Selain melaksanakan fungsi di atas, Kantor Urusan Agama Kecamatan juga melaksanakan fungsi pelayanan bimbingan manasik haji bagi Jemaah Haji Reguler.

Dari penjelasan mengenai pelayanan Kantor Urusan Agama diatas, penulis menyimpulkan bahwa Kantor Urusan Agama merupakan suatu lembaga yang berkedudukan di wilayah Kecamatan

⁵⁴ Panduan Profil KUA Kecamatan Purbalingga, Kabupaten Purbalingga, Provinsi Jawa Tengah, Tahun 2022.

dan bertanggungjawab kepada Kepala Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota yang dikoordinasi oleh Kepala Seksi Urusan Agama Islam/Bimas dan Kelembagaan Agama Islam. Jadi, pada penelitian ini Kantor Urusan Agama berperan penting bagi unit kerja terdepan Departemen Agama yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang Agama Islam, di wilayah Kecamatan. Dikatakan sebagai unit kerja terdepan karena Kantor Urusan Agama secara langsung berhadapan dengan masyarakat.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana pendekatan kualitatif menjadi prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang merupakan teknik eksplorasi dalam pandangan postpositivisme atau interpretative yaitu cara berpikir bernilai yang digunakan untuk menyelidiki keadaan benda normal dimana ilmuwan sebagai instrumen kuncinya prosedur pengumpulan informasi dilakukan dengan triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi).⁵⁵ Informasi yang diperoleh pada umumnya akan berupa informasi bersifat induktif atau subjektif, dan akibat dari eksplorasi subjektif dapat berupa penemuan potensi dan isu, keunikan artikel, makna suatu peristiwa, proses dan interaksi sosial, kepastian kebenaran data, konstruksi fenomena, dan temuan hipotesis.

Menurut Moleong yang dikutip oleh Denzim dan Lincoln, menggunakan analisis ini untuk menghasilkan informasi dengan data deskriptif berupa kata-kata yang disusun atau diungkapkan secara verbal dari individu dan perilaku yang diamati. Adapun lebih lanjut Bodgan dan Taylor dalam buku yang sama juga mendefinisikan pendekatan kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata baik tertulis maupun lisan dari orang-orang yang dapat diamati.⁵⁶ Dalam jangka waktu rata-rata penelitian ini tergolong jenis penelitian lapangan (*field research*), dimana jenis penelitian lapangan mempelajari suatu keadaan langsung dilapangan secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang. Metode kualitatif adalah suatu teknik atau prosedur untuk mencari tahu sesuatu yang mempunyai langkah-

⁵⁵ Prof.Dr. Sugiyono dkk, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Yogyakarta: Alfabeta, 2021), 52

⁵⁶ Lexy J Meleong, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 4

langkah yang efisien.⁵⁷ Adapun pendekatan penelitian yang digunakan oleh penulis adalah bersifat kualitatif yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai suatu gejala yang apa adanya pada saat penelitian ini.⁵⁸

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian terhadap objek yaitu Lembaga Kantor Urusan Agama yang berada di Kecamatan Purbalingga Kabupaten Purbalingga dengan menggunakan metode kualitatif dimana penulis melakukan prosedur-prosedur penelitian untuk memperoleh dan mengolah data yang nantinya akan dijadikan temuan dan kesimpulan.

B. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini, penulis mengambil Lembaga Kantor Urusan Agama (KUA) yang bertempat di Jl. Wiraguna, Purbalingga Kidul, Kecamatan Purbalingga, Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah 53313. Dalam hal ini penulis tertarik untuk meneliti bagaimana strategi pelayanan prima pada calon pengantin yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama purbalingga ini pasalnya, lembaga Kantor Urusan Agama ini memiliki tujuan lain dibandingkan dengan para calon pengantin yang akan melangsungkan pernikahan baik yang dilakukan langsung di Kantor Urusan Agama maupun di luar guna memberikan lebih banyak penerapan yang diambil bagi para calon pengantin untuk menyelamatkan fenomena terjadinya pernikahan dini dan perceraian yang ada di beberapa lokasi Kantor Urusan Agama kecamatan Purbalingga. kemudian untuk waktu penelitian, penulis melakukan penelitian yang dimulai sejak bulan oktober sampai bulan November tahun 2023.

C. Jenis dan Sumber data

Data yang baik adalah data yang dapat menggambarkan dengan jelas pada suatu objek dengan berhubungan pada masalah yang akan

⁵⁷*Ibid...*, hlm 5.

⁵⁸ Suharsimi Arikunto, *Managemen Penelitian*. (Jakarta: PT. Bina Aksara,2000), 309

dipecahkan. Data ini masih diperlukan dan memang akan dipergunakan selama penelitian berlangsung.⁵⁹

Menyatakan sumber data yang sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif adalah data primer dan data sekunder, adapun jenis data yang digunakan penulis dalam penelitian Strategi Pelayanan Prima di KUA Purbalingga Kecamatan Purbalingga Kabupaten Jawa Tengah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data Primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari sumber informasi utama oleh para peneliti untuk digunakan sebagai panduan dalam mengarahkan pada objek tertentu. Pencatatan sumber data utama didapatkan melalui wawancara diperoleh dari sumber saksi, untuk menjadi orang atau orang tertentu, misalnya, konsekuensi dari pertemuan yang diarahkan oleh para peneliti.⁶⁰ Untuk hal itu, peneliti mendapatkan informasi langsung melalui wawancara dengan narasumber khususnya kepala KUA di kecamatan Purbalingga yaitu Bapak Abdul Latip.

2. Data Sekunder

Pada Data sekunder ini peneliti juga dapat dikatakan tindakan yang dijadikan sumber kedua. menggunakan Informasi opsional meliputi arsip-arsip resmi, buku-buku, hasil penelitian tentang jenis laporan, dan lain-lain. Sumber sekunder juga secara tidak langsung yang mempunyai wewenang dan tanggungjawab terhadap informasi yang apa adanya.⁶¹ Penulis menggunakan data sekunder ini agar data yang penulis teliti memiliki sifat akurat sesuai kajian relevan serta dengan dilampirkan foto-foto, video, audio, tentang pelayanan yang ada di KUA Purbalingga akan dilampirkan dalam penelitian ini.

⁵⁹ Samsu, *Metode Penelitian: Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Mixed Methods, Serta Research dan Development* (Jambi, Pusaka Jambi 2017), 107.

⁶⁰ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi...*, hlm.157-158

⁶¹ Winarno Surahmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah...*, hlm.134.

D. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah unsur utama yang di tuju untuk diteliti oleh peneliti.⁶² Informan adalah orang yang diminta untuk memberikan informasi tentang suatu fakta dan pendapat. Adapun subjek penelitian yang diperoleh dari sumber yang memberikan informasi untuk mendapatkan kebutuhan peneliti apa saja yang dibutuhkannya. Dalam penelitian ini peneliti bertemu langsung dengan subjek utama yaitu Bapak Abdul Latip, S. Ag selaku kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Purbalingga dan informan dengan beberapa calon pengantin yang akan melangsungkan pernikahan pada saatnya.

2. Objek penelitian

Objek Penelitian menjelaskan tentang sesuatu yang menjadi sasaran pembicaraan.⁶³ Dalam penelitian ini, objek yang di teliti adalah Lembaga Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Purbalingga. Dan peneliti lebih focus kepada strategi pelayanan prima pada para calon pengantin.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada saat Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai cara, berbagai sumber, dan berbagai pengaturan. Untuk mengumpulkan data itu maka perlu adanya penelitian dilapangan dalam rangka menjawab Fokus penelitian, dengan itu dilakukannya metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dalam suatu penelitian yakni suatu proses pengamatan secara langsung yang dijalankan secara sistematis.⁶⁴

Dimana penelitian ini juga dilakukan langsung di lapangan dapat juga

⁶² Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian. Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: RinekaCipta,2006), hlm.145

⁶³ Umi Chulsum dan Windy Novia. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Surabaya: Kashiko,2006), hlm.2

⁶⁴ Abu Almadi, *Psikologi Sosial*, (Jakarta: Rineka Cipta,1999), hlm.21.

berupa angket, rekaman video, panduan observasi dll.

Maka peneliti dapat memahami bahwa Observasi bukanlah pekerjaan yang mudah. Ada beberapa Observasi dibedakan berdasarkan peran peneliti, yaitu:

- a. Observasi partisipan, adalah observasi yang dilakukan oleh peneliti yang berperan sebagai anggota dan berperan serta dalam kehidupan masyarakat topik penelitian.
- b. Observasi non-partisipan, adalah observasi yang menjadikan peneliti sebagai saksi dalam kejadian yang menjadi tujuan topik penelitian. Dalam observasi jenis ini peneliti melihat situasi social tanpa partisipasi aktif didalamnya.⁶⁵

Pada penelitian ini, penulis menggunakan Observasi non-partisipan karena pada observasi pertama dilakukan untuk memenuhi tugas dari mata kuliah Metopen. Dalam observasi pertama, penulis membahas lebih dulu terkait pelaksanaan strategi pelayanan yang prima di KUA Kecamatan Purbalingga kepada para Calon Pengantin. Dan proses pencarian data ini yaitu dengan proses yang sangat panjang saat di kantor KUA sedang memberikan kesempatan kepada peneliti untuk datang kesana.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dua orang secara langsung dilakukan oleh yang mewawancarai kepada narasumber.⁶⁶ Agar mendapatkan data lengkap dan mendalam yaitu dengan dilakukannya kegiatan sesi tanya jawab dengan informan yang sebenar-benarnya dan real mengenai objek penelitian yang peneliti butuhkan.

Esterbeg sesuai dikutip oleh Sugiyono menjelaskan beberapa macam wawancara, yaitu:

⁶⁵ Zuhri Abdussomad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makasar, CV.Syakir Media Press 2021), hlm.157

⁶⁶ Imam Gunawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm.160

a. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan menyusun terlebih dahulu beberapa pertanyaan yang akan disampaikan kepada informan. Hal ini dimaksudkan agar pembicaraan dalam wawancara lebih terarah dan fokus pada tujuan yang dimaksud dan menghindari pembicaraan yang terlalu melebar.⁶⁷

b. Wawancara semi struktural

Wawancara ini sudah termasuk kategori in-depth-interview, dimana dalam mengemukakan permasalahan lebih terbuka dan peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

c. Wawancara tak terstruktur

Wawancara tak terstruktur yaitu wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman secara sistematis . Kegiatan ini dilakukan untuk mengukur apa yang diketahui dan tidak diketahui oleh informan atau subjek penelitian. Wawancara tak terstruktur digunakan dalam penelitian pendahuluan yang lebih mendalam tentang subjek yang diteliti.

Proses wawancara pada penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur. Dimana dilakukan secara tanya jawab langsung bersama bapak Abdul Latif S.Ag. sebagai kepala KUA sekaligus penghulu KUA kecamatan Purbalingga. Oleh karena itu, dalam melakukan wawancara, pengumpulan data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis. Akan tetapi dalam pelaksanaannya penulis bertanya dan menjawab dengan mengikuti pembicaraan responden untuk mendapatkan data yang murni.

Pada wawancara ini dilakukan pada tanggal 21 Oktober 2022 berkaitan dengan fokus peneliti apa saja strategi pelayanan prima pada

⁶⁷ Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), hlm.138

calon pengantin yang dilakukan di KUA Kecamatan Purbalingga.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari sebutan arsip atau dokumen yang mengandung arti metode dokumentasi, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya. Artinya dokumentasi adalah sumber data yang dapat digunakan untuk melengkapi sebuah penelitian, baik berupa sumber tertulis, foto (gambar), video, karya monumental yang semuanya tersebut dapat memberikan informasi dalam proses penelitian.⁶⁸

Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan sebagai pelengkap terhadap seluruh kegiatan, sejarah berdirinya KUA Kecamatan Purbalingga, struktur organisasi, program dan pelayanan yang dilakukan KUA melalui gambar, dokumen dan lain-lain yang memberikan gambaran tentang kegiatan saat berlangsungnya pernikahan bagi pasangan calon pengantin. Dokumentasi dalam penelitian ini agar data yang dikumpulkan dapat terdokumentasikan dan memperkuat hasil penelitian yang dilakukan peneliti.

F. Teknik Analisis Data

Pengertian analisis data menurut Ahmad Rijali yaitu, aktivitas pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penyimpulan hasil penelitian yang dilakukan dalam satu kesatuan yang lengkap.⁶⁹ Data yang diperlukan dikumpulkan terlebih dahulu kemudian dipilih permasalahan yang akan dijawab, kemudian informasi tersebut ditangani dan dipecah secara tuntas. dengan tujuan agar informasi yang ditangani menjadi informasi yang tepat. Mengkaji data merupakan tahap pertama yang penting dari keseluruhan rangkaian yang dilengkapi. dengan tahap ini dalam memberikan solusi terhadap isu-isu utama yang disajikan dalam

⁶⁸ Natalina Nilamsari, *Memahami Studi Dokumen dalam Penelitian Kualitatif* Jurnal Wacana (Vol. 8 No. 2, 2014), hlm.178

⁶⁹ Ahmad Rijali, *Analisis Data Kualitatif*, Jurnal Alhadharah Vol. 17 No. 33 (2018), hlm.85

penelitian ini dan menemukan apa yang penting sehingga apa yang ingin diwujudkan untuk dipaparkan dapat tersampaikan kepada penguji.⁷⁰

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif, yaitu suatu sistem yang menghasilkan informasi dan pertemuan yang memukau untuk sumber-sumber yang disusun. sehingga prosedur dalam mengkaji informasi yang digunakan adalah metode deskriptif.

Pada proses analisis data terdapat tiga tahap yang dilakukan yaitu :

a. Data reduction (Reduksi data)

Reduksi Data adalah menyimpulkan hal-hal yang mengemukakan, memusatkan perhatian, konsentrasikan pada hal-hal penting cari konsep dan contoh utama dengan begitu reduksi data dapat dilakukan dengan cara abstrak berisi uraian ringkas yang membantu merangkum inti proses dan pernyataan yang harus dipertahankan agar data menjadi permanen dalam pencarian data.⁷¹

Sedangkan proses reduksi data pada saat penelitian dapat terus dilakukan oleh peneliti untuk membuat catatan-catatan dasar dari data yang dikaji dan mendapatkan hasil dari pengumpulan data.

b. Data display (Penyajian data)

Miles dan Huberman mengungkapkan pendapatnya, maka penyajian data adalah perpaduan dari data yang terorganisir dan memberikan peluang terbuka melalui pembuatan kesimpulan.⁷² Saat menyajikan data, hal ini terjadi disebabkan. Karena data yang dikumpulkan selama penelitian kualitatif biasanya berbentuk cerita, mereka harus disusun ulang tanpa kehilangan substansinya.

Selama penelitian ini penulis mengumpulkan seluruh data dan dilakukanlah kegiatan penyajian data. Setelah menemukan pola dan makna dalam data yang dikumpulkan buatlah kesimpulan. tujuan ini masih singkat dan memerlukan konfirmasi ulang sampai kita dapat

⁷⁰ Zuhri Abdussomad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makasar, CV.Syakir Media Press 2021), hlm.182

⁷¹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta,2012), hlm.92.

⁷² B. Miles Mattewdan Michael Huberman. *Analisis Data Kualitatif, Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. (Jakarta: UIP, 1992),hlm. 17

memberikan saran untuk membuat hipotesis yang cukup besar. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.⁷³

Dari uraian diatas maka peneliti melakukan penyampaian bahan informasi dapat berupa penggambaran singkat, grafik, keterkaitan antar klasifikasi, flowchart, dan sejenisnya Informasi yang dirangkum sebelumnya akan diperkenalkan sebagai gambaran yang disajikan dalam sistem dakwah awal untuk menggambarkan strategi pelayanan prima dalam meningkatkan pelayanan pernikahan pada calon pengantin di KUA Kecamatan Purbalingga.

c. Conclusion drawing/verivication (Pendarikan Kesimpulan)

Langkah terakhir adalah membuat penilaian berdasarkan informasi yang telah disajikan dan diperoleh. selanjutnya yang juga penting dilakukan seorang peneliti adalah melakukan kesimpulan, dan ini mesti harus dilakukan secara berkesinambungan selama di lapangan. Sejak dari awal mengumpulkan data, seorang peneliti kualitatif sudah mencari makna benda-benda, dicatat keteraturan polanya, (catatan dalam teori), konfigurasi yang memungkinkan, penjelasan-penjelasan, proposisi dan alur sebab akibat.⁷⁴ Melalui tujuan ini digambarkan penemuan-penemuan baru dari penelitian yang diarahkan. Informasi yang dikumpulkan dikontraskan satu sama lain dengan membuat keputusan karena masalah yang ada. Dengan kata lain kesimpulan dalam penelitian ini kualitatif merupakan temuan baru berupa deskripsi atau gambaran suatu objek sebelumnya masih bias dan setelah diteliti menjadi jelas dan dapat berupa hubungan kausal atau hipotesis.⁷⁵

⁷³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Hlm.249

⁷⁴ Ahmad, Muslimah, *Memahami Teknik Pengolahan dan Analisis Data Kualitatif* Palangkaraya International and National Conference On Islamic Studies Proceedings Vol. 1, No. 1 (2021), hlm.185

⁷⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, hlm.252-253

Dalam penelitian ini, peneliti akan mendeskripsikan mengenai beberapa hal yang berkaitan dengan Strategi Pelayanan Prima Pada Calon Pengantin Di KUA Kecamatan Purbalingga, apa saja yang melatarbelakangi KUA ini sehingga masyarakat lebih mengenal bahwa pelayanan yang disajikan itu memuaskan dan baik.



BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Kantor Urusan Agama Purbalingga (KUA)

1. Sejarah Berdiri KUA Kecamatan Purbalingga

Sejarah Kantor Urusan Agama (KUA) membentang sejak era sebelum kemerdekaan. Menag Yaqut Cholil Qoumas bahkan menyebut bahwa KUA menjadi bagian yang tidak terpisahkan dengan kesejarahan Indonesia. Sejarah KUA ini diawali dengan adanya lembaga kepenghuluan. "Bahkan lembaga kepenghuluan telah ada jauh sebelum Indonesia merdeka pada tahun 1945," Kesultanan Mataram, kata Menag, telah mengangkat seseorang yang diberi tugas dan wewenang khusus di bidang kepenghuluan. Hadratussyeikh KH Hasyim Asy'ari juga pernah tercatat sebagai penghulu sebelum Indonesia merdeka. Lembaga kepenghuluan inilah yang kemudian bertransformasi menjadi Kementerian Agama. Dalam perkembangan selanjutnya, peran dan tugas lembaga kepenghuluan ini banyak dilakukan oleh KUA.

Menurut Peraturan tersebut penghulu merupakan pegawai pencatat nikah, talak, dan rujuk. Pegawai pencatat nikah pada waktu itu tidak diberi gaji tetap, tetapi penghasilan diperoleh dari ongkos orang yang berkepentingan untuk nikah, talak atau rujuk. Pada masa Pendudukan Jepang, Pemerintah Jepang mendirikan juga Kantor Shumbu Kantor Urusan Agama di Jakarta setelah merdeka. Pemerintah Indonesia mendirikan Departemen Agama RI melalui Penetapan Pemerintah Nomor: I/SD tanggal 3 Januari 1946 bertepatan dengan 2 Muharram 1364 H. Menteri Agama pertama adalah H.M.Rasyidi,BA yang kemudian mengeluarkan maklumat Menteri Agama RI Nomor 2.⁷⁶

⁷⁶ Menag Yaqut Cholil Qoumas, *Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga*, hlm.4.

Pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga yang dituangkan dalam perjanjian kinerja tahun 2020 merupakan implementasi Peraturan Presiden Nomor 29 tahun 2014 tentang sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, dan peraturan menteri PAN dan RB Nomor 53 tahun 2014 tentang petunjuk teknis perjanjian kinerja pelaporan dan tata cara review atas pelaporan kinerja instansi pemerintah. Perjanjian tersebut adalah dokumen berupa kesepakatan kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga dengan kantor. Kecamatan Purbalingga sendiri menjadi bagian dari wilayah Kabupaten Purbalingga yang berada pada pusat pemerintahan Kabupaten Purbalingga sehingga tidak bisa di lepaskan dari kebijakan Purbalingga itu sendiri.

Kantor Urusan Agama Kecamatan, meliputi: Urusan Ketatausahaan, Keuangan dan Kepegawaian, Urusan Pencatatan Nikah, Talak dan Rujuk serta Bimbingan Kesejahteraan Keluarga, Urusan Rumah Peribadatan, Ibadah Sosial dan Urusan Haji Urusan penerangan dan penyuluhan agama selanjutnya berdasarkan keputusan Menteri Agama Nomor 53 pada Tahun 1975 terbitlah keputusan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 1975 tentang susunan organisasi dan tata kerja departemen agama terdiri atas: Kantor wilayah departemen agama Provinsi Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota Kantor Urusan Agama Kecamatan. Pada tahun 2016 diterbitkan PMA No34 tentang organisasi dan tata kerja Kantor Urusan Agama, pasal 1 dinyatakan Kantor Urusan Agama yang selanjutnya disingkat KUA adalah Unit Pelaksana Teknis pada Kementerian Agama, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan secara operasional dibina oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota yang bertugas melaksanakan, layanan dan bimbingan masyarakat Islam di wilayah kerjanya. Dengan demikian, eksistensi KUA Kecamatan sebagai institusi Pemerintah dapat diakui keberadaanya, karena memiliki

landasan hukum yang kuat dan merupakan bagian dari struktur pemerintahan di tingkat Kecamatan.⁷⁷

Terbentuknya Kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga merupakan mata rantai dari terbentuknya kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa tengah dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. Kantor Urusan Agama mengalami perpindahan kantor dari ssatu tempat ke tempat yang lainnya. Sebagaimana umumnya KUA berada pada lingkungan Masjid, KUA Pertama bertempat di Kompleks Masjid agung Darusalam yang merupakan Wakaf KH Ishomudin. Pada masa seterusnya berpindah pindah, baru Pada tahun 2006 menempati bangunan sendiri walaupun masih menempati tanah milik pemerintah daerah Purbalingga dengan status hak Pakai.

- a. Periode Kepemimpinan KUA Kecamatan Purbalingga dari masa kemasa
 1. KH Achmad Ghomrowi Tahun 1953 Sd 1965 2.
 2. KH Muhammad Danun tahun 1965 Sd 1971
 3. Achmad Nasai 1971 sd 1974
 4. Muhammad Hazam tahun 1974 Sd 1986
 5. Drs. H. Nur Issa tahun 1986 sd 1990
 6. Muhajir tahun 1990 sd 1994
 7. Aidi Jufri 1994 sd 1996
 8. Mansur tahun 1996 sd 1998
 9. Drs. Maryoto 1998 sd 2002
 10. Amin Sujono sd 2002
 11. H. Suharno Tahun 2002 sd 2008
 12. Drs H. Maghfuri tahun 2008 sd 2009
 13. Suyoto, S.Ag., tahun 2009 Sd 2012
 14. H. Arif habiburrohman, S.H. 2012 sd 2017

⁷⁷ Menag Yaqut Cholil Qoumas, *Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga*, hlm.5

15. H. Agus Musalim, S.Ag 2017 sd 2022

16. Abdul latip 2022-2027⁷⁸

2. Visi, Misi dan Tujuan KUA Kecamatan Purbalingga⁷⁹

a. Visi

Dalam rangka mendukung visi Kementerian Agama, Visi Kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga adalah:

"Terbentuknya Masyarakat Yang Islami Berakhlaqul Karimah Dan Tercapainya Layanan Prima." Visi tersebut dijabarkan sebagai berikut yaitu;

- 1) Seksama dalam analisis
- 2) Ikhlas dalam pelayanan
- 3) Teliti dalam verifikasi
- 4) Amanah dalam bekerja.

b. Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut, maka Misi yang dijalankan Kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga adalah:

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan nikah dan rujuk berbasis IPTEK
- 2) Mewujudkan validitas data dan informasi dengan mudah, cepat dan akurat
- 3) Meningkatkan kualitas sumberdaya manusia KUA yang handal dan professional
- 4) Memberdayakan peran ulama dan penyuluh agama sebagai motivator dan fasilitator dalam kehidupan bermasyarakat dan beragama
- 5) Mengoptimalkan bimbingan masyarakat dalam mewujudkan keluarga sakinah

⁷⁸ Menag Yaqut Cholil Qoumas, *Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga*, hlm.8

⁷⁹ Menag Yaqut Cholil Qoumas, *Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga*. Hlm.6

- 6) Menumbuhkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya perwakafan, zakat, infaq, dan shadaqah.

c. Tujuan

- 1) Pemenuhan kebutuhan akan pelayanan kehidupan beragama yang berkualitas.
- 2) Peningkatan kualitas pemahaman dan pengamalan ajaran agama masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas kehidupan beragama.
- 3) Peningkatan pemanfaatan dan perbaikan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan dan aset sosial keagamaan.
- 4) Peningkatan kualitas penyelenggaraan bimbingan manasik ibadah haji yang transparan dan akuntabel untuk mendukung pelayanan ibadah haji yang prima.

3. Struktur Organisasi dan Job Description Pegawai KUA Kecamatan Purbalingga

Dalam menjalankan tugas dan fungsi, Kepala Kantor Urusan Agama dibantu oleh 1 orang pegawai dengan Jabatan Fungsional Tertentu (JFT) yaitu 1 Penyuluh Agama Islam Fungsional⁴ orang yang menduduki Jabatan Fungsional Umum (JFU), dan 1 orang Penjaga Malam. Selain itu untuk mendukung tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama Purbalingga juga dibantu oleh 21 orang Petugas Pelayanan Nikah Desa (semacam Pembantu Pegawai Pencatat Perkawinan (P4), dan 8 orang Penyuluh Agama Islam Non PNS.⁸⁰ Untuk selanjutnya Bagan Organisasi dan Tata Kerja KUA Kecamatan Purbalingga dapat dilihat pada gambar berikut:

⁸⁰ Menag Yaqut Cholil Qoumas, *Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga*. Hlm.10-11

Tabel.1
BAGAN ORGANISASI DAN TATA KERJA
KANTOR URUSAN AGAMA KEC.PURBALINGGA



a. NAMA : Abdul Latip, S Ag.

NIP : 197207232009011004

GOL : RUANG UTAMA

JABATAN : Kepala KUA

Rincian Tugas :

1. Memimpin pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama
2. Menetapkan atau merumuskan visi dan misi, kebijakan, sasaran program dan kegiatan Kantor Urusan Agama.
3. Membagi tugas-tugas kepada karyawan kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga sesuai dengan tugas pokoknya masing-masing.
4. Menyampaikan intruksi dan informasi yang berkaitan dengan tugas pokok masing-masing pegawai KUA atau hal-hal lain yang berkaitan dengan kedinasan dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.
5. Melakukan pembinaan dan pengawasan tentang administrasi pencatatan Nikah Pembantu PPN.
6. Memimpin rapat koordinasi bulanan.
7. Memelihara hubungan Kekeluargaan baik didalam maupun diluar dinas, menjalin silaturahmi serta memiliki rasa kebersamaan antara sesama bawahan.

8. Memantau, mengarahkan, mengevaluasi dan menerima laporan dari bawahan tentang tugas pokoknya masing-masing.

b. NAMA : AGUS MUSALIM, S.Ag.
 NIP : 197601242005011001
 GOL : RUANG PENATA / III C
 JABATAN : Penghulu Muda KUA

Ikhtisar Jabatan: Merencanakan dan melaksanakan tugas Kementerian Agama di bidang Urusan agama Islam serta mengawasi, mengevaluasi serta melaporkan pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

Rincian Tugas:

1. Memimpin Kantor Urusan Agama Kecamatan
 2. Menyusun rincian kegiatan Kantor Urusan Agama Kecamatan
 3. Membagi tugas dan menentukan penanggungjawab kegiatan
 4. Menggerakkan dan mengarahkan pelaksanaan tugas
 5. Memantau pelaksanaan tugas bawahan
 6. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait dan lembaga-lembaga keagamaan
 7. Meneliti keabsahan berkas calon pengantin dan proses pengawasan serta pencatatan NR, serta menandatangani akte nikah dan rujuk
 8. Melaksanakan bimbingan dan penyuluhan perkawinan, kemasjidan, zakat, wakaf dan ibsos
 9. Meneliti keabsahan berkas akte ikrar wakaf untuk ditandatangani
 10. Menanggapi dan menyelesaikan persoalan-persoalan yang muncul di bidang Urusan Agama Islam
 11. Melaksanakan tugas khusus yang diberikan oleh atasan
 12. Mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas KUA
 13. Melaksanakan Kegiatan Lintas Sektoral
- c. NAMA : ZIDNI MUKORONAH
 NIP : 196712151987032001

GOL : PENATA MUDA TK 1/III B

JABATAN : PENGADMINISTRASI NR

Ikhtisar Jabatan : Menerima Pendaftaran NR, menyusun jadwal pelaksanaan nikah, Mengadministrasikan laporan keuangan membuat laporan tahunan, melaporkan pelaksanaan tugas kepada kepala KUA Kecamatan Purbalingga.

Rincian Tugas:

1. Menyiapkan bahan dan peralatan kerja
2. Menerima Pendaftaran Nikah dan Rujuk
3. Menerbitkan Billing bagi catin yang mau Nikah di luar kantor
4. Menerima Tanda bukti pembayaran PNPB dari Catin
5. Menyiapkan RAPB KUA
6. Menyusun Pertanggungjawaban keuangan KUA
7. Menerima, menyalurkan serta membukukan DIPA
8. Menyiapkan bahan bimbingan bagi calon pengantin
9. Pendataan Keluarga sakinah
10. Mengadministrasikan Bimbingan dan Konseling
11. Membuat Laporan Tahunan
12. Melaksanakan tugas khusus yang diberikan oleh atasan
13. Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan

d. NAMA : KUSRIATI

NIP : 196406191985122001

GOL : PENGATUR II/C

JABATAN : PETUGAS TATA USAHA DAN RUMAH
TANGGA

Ikhtisar Jabatan : Menerima, mencatat surat masuk/ keluar, mendistribusikan surat, menata arsip, mengetik, menata buku perpustakaan, menyusun file dan mencatat jadwal kegiatan Kepala KUA, Merekap absen bulanaan dari *finger Print*, Membuat lapor Bulanan, Mengagendakan data-data inventaris Kantor, serta melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan.

Rincian Tugas:

1. Menyiapkan bahan dan peralatan kerja
 2. Menerima dan mencatat surat masuk dan keluar
 3. Mendistribusikan surat sesuai dengan disposisi atasan
 4. Menata arsip KUA
 5. Mengetik konsep surat atau naskah
 6. Menata buku-buku perpustakaan kerja
 7. Menyusun file pegawai
 8. Mencatat jadwal kegiatan Kepala KUA
 9. Merekap absensi bulanan dari *finger print*
 10. Membuat merekap laporan bulanan
 11. Membuat dan merekap laporan tahunan
 12. Menyiapkan duplikat NTCR
 13. Mengagendakan Data - data inventaris kantor
 14. Melaksanakan tugas khusus yang diberikan oleh atasan
 15. Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kepala KUA Kecamatan
- e. NAMA : MISDAR MASDARUDIN AKHMAD
 NIP : 197011052014111001
 GOL : II/A PENGATUR
 JABATAN : PENYAJI BAHAN

Ikhtisar Jabatan : Menyiapkan bahan bimbingan, menginventarisasikan tanah wakaf, Wakif, nazir dan data kegiatan Ibsos, membantu KUA memberikan bimbingan dan penyuluhan Zawaibsos, mengikuti perkembangan kegiatan Zawaibsos dan meneliti kelengkapan berkas usul pensertifikatan tanah wakaf, dan menindaklanjutinya, melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kepala KUA Kecamatan Purbalingga.

Rincian Tugas:

1. Menyiapkan bahan dan peralatan kerja
2. Menyiapkan bahan bimbingan kemasjidan dan aplikasi Simas

3. Menginventarisasikan jumlah dan perkembangan tempat ibadah berupa masjid mushalla dan langgar
 4. Mengikuti perkembangan pelaksanaan pembangunan tempat ibadah dan penyiaran Agama
 5. Menyiapkan bahan bimbingan Zakat, wakaf dan Ibsos
 6. Menginventarisasikan tanah wakaf, Wakif dan Nazir
 7. Menginventarisasikan data kegiatan Ibsos
 8. Membantu KUA memberikan bimbingan dan penyuluhan pelaksanaan Zawaibsos
 9. Mengikuti perkembangan kegiatan Zawaibsos (statistik)
 10. Meneliti kelengkapan berkas atau fisik usul pensertifikatan tanah wakaf
 11. Membukukan atau mencatat tanah wakaf yang sudah selesai disertifikatkan
 12. Memasukan data wakaf ke Siwak
 13. Pendataan seni budaya dan penyiaran Islam
 14. Membantu pengetikan rekomendasi nikah
 15. Dokumentasi kegiatan penyuluhan agama Islam membantu pencetakan kartu nikah
 16. Melaksanakan tugas khusus yang diberikan oleh atasan
- f. NAMA : SETIYO
NIP. : 197605152009101001
GOL : PENATA MUDA/III/A
JABATAN : PENGELOLA SIMKAH
- Rincian Tugas:
1. Menyiapkan bahan dan peralatan kerja
 2. Menginput pendaftaran nikah ke SIMKAH WEB
 3. Menginput dan mencetak model NB
 4. Menginput dan mencetak model NC
 5. Menginput dan mencetak model N
 6. Menginput dan mencetak model NA

7. Menginput model TCR
 8. Membuat laporan bulanan NTCR
 9. Menyusun laporan tahunan NTCR
 10. Melaksanakan tugas khusus yang diberikan oleh atasan
 11. Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan
- g. NAMA : SITI SUWARTI,S.Ag
 NIP : 19701022009012004
 GOL : PENATA (III/c)
 JABATAN : PENYULUH AGAMA FUNGSIONAL
- Rincian Tugas:
1. Menyusun instrumen pengumpulan data potensi wilayah atau kelompok sasaran
 2. Menganalisis data potensi wilayah atau kelompok sasaran
 3. Menyusun rencana kerja tahunan
 4. Menyusun rencana kerja operasional
 5. Menyusun desain materi bimluh
 6. Menyusun konsep tertulis materi bimluh dalam bentuk naskah
 7. Menyusun konsep tertulis materi bimluh dalam bentuk slide
 8. Mendiskusikan konsep materi bimluh sebagai penyaji
 9. Merumuskan materi bimluh
 10. Melaksanakan bimluh tatap muka kepada kelompok generasi muda
 11. Melaksanakan bimluh tatap muka kepada kelompok LPM
 12. Melaksanakan bimluh melalui radio
 13. Melaksanakan konsultasi secara perorangan
 14. Melaksanakan konsultasi secara kelompok
 15. Menyusun laporan konsultasi secara perorangan atau kelompok
 16. Menyusun laporan mingguan pelaksanaan bimluh
 17. Melaksanakan tugas tambahan dari atasan melaporkan tugas tambahan dari atasan
- h. NAMA : SUPONO
 GOL : -

JABATAN : PENJAGA KANTOR/KEAMANAN

Rincian Tugas:

1. Menyiapkan bahan dan peralatan kerja
2. Menjaga keamanan Kantor
3. Membersihkan ruang kerja dan halaman kantor
4. Menyiapkan minum para karyawan KUA
5. Mengantar surat
6. Menata dan merawat taman
7. Memelihara sarana telepon, listrik dan air
8. Melaksanakan tugas khusus yang diberikan oleh atasan
9. Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan.

4. Data Calon Pengantin

Pendaftaran calon pengantin di wilayah kecamatan Purbalingga setiap tahunnya meningkat dengan adanya pelayanan yang dilakukan menjadi salah satu hal penting bagi KUA Kecamatan Purbalingga untuk terus mewujudkan pelayanan sesuai harapan.⁸¹ Berikut adalah jumlah pendaftar calon pengantin :

Tabel. 2

Jumlah Data Nikah Dari Tahun 2021 sampai 2023

No	Tahun	Jumlah
1.	2021	389
2.	2022	410
3.	2023	409

Dari table diatas, menunjukan bahwa jumlah pasangan calon pengantin yang telah mendaftar di KUA Kecamatan Purbalingga mengalami kenaikan yang signifikan dalam tiga tahun terakhir.

⁸¹ Wawancara dengan Bapak Abdul Latip selaku Kepala KUA Kecamatan Purbalingga dilakukan pada tanggal 11 januari 2024

5. Sarana dan Pra Sarana

Adapun sarana dan prasarana yang terdapat pada kantor urusan agama Kecamatan Bulukumpa sebagai berikut:

- a. Halaman Kantor meliputi: Bendera merah putih, Papan Kantor KUA, Papan Balai Nikah.
- b. Bangunan Kantor Urusan Agama Permanen
- c. Ruang Tamu dan inventaris barang meliputi: Meja pertemuan 1 buah, kursi plastik 15 dan kursi sofa, struktur tempat ibadah dan penduduk Kecamatan Bulukumpa, papan kode etik pegawai departemen Agama, papan pengumuman biaya nikah, dokumentasi, papan laporan nikah rujuk, papan kegiatan, jam dinding, meja rapat 1 buah. 2. Ruang kepala dan inventaris meliputi: Lemari file, kursi tamu satu stel, kursi besi satu buah, meja biro 1 buah, jam dinding 1 buah
- d. Ruang tata usaha dan inventaris barang meliputi: Meja biro 4 buah, kursi besi 4 buah, data potensi keagamaan, laptop 1 buah, kipas angin 1 buah.
- e. Ruang nikah atau BP-4 dan ruang shalat meliputi: Tikar 1 lembar, sajadah 2 lembar.
- f. Ruang penyuluh arsip meliputi: Meja biro 2 buah, kursi besi 2 buah, lemari kayu 1 buah, arsip-arsip berkas nikah dan lain-lain.
- g. Ruang WC lengkap dengan peralatannya.⁸²

B. Penyajian Data Tentang Strategi Pelayanan Prima Pada Calon Pengantin Di KUA Kecamatan Purbalingga

Penyajian data yang penulis lakukan dalam skripsi adalah berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk meneliti letak geografis, keadaan lingkungan, dan kegiatan-kegiatan yang mendukung strategi pelayanan prima. Sementara itu penulis juga melakukan wawancara dengan berbagai informan. Sedangkan

⁸² Menag Yaqut Cholil Qoumas, *Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga*, hlm.13

dokumentasi yang digunakan oleh penulis adalah untuk mengetahui gambaran umum tentang keadaan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Purbalingga yang meliputi Visi dan Misi serta Struktur Organisasi.

Dalam meningkatkan pelayanan prima ada beberapa tahap-tahap strategi yang digunakan oleh Fred R. David. Diantara rumusan strategi itu adalah:

1. Perumusan Strategi Pelayanan Prima

a. Aksesibilitas karyawan yang baik dan kenyamanan

Aksesibilitas merupakan suatu ukuran potensial atau kemudahan orang untuk mencapai tujuan dalam suatu perjalanan. Karakteristik sistem transportasi ditentukan oleh aksesibilitas dengan diikuti kenyamanan dalam melayani pelanggan juga sangat penting, karena setiap pegawai staff harus cepat, tanggap, ekspesif, menawan dan cerdas dalam berkomunikasi agar pelanggan menanggapi dengan senang dan paham. Sehingga menghasilkan strategi alternatif yang harus dilaksanakan.

Maka dalam perumusan strategi yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Purbalingga dengan memberikan Kenyamanan calon pengantin sangat berpengaruh pada pegawai staff yang mampu melayani dengan baik. hal ini sebagaimana yang dikatakan kepala KUA Kecamatan Purbalingga bahwa:

”Pegawai staff yang baik harus berpenampilan menarik, ramah, sopan dan mampu merespon dengan cepat dan baik. Dalam pengembangan lebih lanjut sikap dan perilaku pekerja sangat penting untuk mencapai tujuan keberhasilan yang ditetapkan. karna sebuah strategi dapat menjadi pedoman yang diaplikasikan dalam program yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan, jika tidak sesuai dengan misi di KUA maka akan berakibat pada gagalnya pencapaian tujuan. Hal ini yang dilakukan KUA Purbalingga pelayanan pada calon pengantin disambut dengan salam dan setelah itu diinformasikan dan ditawarkan apa saja yang dapat dibantu oleh pegawai staff. Setelah itu, menyediakan beberapa formulir pendaftaran bagi apara calon pengantin serta

diinformasikan kelengkapan dan biaya yang perlu dikeluarkan secara rinci.”⁸³

b. Tersedianya sarana dan prasarana yang layak

Pada strategi ini, sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi masa kini. Karena berpengaruh pada pelayanan yang prima. Salah satu fasilitas yang dimiliki oleh KUA Kecamatan Purbalingga adalah mobil antar jemput calon pengantin yang akan melaksanakan pernikahan di KUA, balai nikah dengan dihiasi dekorasi yang unik, ruang tunggu bagi calon pengantin yang akan melakukan bimbingan pra nikah, dan ruangan lainnya. Hal ini perlu diperhatikan oleh para pegawai staff yang ada di KUA Purbalingga dengan adanya akomodasi yang diberikan dengan baik dan memuaskan sehingga para calon pengantin lebih mengerti dan nyaman dalam menjalankan proses pendaftaran nikah saat berada di KUA Purbalingga. Seperti yang dikatakan oleh kepala KUA Kecamatan Purbalingga yaitu:

“dengan suasana ruangan yang nyaman dan asilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu, balai nikah dan transportasi khusus yang disediakan untuk penjemputan calon pengantin dan keluarganya yang mempunyai kendaraan terbatas atau hal yang diluar prediksi. Pelayanan ini sangat penting dan menjadi karakteristik KUA purbalingga yang merupakan salah satu program kerja. Maka dari itu dengan adanya alat transportasi dan sarana lainnya penting juga dilakukan dalam perumusan strategi pelayanan prima ini, tidak hanya terkait pendaftaran nikah bagi para calon pengantin saja, tetapi bagaimana KUA Purbalingga melayani dengan menggabungkan beberapa kebutuhan wajib diantaranya persyaratan yang harus dipenuhi, sehingga akan meninggalkan kesan yang baik dan mampu mengusir kebosanan bagi para calon pengantin.”⁸⁴

⁸³ wawancara dengan Bapak Abdul Latip selaku Kepala KUA Kecamatan Purbalingga dilakukan pada tanggal 11 januari 2024

⁸⁴ wawancara dengan Bapak Abdul Latip selaku Kepala KUA Kecamatan Purbalingga dilakukan pada tanggal 11 januari 2024

c. Mampu berkomunikasi secara langsung maupun tidak langsung

Karyawan harus mampu merencanakan apa saja kebutuhan pelanggan agar mampu menjelaskan secara detail pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Purbalingga ini, strategi yang dilakukan adalah pegawai harus mampu berbicara dengan calon pengantin, selain itu karyawan harus cepat juga memahami keinginan calon pengantin, pegawai juga harus menggunakan kata-kata yang mudah untuk dimengerti. Kompetensi setiap pegawai staff dalam pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Seperti yang dijelaskan bapak Abdul Latip sebagai kepala KUA Kecamatan Purbalingga yaitu:

“Komunikasi disini harus dapat mengubah suasana agar para calon pengantin senang dan lebih terbuka sehingga tidak muncul salah paham, sama halnya juga komunikasi lewat telepon atau sarana lainnya dengan membawakan tutur kata yang baik, lemah lembut dan didukung oleh perilaku pada setiap pegawai staff nya itu sendiri. Selain itu, kami mengadakan program sosialisasi dengan komunikasi secara langsung dan terjun ke lapangan langsung pada lembaga-lembaga sekolah untuk memberikan motivasi tentang pernikahan dini”⁸⁵

Dalam proses perumusan strategi pelayanan kerja yang efektif di KUA Purbalingga setiap pimpinan dan para pegawai staff di KUA kecamatan Purbalingga telah menetapkan dengan jelas tanggung jawab pekerjaan dan tujuan-tujuannya. Maksud dari penetapan tujuan yaitu dalam berkomunikasi diharapkan para pegawai staff agar mengerti dengan jelas apa yang diharapkan agar membantu setiap rencana individu secara efektif untuk mencapai sasaran yang ditargetkan kepada calon pengantin.

⁸⁵ wawancara dengan Bapak Abdul Latip selaku Kepala KUA Kecamatan Purbalingga dilakukan pada tanggal 11 januari 2024

d. Memberikan jaminan dan mampu berkontribusi

Strategi dalam memberikan Informasi yang disampaikan harus menguatkan pelanggan sehingga dalam mendapatkan kepercayaan kepada pelanggan. kemudian, hendaklah selalu memperhatikan etika berkomunikasi. perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen dan yang terpenting adalah tidak melanggar syariat dalam bermuamalah. Maka penulis menjelaskan, dalam strategi ini calon pengantin lebih tahu pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Purbalingga mampu untuk menjaga data dan kerahasiaan baik secara lisan maupun tertulis.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Abdul Latip selaku kepala KUA Kecamatan Purbalingga :

“ jadi strategi pelayanan Prima di KUA ini yang paling efektif yaitu selalu menerapkan beberapa ciri-ciri salah satunya, siap melayani setiap masyarakat yang datang maupun kemudian melalui telpon atau WA saja. jadi tidak hanya yang datang saja yang kami layani. Kemudian terkait jam kerja itu waktu yang kita juga layani diluar jam kerjapun ada. yang berikutnya untuk mempermudah pelayanan sehingga ada hal dan kebijakan khusus di kita itu seperti contoh, ketika pendaftaran kendapnikah kemudian berikutnya akan dilaksanakan pemeriksaan kendapnikah. Kemudian komitmen kami bersama disini yaitu dengan ketepatan waktu jadi sebelum waktu pelaksanaan semisal waktu pelaksanaan jam 8 kami atau saya itu datang sebelum jam 8 mendekati 10 menit sudah disana. Kami punya prinsip lebih baik menunggu persiapan dari catin daripada saya ditunggu. Dari awal sampai sekarang alhadulillah istiqomah dan itu menjadi kunci utama tugas kami”⁸⁶

Dari wawancara diatas, penulis dapat menjelaskan bahwa dalam melakukan strategi pelayanan ini bertujuan untuk mempermudah pelayanan bagi masyarakat yang Kemudian prosedur pelayanan di KUA Kecamatan Purbalingga sudah dibuat sesuai PMA RI Nomor 19 Tahun 2018 Tentang pencatatan

⁸⁶ Wawancara Dengan Bapak Abdul Latip selaku ketua KUA Kecamatan Purbalingga, pada 11 Januari 2024

perkawinan, dan diharapkan setiap karyawan memiliki sikap dan semangat kerja yang tinggi dalam meningkatkan kemajuan pelayanan KUA Kecamatan Purbalingga. Sesuai dengan teori Atep Adya Brata yaitu konsep pelayanan prima dilakukan sesuai dengan Undang-Undang yang dilakukan agar bisa memudahkan pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan. Seperti yang narasumber katakan pelayanan prima yang dilakukan KUA Purbalingga lebih efektif dan mengutamakan kenyamanan bersama agar yang dijalankan semaksimal mungkin.

2. Implementasi Strategi Pelayanan Prima

a. Aksesibilitas karyawan yang baik dan kenyamanan

Kemampuan dalam mengimplementasikan setiap karyawan maupun pegawai staff dan penyuluh KUA harus memiliki kemampuan sesuai dengan bidangnya terutama dapat menguasai pengetahuan atau informasi tentang pelayanan yang dilakukan di KUA Kecamatan Purbalingga. Dengan memahami segala aturan tentang pelayanan yang diberikan sesuai dengan Strategi Pelayanan Prima peraturan pemerintah maupun SOP yang berlaku serta mampu berkomunikasi yang baik. Maka dengan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan secepatnya akurat. Sehingga melahirkan suatu kenyamanan dan dapat memahami pekerjaan masing-masing serta dapat mengembangkan motivasi diri dalam mengerjakan pekerjaan.

Seperti yang telah dijelaskan Bapak Abdul Latip selaku Kepala KUA Purbalingga yaitu:

“Pelayanan yang kita gunakan pada program yang sudah terlaksana, salah satunya kami juga melakukan program dimana setiap pegawai dan staff selalu menjunjung tinggi etika sopan santun kepada pelanggan yang datang, termasuk para calon pengantin yang itu akan sangat penting karena tidak semua program dapat KUA lain lakukan sebagaimana salah satunya yaitu, kegiatan antar jemput kepada masyarakat yang akan melaksanakan pernikahan dengan kendala sakit permanen. Misalkan wali mengalami sakit stroke jadi kita bawa kesini pakai mobil jadi itu strategi khusus sehingga tidak ada

alasan pernikahan itu ditunda atau kemungkinan memaksa mereka itu tidak ada. Yang lebih penting lagi pelayanan yang kami lakukan adalah semua pelayanan baik yang diluar maupun didalam itu tidak dipungut biaya sedikitpun atau sekalipun mereka memberikan dengan paksa bahwa istilahnya untuk transportasi kami tolak karena kami sudah komitmen dan sudah jadi ASN sehingga mereka betul-betul merasakan pelayanan di kita. Hal ini tidak dilakukan oleh KUA agar tidak terjadinya evaluasi yang mendalam dan masyarakat pun melihat akan pelayanan yang kami berikan dapat berguna dan tidak ada hambatan satupun.”⁸⁷

Dari hasil wawancara diatas, penulis dapat menjelaskan bahwa dalam mewujudkan pelayanan kepada siapapun itu yang terpenting adalah kenyamanan terbaik bagi pelanggan khususnya calon pengantin di KUA Kecamatan Purbalingga mewujudkan dengan melayani cepat tanggap dalam merespon apa yang dibutuhkan ataupun dikeluhkan untuk memberikan pelayanan sesuai keinginan calon pengantin sesuai tindakan yang dilakukan. Sehingga menurut sudut pandang penulis, pelayanan prima yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Purbalingga sudah berjalan cukup baik dan tidak semua KUA lain agar terwujudnya tujuan yang diharapkan.

b. Tersedianya sarana dan prasarana yang layak

Adanya fasilitas Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan yang ada di KUA Kecamatan Purbalingga, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan calon pengantin yang sedang mendaftar dengan menikmati ketersediaan fasilitas yang sudah disiapkan. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak Supono selaku penjaga kantor dan keamanan Di KUA Purbalingga:

“KUA Kecamatan Purbalingga ini selalu melaksanakan kegiatan sesuai waktu yang telah dijanjikan. KUA Purbalingga benar-benar melayani dan mengayomi apapun kebutuhan para

⁸⁷ Wawancara dengan Bapak Abdul Latip selaku Kepala KUA Kecamatan Purbalingga dilakukan pada tanggal 11 januari 2024

calon pengantin baik diluar maupun didalam jam kerja. Contohnya ini saya sampaikan beberapa fungsi sarana pelayanan tersebut yaitu: Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu, Meningkatkan produktivitas, baikbarang atau jasa, Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin, Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin, Lebih mudah dan sederhana dalam gerak para pelakunya. Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga berfungsi sebagaimana digunakan untuk kepentingan bersama.⁸⁸

Oleh karena itu sarana pelayanan sangat penting dalam sebuah lembaga Kantor Urusan Agama, dalam membantu memberikan pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan memiliki kualitas hingga menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang memiliki kepentingan di Kantor Urusan Agama.

c. Mampu berkomunikasi secara langsung maupun tidak langsung

Selanjutnya implementasi dengan adanya koordonasi setiap pegawai staff yang ada dalam sebuah organisasi untuk mengubah strategi yang dirumuskan menjadi tindakan. yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Purbalingga mampu berkomunikasi dengan jelas dan mampu memberikan bimbingan kepada calon pengantin. Dengan membuka pelayanan secara *online* maupun *offline* agar mempermudah pelanggan berkomunikasi dan tidak terjadi kesalahpahaman keduanya. Tujuan pelaksanaan pelayanan yang dilakukan dengan lancar sesuai strategi yang berlaku. Salah satu strateginya dibidang pelayanan, kursus pengantin maupun lainnya. Sehingga calon pengantin mengerti akan tujuan dari menikah itu dengan berkomunikasi secara langsung maupun tidak langsung dapat memberikan pelayanan dengan perilaku sopan, baik, dan ramah kepada para calon pengantin, karena dengan demikian para calon pengantin yang datang ke KUA Kecamatan Purbalingga dapat merasakan kesenangan bisa dilayani dengan sikap

⁸⁸ wawancara dengan Bapak Supono selaku penjaga KUA Purbalingga dilakukan pada tanggal 11 januari 2024

yang baik. Staff dan penyuluh yang secara langsung bersinggungan dengan para calon pengantin selalu memberikan kejelasan informasi yang diberikan dan menuturkan kata-kata yang baik dengan intonasi suara yang baik dan mudah dimengerti sehingga menimbulkan kesenangan merasakan kenyamanan dalam bercakap dan dalam mendengarkan penjelasan dari staff maupun penyuluh yang ada di KUA Kecamatan Purbalingga. Namun setiap organisasi pasti ada kekurangannya masing-masing, seperti yang disampaikan kepala KUA Purbalingga. Pelayanan di Kantor Urusan Agama Purbalingga sudah cukup baik namun perlu adanya pengoptimalan lagi dari pihak pegawai dan kerja sama dari masyarakat untuk membangun KUA yang diharapkan, agar pelayanan KUA kecamatan Purbalingga dapat melayani dengan semaksimal mungkin karna masyarakat biasanya ramai hanya pada bulan nikah saja namun pada hari atau bulan tertentu masyarakat tidak memanfaatkan pelayanan publik yang ada di KUA kecamatan Purbalingga kabupaten Purbalingga. Seperti yang dijelaskan Bapak masdarudin Ahmad selaku staff pegawai bagian pencatatan pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Purbalingga yaitu:

”Adapun beberapa Prosedur pelayanan yang harus para calon pengantin lakukan yaitu: datang kekantor dengan membawa surat pengantar dari desa, dan jika ingin menikah, adapun persyaratan yang harus dipenuhi yaitu: Hendaklah terlebih dahulu meneliti apakah kedua belah pihak (pria dan wanita) benar-benar telah setuju saling mencintai. Lalu, apakah benar-benar tidak ada halangan nikah. Kemudian pastikan apakah masing-masing (pria dan wanita) telah tercapai umur menikah yakni 19 tahun bagi pria dan wanita 16 tahun. Setelah itu datang kekantor kepala desa yang mewilayahi tempat kediaman masing-masing untuk mendapatkan surat. Kemudian datang kekantor Urusan Agama (KUA) kecamatan Purbalingga atau penghulu yang mewilayahi tempat tinggal calon istri dengan membawa surat-surat yang sudah disiapkan. Setelah itu, Pemberitahuan kehendak Nikah diumumkan oleh Pengulu dibalai nikah tempat pernikahan akan dilangsungkan. Tidak lama kemudian, upacara akad nikah dilangsungkan dihadapan Pengulu, sepuluh hari setelah pengumuman kehendak nikah. Akad nikah tersebut dilakukan dikantor Urusan Agama

kecamatan, atau atas permintaan yang ingin menikah dilakukan diluar kantor (masjid atau Kantor) dan membayar biaya perjalanan untuk pegawai yang mengadirinya. Kemudian, nikah akan dicatat oleh penghulu dalam buku Akta Nikah dan diwajibkan membayar biaya pencatatan nikah sebesar yang ditetapkan oleh kementerian Agama.”⁸⁹

Dengan begitu Menurut hasil wawancara dengan para calon pengantin yang sudah berkomunikasi langsung dan merasakan pelayanan untuk calon pengantin yang diadakan oleh KUA Purbalingga untuk calon pengantin yang akan menikah pelayanannya sudah cukup baik, bahkan kami mengikuti kursus calon pengantin, yang tadinya kami tidak tahu karna ada bimbingan kami menjadi tau, mereka memberi pengetahuan berupa keluarga sakinah, kesehatan reproduksi kepada pasangan calon pengantin mereka juga melayani dengan ramah agar susana tidak terlalu tegang biasanya pegawai KUA melayani dengan metode obrolan santai.

d. Memberikan jaminan dan mampu berkontribusi

Sebagai jaminan adanya kepastian bagi para calon pengantin maka layanan yang dilakukan KUA Kecamatan Purbalingga menggunakan standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh karyawan dan para calon pengantin. Hal ini sesuai dalam buku Nina Rahmawati yaitu *Managemen Pelayanan Prima*. Dalam hal ini, KUA Kecamatan Purbalingga mampu menjunjung tinggi kejujuran dan bertanggung jawab untuk mengusahakan memberi pelayanan dengan kesadaran penuh dan memberikan kepastian untuk menciptakan rasa aman dan nyaman dalam menyelenggarakan pernikahan bagi para calon pengantin. Di samping itu, sebagai bentuk jaminan yang tinggi KUA kecamatan Purbalingga mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas, dan

⁸⁹ Wawancara Dengan Bapak masdarudin Ahmad selaku staff pegawai bagian pencatatan pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Purbalingga, pada 11 Januari 2024

terjamin akan para calon pengantin puas dengan pelayanan yang diberikan.⁹⁰

Sebagaimana yang disampaikan oleh ibu Miftahul Rohmah selaku staff pegawai yang ada di KUA Kecamatan Purbalingga:

“strategi utamanya pada pelayanan yang ada disini yaitu menerapkannya etika dan tata krama yang baik itu sudah menunjukkan bahwa sikap dan perhatian itu muncul kepada para calon pengantin yang datang. Kemudian pelayanan calon pengantin tau bahwa data dan berkas yang telah diserahkan pada kami maupun web yang sudah diinput berkaitan langsung dengan pemberkasan atau data calon penganti yaitu SIMKAH (System Informasi Managemen Nikah). Jadi tidak ada kekhawatiran bagi mereka yang telah mendaftar karena sudah terjamin kerahasiaannya bagi negara. pada tahun 2023 itu para calon pengantin mulai mengakses simkah agar lebih mudah dan terpantau dari jarak jauh dan terpantau terus bagaimana progress calon pengantin menuju pernikahan.”⁹¹

Dalam wawancara diatas dengan ibu Miftahul Rohmah, penulis dapat menjelaskan bahwasanya dengan menerapkan adanya implementasi dalam pelayanan yang dimiliki maka calon pengantin yang mencoba untuk memperhatikan pengolahan data itu sudah dengan beberapa komponen penting yang diajarkan meliputi Perangkat fisik yang membangun teknologi informasi, seperti sosial media dan web-web yang sudah tercantum. Dengan begitu, pelayanan ini tidak ada lagi informasi yang melenceng ataupun *hoax* selagi KUA Purbalingga memastikan bahwa pelayanan prima pada calon pengantin didasarkan pada data informasi yang akurat dan terkini. Dengan ini, bentuk pelayanan langsung di lapangan juga sangat penting agar satu sama lain mendapatkan hasil yang memuaskan.

3. Evaluasi Strategi Pelayanan Prima

Evaluasi kinerja dengan pelayanan yang baik, akan mendapatkan pendekatan yang mendorong kinerja karyawan menjadi lebih baik dari

⁹⁰ Nina Rahmayanty, *Manajemen pelayanan prima*, (Yogyakarta: Garaha Ilmu, 2010), hlm.89.

⁹¹Wawancara Dengan Ibu Miftahul Rohmah selaku staff pegawai di KUA Kecamatan Purbalingga, pada 11 Januari 2024

sebelumnya karna bersifat ambisius dan subjektif. Tahap akhir ini ada tiga macam aktivitas mendasar dalam mengevaluasi strategi:

- a. Melihat akan adanya faktor eksternal dan internal yang melakukan evaluasi kepada karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka seperti, hal ini menjadi dasar strategi pelayanan yang telah dilakukan. Adapun faktor perubahan eksternal seperti pelayanan yang dilakukan. Karena itu, akan adanya suatu hambatan dalam mencapai tujuan. Kemudian, faktor internal diantaranya program-program yang akan dikerjakan dan pembagian tugas kerja karyawan yang tidak efektif dan akan berakibat buruk pula bagi hasil yang dicapai pada KUA Kecamatan Purbalingga.
- b. Mengukur prestasi, yaitu dengan membandingkan hasil yang dituju dengan yang telah dilaksanakan. Mengevaluasi dalam strategi ini pelayanan dapat dilihat dari prestasi individual yang telah diberikan di KUA Kecamatan Purbalingga dengan arah penyampaian sasaran yang dituju.
- c. Evaluasi dengan melakukan tindakan, untuk menghilangkan kemungkinan penyebab ketidaksesuaian yang dikenali atau situasi lain yang tidak dikehendaki. Salah satunya dengan konsisten menyampaikan pelayanan yang mutu lebih tinggi dan dapat memberikan keunggulan kepada para calon pengantin yang ada di KUA Kecamatan Purbalingga. Evaluasi ini perlu dipertimbangkan dari strategi pelayanan yang berhubungan dengan tindakan.⁹²

Dalam pencapaian tujuan evaluasi ini dirasa sangat efektif, karena menjadi paham apa saja kinerja pelayanan yang harus dibenahi di Kantor Urusan Agama kecamatan Purbalingga. Banyak waktu dan tenaga yang diperlukan untuk melaksanakan suatu proses evaluasi agar berhasil. dalam melakukan penilaian pada evaluasi kinerja agar lebih berhasil.⁹³ Pada teori A.S Moenir dalam fungsi pelayanan, menyatakan bahwa proses

⁹² Observasi Dengan Bapak Abdul Latip, Kepala KUA Kecamatan Purbalingga, dilakukan pada Tanggal 21 Oktober 2022, pukul 09.00

⁹³ Moehariono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Jakarta: Kharisma Putra Utama Offset, 2012), hal 98

pemenuhan kebutuhan baik yang diluar maupun yang didalam dinamakan dengan pelayanan sesuai dengan tugas dan job desk masing-masing bidangnya dengan tujuan membantu apa yang masyarakat perlukan.⁹⁴

Dari hasil penjelasan beberapa ciri-ciri pelayanan prima diatas, Penulis mengambil kesimpulan bahwa strategi dengan memiliki ciri-ciri yang mampu dimanfaatkan melalui pengembangan dalam beberapa kegiatan ataupun program yang sudah ada. Kemudian, mengenai hal-hal yang perlu diperhatikan Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Arin Hidayat salah satu staff pegawai di KUA Kecamatan Purbalingga:

“saat ini pelayanan dan beberapa tahap yang telah diberikan kepada para pelanggan itu kami selalu siap melayani dan menyanggupi apapun itu yang dibutuhkan para pelanggan dengan merencanakan dan memberikan pelayanan prima kepada calon pengantin di KUA Purbalingga untuk mencapai pengetahuan yang luas akan pernikahan. kami selalu melakukan evaluasi kinerja setiap satu bulan sekali di awal bulan. Untuk megevaluasi kinerja yang telah dilakukan selama satu bulan yang lalu dan merencanakan kinerja selama satu bulan kedepan. Evaluasi yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Purbalingga inilah yang bermanfaat untuk membahas permasalahan yang telah terjadi sehingga dikemudian hari masalah tersebut tidak terjadi lagi. Hasil-Hasil survey lapangan langsung oleh KUA Kecamatan Purbalingga juga menjadi pertimbangan apa yang menjadi alternatif dalam menganalisa kekurangan dari setiap permasalahan yang terjadi melakukan perbaikan kedepannya.”⁹⁵

Berikut adalah data status pasangan pernikahan di KUA Kecamatan Purbalingga :

DATA STATUS PERNIKAHAN 2021-2023

No	Keterangan	2021	2022	2023
1.	Talak	4	24	8
2.	Cerai	10	73	47
3.	Rujuk	-	1	-
4.	Isbat	-	-	1

Sumber: KUA Kecamatan Purbalingga

⁹⁴ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (jakarta: Bumi Aksar,2016), hlm. 190

⁹⁵ Wawancara Dengan Bapak Arin Hidayat selaku staff pegawai di KUA Kecamatan Purbalingga, pada 11 Januari 2024

Dari tabel diatas, menunjukkan bahwa jumlah pasangan suami istri yang telah menikah dan berpisah dengan status cerai dan talak menghadapi tingkat kenaikan pada tahun 2022.

C. Analisis Data

Berdasarkan data yang penulis tulis dari hasil penelitian dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi yang penulis lakukan pada tanggal 21 Oktober sampai dengan 11 Januari 2024, maka penulis dapat menganalisis data Kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga dalam memberikan pelayanan prima dengan tujuan menciptakan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan pelanggan khususnya para calon pengantin dan terciptanya reputasi yang baik. KUA Kecamatan Purbalingga memberikan berbagai macam strategi pelayanan yang memberikan pelayanan prima terhadap calon pengantin. Maka sesuai teori yang dikemukakan oleh Fred R. David tentang strategi pelayanan dalam beberapa tahapan yang harus ditempuh yaitu:

1. Perumusan Strategi Pelayanan Prima

a. Akseibilitas karyawan yang baik dan kenyamanan

KUA Kecamatan Putrbalingga dalam memberikan pelayanan prima mampu melayani calon pengantin secara cepat dan tepat sesuai yang diharapkan. Dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar yang sudah diterapkan dengan sigapnya karyawan maupun staff pegawai dalam strategi yang memberikan arahan-arahan kepada calon pengantin dan meminimalisir complain yang muncul. Penerapan dengan bentuk kenyamanan dalam pelayanan yang baik di KUA Kecamatan Purbalingga mencerminkan jiwa kekeluargaan dalam melayani para calon pengantin yang didasari akhlak yang baik. Maka menurut teori Fred R. David pada perumusan pelayanan prima yang dilakukan di KUA kecamatan Purbalingga selalu memberikan yang terbaik pada calon pengantin dan lebh terbuka secara sopan. Hal ini sebagaimana menurut Pasangan Dyan Widyaningrum dan Imron Ade

Firmansyah yang akan melangsungkan pernikahan pada bulan Januari 2024. Pendaftaran pernikahan dilakukan secara online dan Bimbingan perkawinan dilaksanakan secara offline di KUA Kecamatan Purbalingga dan akad nikah yang dilaksanakan di rumah calon pengantin dalam wawancaranya Mengatakan bahwa:

“pelayanan yang sudah disiapkan oleh KUA Kecamatan Purbalingga sangat memperlakukan kami dengan professional, seperti tidak menampakkan wajah yang tidak menyenangkan, tidak berpakaian sembarangan dan lain sebagainya, kemudian pegawai staff yang taat dengan segala peraturan yang ada, maka itu sudah sesuai dengan yang diharapkan sebagaimana para calon pengantin inginkan.”⁹⁶

b. Tersedianya sarana dan prasarana yang layak

Pada dasarnya, strategi yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Purbalingga yaitu mengutamakan para calon pengantin yang akan mendaftar dan menikah baik diluar maupun dikantor. Tersedianya sarana dan pra sarana yang ada di KUA Purbalingga baik dalam segi peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana transportasi dan komputer sistem data. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan transportasi dan komputer sistem data. Proses perencanaan sarana dan prasarana harus dilakukan dengan cermat dan teliti, karena hal ini merupakan kegiatan yang sangat penting. Perencanaan pengadaan berkaitan dengan analisis kebutuhan kantor, perencanaan dana dengan menentukan sejumlah dana dan pegawai yang disertai tugas untuk mengadakan sarana dan prasarana tersebut.

Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan Fred R. David dalam perumusan strategi mencakup visi dan misi KUA Kecamatan Purbalingga dalam menentukan jangka panjang dan membuat sejumlah strategi alterlnatif agar tercapainya tujuan

⁹⁶ Dyan, “Belum Menikah dan melakukan pernikahan Di Luar”, Wawancara oleh Septia Cahyani, Purbalingga, 16 Januari 2024 pukul 13.30.

bersama.⁹⁷ Strategi pelayanan yang dipakai di KUA Kecamatan Purbalingga adalah dengan mempersiapkan nya suatu transportasi dan dokumen-dokumen yang nantinya akan diperlukan oleh para calon pengantin sehingga secara langsung bertemu dan dilayani dengan sudah tersampaikan secara langsung maupun tidak langsung. Menurut penjelasan bapak Supono selaku pegawai staff dalam wawancaranya yaitu:

“Saya sendiri termasuk orang yang terlibat dalam pemeliharaan sarana di KUA Kecamatan Purbalingga dilakukan oleh staff bagian pengelola sarana dan prasarana hanya sebatas pengelolaan kecil seperti penggantian barang habis pakai, misalnya penggantian tinta printer, alat tulis kantor, dan apabila komputer ngehang. Sedangkan untuk kerusakan pada sarana kantor seperti komputer mati, mesin ketik manual rusak, LCD mati, kipas angin mati dan sebagainya yang tidak dapat diperbaiki sendiri maka dilakukan pemeliharaan dengan mendatangkan tenaga ahli yaitu pihak ketiga.”⁹⁸

c. Mampu berkomunikasi secara langsung maupun tidak langsung

Dalam komunikasi strategi pelayanan ini dapat membantu mengembangkan pesan yang lebih efektif dan kebutuhan yang unik yang dapat digunakan dalam penyiaran, media digital, media cetak, dan lainnya. mengkomunikasikan pesan-pesan dalam memberikan pelayanan banyak peluang untuk kreativitas dan keseimbangan kehidupan kerja yang sangat baik. seperti yang dikatakan oleh kepala KUA Kecamatan Purbalingga yaitu:

“sama halnya yang sudah disampaikan sebelumnya bahwa pegawai staff disini harus selalu menunjukkan sifat yang simpatik dan segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan pernikahan dapat diselesaikan dengan cara fleksibel. Jadi, selalu ada kemudahan dengan catatan tidak merugikan satu sama lain. strategi yang dilakukan dengan public speaking pada setiap pegawai staff di KUA Kecamatan Purbalingga bahwa kami mampu mengkomunikasikan dari Bahasa sederhana hingga postingan Bahasa yang sulit dipahami bagi

⁹⁷ Fred R. David, *Managemen Strategis*, Hlm.6

⁹⁸ Wawancara dengan Bapak Supono selaku penjaga KUA Purbalingga dilakukan pada tanggal 11 januari 2024

segolongan masyarakat social termasuk para calon pengantin dengan berbagai macam kelebihan dan kekurangan dari masing-masing pasangannya.”⁹⁹

Maka hal ini sesuai dengan pendapat Fred R. David, dalam tahapan-tahapan yang harus ditempuh sebagai pegawai staff yang bertanggung jawab untuk berkomunikasi dengan berbagai platform, teknologi, dan pelanggan. dengan begitu KUA Kecamatan Purbalingga merancang rencana strategis dengan pembelajaran tentang komunikasi strategi terpadu mempersiapkan pelanggan untuk dapat merencanakan strategi pelayanan kepada para calon pengantin di KUA Kecamatan Purbalingga.

d. Memberikan jaminan kerahasiaan dan mampu berkontribusi

Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan suatu lembaga untuk memperoleh keyakinan masyarakat pada lembaga ,dari keraguannya pada lembaga. Masukan dan jaminan pelayanan, sehingga karyawan pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam melakukan pelayanan yang sudah termuat dalam standar pelayanan.¹⁰⁰ Oleh karena itu sarana pelayanan yang dilakukan di KUA Kecamatan Purbalingga sangat penting dalam sebuah lembaga kantor urusan agama, dalam membantu memberikan pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memiliki kualitas hingga menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang memiliki kepentingan di kantor urusan agama.

Maka sesuai teori yang telah dikemukakan oleh Fred R. David dalam ciri-ciri pelayanan di KUA Kecamatan Purbalingga Kabupaten Purbalingga sehingga penulis sudah memperoleh data di lapangan sesuai dengan teori tersebut. Karena pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan prima dengan mempercepat proses pelaksanaan pernikahan

⁹⁹ Wawancara dengan Bapak Abdul Latip selaku Kepala KUA Kecamatan Purbalingga dilakukan pada tanggal 11 januari 2024

¹⁰⁰ Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima, Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2006), hlm.13.

pada calon pengantin dalam pelayanan sehingga dapat meningkatkan produktivitas yang baik bagi calon pengantin. Dengan adanya beberapa pelayanan yang ada dengan tepat sasaran kepada para calon pengantin dan memenuhi apa yang dibutuhkan. Sehingga sampai saat ini KUA Kecamatan Purbalingga dapat memudahkan pegawai staff dalam melayani calon pengantin yang hendak mendaftar pernikahan dan menimbulkan kenyamanan bagi pelanggan yang berkepentingan dan dapat mengurangi sifat emosional pada saat mendaftar.¹⁰¹

2. Implementasi Strategi Pelayanan Prima

a. Akseibilitas karyawan yang baik dan kenyamanan

Dalam implementasi strategi di KUA Kecamatan Purbalingga dengan memanfaatkan pelayanan melalui sikap dan tindakan langsung yang memang agar terhindar dari layanan dalam bentuk ketidaknyamanan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan sikap dan tindakan pada seseorang sering berhubungan. Hal ini disebabkan implementasi paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. “Bentuk implementasi yang diterapkan yaitu menjadi tujuan utama yang berkaitan langsung dengan para calon pengantin agar mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan baik secara langsung maupun tidak langsung.”¹⁰² Sebagaimana teori menurut Fred R. David pada pelayanan prima harus memprioritaskan pelanggan dengan baik dan sopan agar pelayanan yang berbentuk perbuatan di KUA kecamatan Purbalingga meninggalkan kesan dan pesan yang baik di masyarakat. Setelah diamati oleh penulis bahwa Di Kantor Urusan Agama kecamatan Purbalingga dalam penyampaian materi sudah cukup baik dan dengan gaya bicara yang baik dalam intonasi, nada dan kecepatan.

¹⁰¹ Fred R. David, *Managemen Strategi* (Jakarta: Indeks,2004), hlm.7

¹⁰² Observasi Dengan Bapak Abdul Latip, Kepala KUA Kecamatan Purbalingga, dilakukan pada Tanggal 21 Oktober 2022, pukul 09.00

b. Tersedianya sarana dan prasarana yang layak

Sarana dan prasarana adalah salah satu faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas dari pelayanan publik adalah adanya sarana dan prasarana. Adanya sarana dan prasarana yang memadai dapat membantu untuk menunjang dan meningkatkan proses pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi. Sebagaimana teori yang dikemukakan oleh Fred R. David bahwa bentuk dalam segi penyediaan sarana bagi para calon pengantin suatu hal yang penting agar kenyamanan baik dari pelayanan secara tindakan langsung maupun tidak itu dilaksanakan sesuai harapan. KUA Kecamatan Purbalingga memfokuskan untuk para calon pengantin yang akan melaksanakan pernikahan di Balai Kantor langsung dengan adanya penjemputan ke tempat calon pengantin jika ada kendala karena terbatasnya transportasi. Dengan begitu, kenyamanan dan kepercayaan yang diberikan KUA Kecamatan Purbalingga sangat berpengaruh besar terhadap calon pengantin. Maka, dari hasil penelitian diketahui bahwa dalam hal pelayanan KUA salah satunya seperti pendaftaran nikah, bimbingan calon pengantin, antar jemput calon pengantin dan beberapa pelayanan lainnya yang diberikan Kantor Urusan Agama kecamatan Purbalingga sudah cukup berjalan dengan baik sehingga memiliki tugas dan tanggung jawab dengan memberikan sarana dan prasarana pendukung yang dimiliki. Hal ini sebagaimana wawancara dengan salah satu pasangan calon pengantin Wanda Dita Anggita dan Imron Rosyadi yang sudah melangsungkan pernikahan pada bulan Desember 2023. Pendaftaran pernikahan dilakukan secara online dan Bimbingan perkawinan dilaksanakan secara offline di KUA Kecamatan Purbalingga dan akad nikah yang telah dilaksanakan di balai KUA. Menurut wanda :

“pada saat pelayanan yang dilakukan di KUA Kecamatan Purbalingga saya mendapatkan respon dan tanggapan yang cepat. Dan saya menjadi salah satu calon pengantin pada saat itu yang dijemput dengan transportasi yang ada di KUA

Kecamatan Purbalingga dengan fasilitas yang nyaman dan suatu apresiasi besar terhadap para pegawai yang ada disana karena tidak ada sepeser pun biaya yang diminta. Kemudian setelah selesai pelaksanaan pun saya masih dapat berkomunikasi dengan terbuka terkait kekurangan berkas yang masih belum lengkap. Jika diukur nilai kepuasan ya 1-5 ada di angka 4 karena semua pernikahan berjalan dengan lancar dan tidak ada sedikit kendala apapun dari pelayanan yang sudah ada.”¹⁰³

c. Mampu berkomunikasi secara langsung maupun tidak langsung

Ciri pelayanan yang baik ialah mampu melayani secara tepat, mampu berkomunikasi dengan jelas dan mampu memberikan bimbingan kepada calon pengantin. Agar tujuan pelaksanaan pelayanan kursus pengantin berjalan lancar maka perlu adanya suatu manajemen, baik dibidang pelayanan, kursus pengantin dan sebagainya sehingga calon pengantin mengerti akan tujuan dari menikah. Hal ini sebagaimana teori yang telah dikemukakan oleh Fred R. David bahwa dalam melaksanakan pelayanan yang baik dengan mampu berkomunikasi yang dapat dipahami oleh calon pengantin agar tersampainya informasi secara jelas. Memiliki sikap keterbukaan atas saran dan kritik dari para calon pengantin sehingga tidak tertutup atas segala pelayanan yang diberikan. Maka setelah diamati oleh penulis bahwa Di Kantor Urusan Agama kecamatan Purbalingga melakukan penyampaian segala bentuk pelayanan sudah cukup baik dan dengan gaya bicara yang baik dalam intonasi, nada dan kecepatan. Tidak hanya itu, karyawan juga melakukan gerakan anggota badan atau gesture dan penekanan kalimat pada aspek-aspek tertentu yang penting untuk memfokuskan perhatian para calon pengantin, pada kondisi tertentu calon pengantin merasa bosan dengan harus menunggu, disebabkan mereka harus setia dan tenang mendengarkan penjelasan yang disampaikan pada saat bimbingan pra-nikah. Dengan begitu pemateri langsung mengubah metode bimbingannya dengan

¹⁰³ Wanda, “sudah Menikah dan melakukan pernikahan Di KUA”, Wawancara oleh Septia Cahyani, Purbalingga, 17 Januari 2024 pukul 17.00.

metode tanya jawab, sehingga kebosanan itu dapat terobati. Usaha yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Purbalingga membutuhkan kerja sama demi menumbuhkan kepercayaan calon pengantin terhadap pelayanan dengan melakukannya komunikasi yang baik dan menguasai kemampuan pengetahuan atau informasi layanan yang ada di KUA Kecamatan Purbalingga. Hal ini sebagaimana wawancara dengan salah satu pasangan calon pengantin yang telah berkomunikasi langsung dengan pelayanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Purbalingga. Seperti yang dikatakan oleh pasangan Elma Dwi Lisnayati dan Gilang Pandhita Perdana mengatakan:

“bagi saya pegawai disana cukup baik dan penyampaian yang sangat jelas dan rinci, bahkan kami mengikuti kursus calon pengantin, yang tadinya kami tidak tahu karna ada bimbingan kami menjadi tau, mereka memberi pengetahuan berupa keluarga sakinah, kesehatan reproduksi kepada pasangan calon pengantin dan hal itu menurut kami penting semua. mereka juga melayani dengan ramah agar susana tidak terlalu tegang biasanya pegawai KUA melayani dengan metode obrolan santai.”¹⁰⁴

Maka dapat penulis jelaskan, bahwa upaya yang dilakukan KUA adalah memberikan pemahaman dan bekal yang harus dimiliki calon pengantin untuk dapat mengikuti apa yang telah disampaikan KUA Kecamatan Purbalingga. Dengan ini, membentuklah strategi pelayanan dan terdapat Keberhasilan dari program yang dilakukan KUA Kecamatan Purbalingga adalah adanya kesadaran dari pasangan akan hak dan tanggung jawab sebagai calon suami istri sehingga tidak terjadi kendala-kendala pada pelaksanaan pernikahan.

d. Memberikan jaminan kerahasiaan dan mampu berkontribusi

Jaminan dalam pelayanan ini juga berkaitan dengan tanggung jawab. Pelanggan akan merasa puas jika petugas bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Strategi ini menjelaskan bahwa untuk mewujudkan pemberian pelayanan yang baik dan prima

¹⁰⁴ Elma, “sudah Menikah dan melakukan pernikahan Di KUA”, Wawancara oleh Septia Cahyani, Purbalingga, 17 Januari 2024 pukul 17.00.

maka lembaga mampu memenuhi kebutuhan dan menerima pendapat pelanggan baik saran, kritik hingga keluhan dari pelanggan merupakan hal yang wajar terjadi dalam strategi pelayanan prima. Dalam menyikapi hal tersebut, Dengan demikian pelayanan di KUA Kecamatan Purbalingga senada yang telah disampaikan oleh Fred R. David dalam teori pelayanan prima bahwa melakukan upaya menarik minat calon pengantin untuk menikah dibalai nikah KUA, mereka mensosialisasikan biaya pencatatan nikah secara gratis, dan peneliti rasa pelayanan nikah yang dilangsungkan didalam balai nikah KUA kecamatan Purbalingga sudah baik dalam melayani masyarakat. Maka dengan mengusahakan tetap berpikiran terbuka dan menerima masukkan mereka agar bisa memilih mana informasi yang benar dan yang tidak (*Hoax*). Hal ini sesuai yang dikatakan oleh kepala KUA Kecamatan Purbalingga yaitu:

“Di samping itu, adanya pelayanan yang terlaksana KUA Kecamatan Purbalingga melakukan pelayanan yang baik dan menjadi nilai tambah akan mewujudkan kebutuhan yang membuat pelayanan menjadi loyal. Dengan begitu, para calon pengantin sangat menentukan dalam strategi ini karena aspek tersebut sangat berkontribusi besar untuk menjaga citra positif dengan pemberian pelayanan yang memuaskan bagi para calon pengantin di KUA Kecamatan Purbalingga.”¹⁰⁵

3. Evaluasi Strategi Pelayanan Prima

Yang pertama melakukan evaluasi kepada pegawai untuk meningkatkan kinerja mereka seperti, program-program yang akan dikerjakan dan pembagian tugas kerja pegawai, pada Kantor Urusan Agama kecamatan Purbalingga dalam pencapaian tujuan organisasi pada program evaluasi ini dirasa sangat efektif, karena kita bisa tau apa saja kinerja pelayanan yang harus dibenahi di Kantor Urusan Agama kecamatan Purbalingga ini. Banyak waktu dan tenaga yang diperlukan untuk melaksanakan suatu proses evaluasi agar berhasil. Kepala KUA

¹⁰⁵ Observasi Dengan Bapak Abdul Latip, Kepala KUA Kecamatan Purbalingga, dilakukan pada Tanggal 21 Oktober 2022, pukul 09.00

harus mengadakan pertemuan dengan para bawahan, pertama menetapkan tujuan-tujuan dan kemudian untuk mengkaji kembali dalam proses evaluasi kerja yang efektif, setiap pimpinan dan para pegawai di KUA kecamatan Purbalingga telah menetapkan dengan jelas tanggung jawab pekerjaan dan tujuan-tujuannya. Maksud dari penetapan tujuan yaitu diharapkan para pegawai agar mengerti dengan jelas apa yang diharapkan agar membantu setiap rencana individu secara efektif untuk mencapai sasaran yang ditargetkan. Sesuai dengan teori Fred R. David tentang Pelayanan prima yang berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki KUA Kecamatan Purbalingga dalam pemberi layanan dengan mengevaluasi setiap tugas yang dilakukan oleh masing-masing pegawai staffnya. Hal ini sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Abdul Latip terkait dengan evaluasi yang dilakukan di KUA Kecamatan Purbalingga yakni:

“Dalam proses evaluasi ini bahwa pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Purbalingga dengan melakukan kerja yang efektif, setiap pimpinan dan para pegawai di KUA kecamatan Purbalingga telah menetapkan dengan jelas tanggung jawab pekerjaan dan tujuan-tujuannya. Maksud dari penetapan tujuan yaitu diharapkan para pegawai agar mengerti dengan jelas apa yang diharapkan agar membantu setiap rencana individu secara efektif untuk mencapai sasaran yang ditargetkan. Oleh karena itu, bila penilaian kerja tidak dapat mengantisipasi konsekuennya, karyawan akan terlihat lebih buruk. Untuk menciptakan evaluasi yang efektif, maka diusulkan untuk melakukan suatu pendekatan berdasarkan keberhasilan kinerja. pendekatan evaluasi terhadap kinerja setiap pegawai staff di KUA Kecamatan Purbalingga dengan perkembangan organisasi yang memberikan karakter atau sifat penilaian yang berfokus pada pribadi idividu dan bukan pada kinerja.”¹⁰⁶

Dengan begitu pada tahap evaluasi ini KUA Kecamatan Purbalingga mengembangkan terus pegawai staff dalam semua pelayanan yang ditawarkan agar lebih inovatif dengan dalam memperbaiki standar kualitas fasilitas yang lebih baik dengan jaminan harga terbaik. Dan

¹⁰⁶ Wawancara dengan Bapak Abdul Latip selaku Kepala KUA Kecamatan Purbalingga dilakukan pada tanggal 11 januari 2024

semakin mendalami akan kualitas SDM yang dimiliki untuk bersaing dengan pelayanan yang sudah era digital ini. Kemudian, kepercayaan atau trust menjadi salah satu ujung tombak dalam melayani para calon pengantin sebagai persepsi akan kehandalan dari sudut pandang yang didasarkan pada pengalaman, atau lebih pada urutan berkomunikasi atau bersosialisasi yang dicirikan oleh terpenuhinya harapan akan kinerja yang diharapkan mendapatkan kepuasan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, berikut akan dikemukakan beberapa kesimpulan yang dapat diambil mengenai "Strategi Pelayanan Prima Pada Calon Pengantin Di KUA Kecamatan Purbalingga". Pelayanan di Kantor Urusan Agama Purbalingga sudah terlaksana dengan maksimal namun perlu adanya optimalisasi dari pihak pegawai staff agar pelayanan KUA tidak kurang sedikitpun, di KUA kecamatan Purbalingga sebenarnya sudah mempunyai beberapa strategi pada tahap pelayanan prima khusus dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan pegawai seperti sebagai berikut:

1. Aksesibilitas karyawan yang baik dan kenyamanan, pelayanan di KUA Kecamatan Purbalingga memberikan kenyamanan kepada pelanggan dengan cara siap sedia melayani dan selalu cepat tanggap dalam berkomunikasi yang baik agar pelanggan merasakan kepuasan dengan pelayanan yang KUA berikan. Pegawai juga memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mempermudah syarat dalam pelayanan di KUA Purbalingga, menerapkan 5 S yaitu: senyum, sapa, salam, sopan dan santun.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang layak, dengan memberikan akses transportasi bagi para pelanggan. kemudian adanya ruangan balai nikah yang dihiasi dekorasi unik dan fasilitas lainnya.
3. Mampu berkomunikasi secara langsung maupun tidak langsung, pelayanan dengan membimbing dan mengarahkan kebutuhan pelanggan secara detail agar tidak terjadi kesalahpahaman antara pegawai dan pelanggan, kemudian melayani dengan 24 jam secara *online* maupun *offline*.
4. Memberikan jaminan dan mampu berkontribusi, agar tidak terjadi data palsu maka KUA Kecamatan Purbalingga ini memberikan pelayanan dengan lebih akurat sesuai standar aturan yang berlaku.

Maka dari itu dengan adanya Pelayanan di Kantor Urusan Agama Purbalingga masyarakat lebih interaktif dan mengetahui bahwa KUA Purbalingga ini sangat terbuka dengan cara *service excellent* bagi semua yang datang dan akan melayani dengan sepenuh hati. Hal ini juga, dapat dikatakan yang biasanya ramai hanya pada bulan nikah saja namun pada hari atau bulan tertentu masyarakat tidak memanfaatkan pelayanan publik yang ada di KUA kecamatan Purbalingga kabupaten Purbalingga dengan baik.

B. Saran

1. Walaupun secara sistem pelayanan telah berjalan dengan maksimal, tetapi KUA kecamatan Purbalingga diharapkan untuk mempertahankan strategi pelayanan baru agar semakin menarik minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan publik yang ada di KUA kecamatan Purbalingga. Dengan melakukan kebijakan pihak KUA bekerjasama dengan badan informatika untuk membuat suatu sistem online yang bertujuan untuk mendeteksi data-data yang palsu. Sehingga tidak ada lagi adanya kecurangan-kecurangan yang dilakukan oleh masyarakat.
2. KUA Kecamatan Purbalingga diharapkan merenovasi atau mendekorasi kembali ruangan-ruangan yang berbeda dari lainnya, agar pelanggan semakin nyaman dan pertahanan pelayanan prima masih tetap terjaga.
3. Diharapkan kepada seluruh pegawai dan staff KUA dengan lebih disiplin dalam manajemen waktu, seperti halnya datang tepat waktu dan menggunakan seragam sesuai jadwal.

C. Penutup

Alhamdulillah atas dukungan dan doa yang senantiasa memberikan kelancaran dan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam penulis ucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang selalu memberikan semangat dan kontribusi sampai di titik ini.

Peneliti sangat menyadari bahwasanya dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak sekali kekurangan dan kesalahan, karena penulis masih terbatas kemampuan dalam mengkaji dan memahami. Saran terhadap

penelitian ini sangat diharapkan oleh peneliti agar membantu menyempurnakan penelitian ini. Peneliti juga berharap semoga dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri maupun bagi para pembaca.

Akhirul kalam, penulis banyak terimakasih kepada semua pihak yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu dalam penyusunan skripsi ini. Jazakumullah katsiron



DAFTAR PUSTKA

- Abdussomad Zuhri, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Makasar : CV.Syakir Media Press, 2022)
- Adya Barata Atep, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), 93.
- Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011),11
- Ahmad, Muslimah, *Memahami Teknik Pengolahan dan Analisis Data Kualitatif* Palangkaraya International and National Conference On Islamic Studies Proceedings Vol. 1, No. 1 (2021),185
- Alam Samsul. *Pembinaan Pranikah Dalam Peningkatan Pemahaman Keagamaan Calon Pengantin Di KUA Kecamatan Sleman* Dalam Jurnal Vol. 4 No. 1, (Desember, 2019)
- Almadi Abu, 1999 Psikologi Sosial, (Jakarta: Rineka Cipta,).
- Anwar Rachman, dkk, *Hukum Perkawinan Dalam Perspektif Hukum Perdata, Hukum Islam, Dan Hukum Administrasi*. (Jakarta: Kencana,2020), 103
- Arikunto Suharsimi 2006 *Prosedur Penelitian. Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: RinekaCipta
- B. Miles Mattewdan Michael Huberman. *Analisis Data Kualitatif Buku, Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. (Jakarta: UIP, 1992).
- Basith Abdul, *Wacana Dakwah Kontemporer* (Purwokero: STAIN Press Purwokerto Dan Pustaka Pelajar, 2006),46
- Direktur Jenderal Pemasarakatan, *Strategi Penerapan Standar Pelayanan Pemasarakatan*. (Diterbitkan oleh: Bagian Perencanaan dan Pelaporan, Jakarta. 2014.)
- Dr. Rusdaya Basri, *Fiqh Munakahat 4 Mazhab Kebijakan Pemerintah* diterbitkan (tahun 2019), 7-9
- Dyah Ochtorina Susanti, Siti Nur Shoimah, "Keputusasaan Pendaftaran Nikah", *Rechtidee: Jurnal Hukum*, Vol. 11, tidak. 2 Desember 2016
- Fred R. David, *Customer Service Satisfaction & Call Center*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), 6
- Fred R. David, *Manajemen Strategi Konsep*, (Jakarta: Prenhallindo, 2002),5

- Gunawan Imam, 2014 *Metodologi Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek*, (Jakarta: Bumi Aksara).
- Hakim Lutfi Muhammad, " *Kursus pra-nikah: Konsep dan Implementasinya (Studi Komparatif Antara BP4 KUA Kecamatan Pontianak Timur Dengan GKKB Jemaat Pontianak)*" (Pontianak: STIS Syarif Abdurrahman Pontianak, 2016).no.2
- Handini, Khaerunnisa. " *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah*". *Jurnal Studia Akuntansi dan Bisnis*. Vol.1 No.01 (2014), 2-3.
- Iskandar M. Ridho. " *Journal of Islamic Guidance and Counseling*". (Jakarta: Universitas Negeri Jakarta. 2018). vol2
- J Meleong Lexy 2006 *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara
- Juhar. *Tuntutan Berumah Tangga Bagi Pengantin Baru Menurut Ajaran Islam Suatu Tinjauan Ketahanan Keluarga* (Padang, 2019), 3
- Junita Masrial Wulandari, dkk. *Managemen Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman*. *Jurnal dakwah dan managemen* (Padang: UIN Imam Bonjol Padang. Desember 2020)
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 3
- Malayu S. P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), 152
- Maritasari Indri, skripsi " *Implementasi Peraturan Dinas Perkawinan Pada Era New Normal di KUA Kecamatan Purbalingga Kabupaten Purbalingga*". K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, Guru Besar Universitas Islam Negeri (2021).
- Menag Yaqut Cholil Qoumas, *Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga*, 4.
- Moehariono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Jakarta: Kharisma Putra Utama Offset, 2012), 98
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksar, 2016), 190
- Mu'iz Raharjo Muhammad, *Managemen Pelayanan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara), 2021.
- Murdiyanto, Eko. *Metode Penelitian Kualitatif Yogyakarta: Yogyakarta Press, Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, (2020).
- Najmi Fahlin, *Pengaruh Keandalan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap*

Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggota Kota Banjarbaru Dalam Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, Vol 3, No 2: (Juli 2017), 251 – 263

Nilamsari Natalina, 2014 *Memahami Studi Dokumen dalam Penelitian Kualitatif* Jurnal Wacana Vol. 8 No. 2.

Rahmayanty Nina, *Manajemen pelayanan prima*, (Yogyakarta: Garaha Ilmu, 2010),89.

Novra Elvina Siska, Awis Karni, Meri Susanti. *Permasalahan Fasakh Pernikahan Dan Upaya Pencegahan Dalam Perspektif Bimbingan Konseling Keluarga.* (Jurnal Bimbingan Dan Konseling,2019), Hlm.4

Nur Yasin M, *Hukum Perkawinan Islam Sarak* (Yogyakarta: UIN-Malang Press, 2008),54

Nurlia, *Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent: jurnal* (Sulawesi Selatan. Vol. 1, No. 2, Juni 2018)

Peraturan Dirjen Bimas Islam tentang kursus pengantin Nomor DJ. II/491 Tahalun 2009, bagian Materi Pendidikan bagi Calon Pengantin

Prof. Dr. Sugiyono dkk, 2021 *Metode Penelitian Komunikasi*, Yogyakarta: Alfabeta

Rijali Ahmad, 2018 *Analisis Data Kualitatif*, Jurnal Alhadharah Vol. 17 No. 33.

Rohmah Nur. *Stategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat Di KUA Kalirejo Lampung Tengah.*Skripsi. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.UIN Raden Intan Lampung.

Samsu. 2017 *METODE PENELITIAN : Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Mixed Methods, Serta Research dan Development* Jamb : Pusaka Jambi

Sandu Siyoto, M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian.* (Departemen Pendidikan Nasional), 2008: 1340

Sari Harahap Ayu Puspita.skripsi “*Managemen Pelayanan Perkawinan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung*” (Lampung: UIN Raden Intan Lampung,2022)

Setya Putri Elys.Skripsi “*Strategi Dakwah KUA Kecamatan Bulukumpa Melalui Kursus Calon Pengantin*” (Makassar: UIN Alauddin Makassar,2021)

Siska Novra Elvina, Awis Karni, Meri Susanti. *Permasalahan Fasakh Pernikahan Dan Upaya Pencegahan Dalam Perspektif Bimbingan Konseling Keluarga.* (Jurnal Bimbingan Dan Konseling,2019),4

Sugiyono. *Metode Pendekatan Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Subjektif, dan*

Penelitian dan Pengembangan, (Bandung: Alfabeta, 2010), Cet. 9.

Susanto AB, *Managemen Strategi Komprehensif Untuk Mahasiswa dan Praktisi* (Penerbit Erlangga: Jakarta,2014),15

Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima, Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2006),13.

Tatang M. Amirin, *Menyusun Rencana Penelitian* (Jakarta: Rajawali, 1990).

Tjiptono Fandy dan Op Cit.,*Manajemen Jasa*,61.

Uchayana Efendi Onong. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1992), 6

Umi Chulsum dan Windy Novia. 2006 *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya: Kashiko

Wawancara dengan Bapak Abdul Latip selaku Kepala KUA Kecamatan Purbalingga dilakukan pada tanggal 11 januari 2024

Wawancara Dengan Bapak Arin Hidayat selaku staff pegawai di KUA Kecamatan Purbalingga, pada 11 Januari 2024

Wawancara Dengan Bapak masdarudin Ahmad selaku staff pegawai bagian pencatatan pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Purbalingga, pada 11 Januari 2024

Wawancara dengan Bapak Supono selaku penjaga KUA Purbalingga dilakukan pada tanggal 11 januari 2024

Wawancara dengan Dyan, “Belum Menikah dan melakukan pernikahan Di Luar”, Wawancara oleh Septia Cahyani, Purbalingga, 16 Januari 2024 pukul 13.30.

Wawancara dengan Elma, “sudah Menikah dan melakukan pernikahan Di KUA”, Wawancara oleh Septia Cahyani, Purbalingga, 17 Januari 2024 pukul 17.00.

Wawancara Dengan Ibu Elma, “Belum Menikah dan akan melakukan pernikahan Di Luar”, Wawancara oleh Septia Cahyani, Purbalingga, 18 Januari 2024 pukul 22.00.

Wawancara Dengan Ibu Miftahul Rohmah selaku staff pegawai di KUA Kecamatan Purbalingga, pada 11 Januari 2024

Wawancara dengan Wanda, “sudah Menikah dan melakukan pernikahan Di KUA”, Wawancara oleh Septia Cahyani, Purbalingga, 17 Januari 2024

pukul 17.00

Wawancara ini dilakukan dengan Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Purbalingga Kabupaten Purbalingga yaitu Bapak Abdul Latip. Pada tanggal 21 Oktober 2022, pukul 09.00

Winarno Surahmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*...134.

Wulandari Junita, Masrial,dkk. Jurnal dakwah dan manajemen “Managemen Pelayanan Pencatatan Nikah pada Kantor KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman”.(padang: UIN Imam Bonjol Padang. Desember 2020)

Yunita Unnisyak, jurnal *mempertahankan loyalitas pelanggan melalui kualitas pelayanan*

Yuningsih Yuyun et.al. *Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Musim Pandemi*. Dalam Jurnal Academic Journal of Hajj and Umra Vol. 1 No. 3 (2022), 51-62

Zuchri Abdussamad dan Ritmon Amala. *Jurnal Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara*. Jurnal Manajemen, Volume XX, No. 02, (Juni 2016)



LAMPIRAN-LAMPIRAN



Lampiran 1

SURAT BUKTI OBSERVASI DAN WAWANCARA

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Abdul Latip

Jabatan : Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga

Tempat Penelitian : Kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga

Menerangan bahwa:

Nama : Septia Cahyani

NIM : 2017103072

Universitas : UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Jurusan/Prodi : Managemen dan Komunikasi/Managemen Dakwah

Benar telah melaksanakan wawancara dengan saya dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “Strategi Pelayanan Prima Pada Calon Pengantin Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Purbalingga.”

Demikian keterangan ini saya berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Purbalingga, 26 Februari 2024
Ketua

Abdul Latip
NIP: 197207232009011004

Lampiran 2

Pedoman Wawancara KUA Kecamatan Purbalingga :

1. Bagaimana KUA Purbalingga mempersiapkan stafnya agar memiliki karyawan dengan komunikasi yang baik dalam memberikan layanan kepada calon pengantin?
2. Apa strategi pelayanan prima yang ada di KUA Purbalingga dengan mempunyai sarana dan pra sarana yang terlihat dan menjadi pondasi layanan terbaik?
3. Bagaimana kua purbalingga menjaga keberlanjutan komunikasi yang efektif dengan calon pengantin sepanjang proses perencanaan pernikahan mereka?
4. Apakah terdapat inovasi atau program khusus yang diterapkan oleh kua purbalingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima pada calon pengantin?
5. Dalam mengelola fasilitas yang ada di KUA Kecamatan Purbalingga, apakah pelayanannya juga dilakukan dengan cepat dan tepat pada calon pengantin?
6. Apakah ada komunikasi antara KUA purbalingga dengan calon pengantin agar memastikan bahwa calon pengantin merasa didukung dan melakukan beberapa prosedur selama proses pernikahan?
7. Bagaimana strategi dalam memberikan pelayanan prima kepada calon pengantin di KUA Kecamatan Purbalingga dengan data dan dokumen untuk mencapai keberhasilan selama proses pernikahan?
8. Bagaimana KUA Kecamatan Purbalingga dalam mengukur keberhasilan strategi pelayanan prima dalam mencapai tujuan?
9. Siapakah yang menjadi pengelola fasilitas yang ada di KUA Kecamatan Purbalingga?
10. Apa yang dianggap paling penting oleh calon pengantin dalam pelayanan yang diberikan KUA Kecamatan Purbalingga sebelum dan setelah pernikahan?

11. Apakah terdapat komunikasi terbuka dan transparan dari pihak Kua Purbalingga mengenai prosedur, biaya, dan persyaratan pernikahan?
12. Dimana saja proses pelayanan yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Purbalingga dalam menerima kritik dan saran dari calon pengantin?
13. Bagaimana pengalaman Anda dalam memberikan umpan balik atau saran kepada KUA Kecamatan Purbalingga untuk meningkatkan pelayanan mereka kepada calon pengantin?
14. Apa langkah yang dilakukan dalam melakukan strategi pelayanan prima?



Lampiran 3

HASIL DOKUMENTASI

Gambar 1: Observasi di KUA Kecamatan Purbalingga



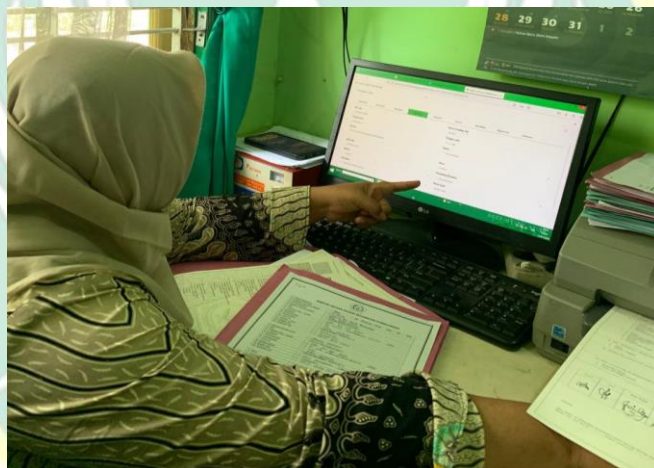
Gambar 2 : Ruang pencatatan pernikahan



Gambar 3 : Wawancara Dengan Ibu Miftah Pegawai Staff Kua Kecamatan Purbalingga



Gambar 4 : Ruang data dan informasi

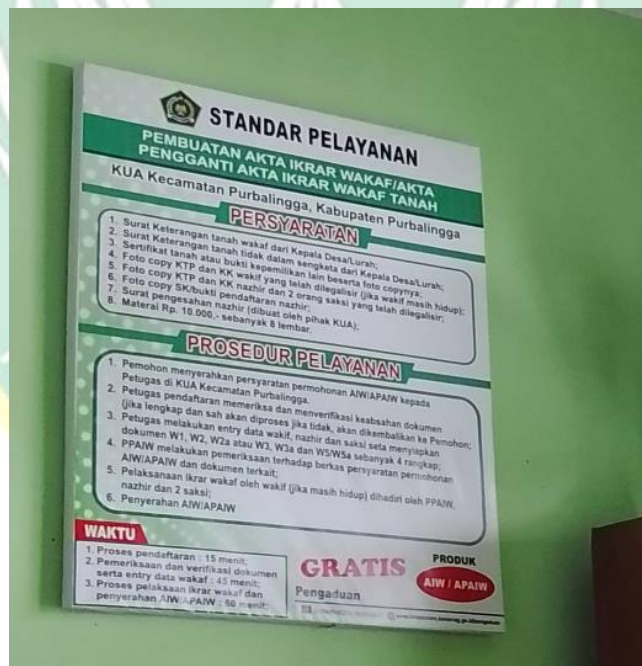


K.H. SAIFUDDIN

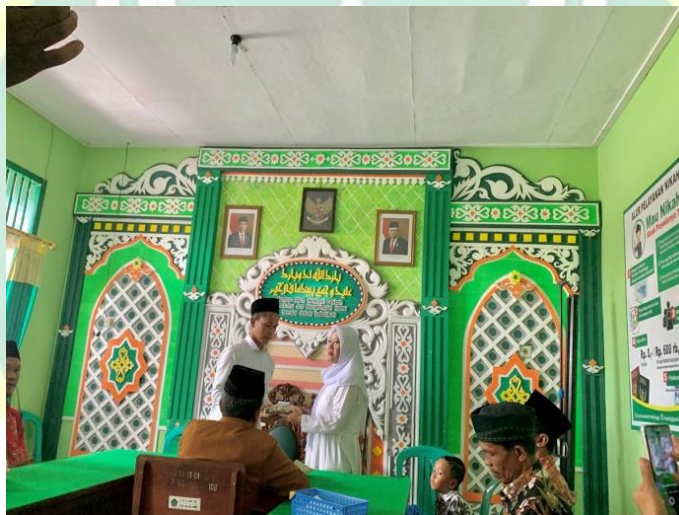
Gambar 5 dan 6 : bersama pegawai Staff KUA Kecamatan Purbalingga



Gambar 7 dan 8 : wawancara bersama Bapak Abdul Latip kepala KUA Kecamatan Purbalingga



Gambar 9 dan 10 : Proses kegiatan akad nikah di balai nikah KUA Kecamatan Purbalingga



Gambar 11 : Wawancara dengan calon pengantin KUA Kecamatan Purbalingga



Gambar 12 : Foto bersama dengan seluruh pegawai Staff KUA Kecamatan



Purbalingga Gambar 13 : foto bersama pengantin di KUA Kecamatan Purbalingga



Gambar 14 : Halaman Depan KUA Kecamatan Purbalingga



Gambar 15 : Ruang tunggu Pendaftaran Pencatatan Pernikahan



Gambar 16 : Wawancara dengan calon Pengantin Via Whatsapps



Gambar 17 dan 18 : Data dan berkas calon pengantin di KUA Kecamatan Purbalingga

KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PURBALINGGA

1. HARI/TANGGAL	10 Desember 2022 Jam : A. WIB
2. TEMPAT PELAKS. NIKAH	KUA Ag.
3. RUTE/DENAH	
4. NAMA CALON SUAMI	ARNO MARDI JAWHAR
5. NIK	3102010000000000000
6. TEMPAT/TGL. LAHIR	Pg. 09 Juli 1996
7. ALAMAT	Jl. Nusantara Rt.03/02 Pkg. Wetan
8. PENDIDIKAN	SLTA
9. PEKERJAAN	KARYA SWASTA
10. STATUS	REKAWANAN NIKAH KE-1
11. NAMA AYAH	KALITO SUBITO
12. NAMA BUI	TURBETA
13. NOMOR HP	
1. NAMA CALON ISTRI	Ilham Marissa
2. NIK	3102010000000000000
3. TEMPAT/TGL. LAHIR	Pg. 16 April 2001
4. ALAMAT	Rd. Kulon Rt.03/02 Pkg.
5. PENDIDIKAN	SLTA
6. PEKERJAAN	PRIV. SWASTA
7. STATUS	REKAWANAN NIKAH KE-1
8. NAMA AYAH	BAJAKS
9. NAMA BUI	ROSAWATI
10. NOMOR HP	085192505229
1. WALI	NASAB/MARINA
2. HUBUNGAN WALI	Adik/Pendamping
3. NAMA	ARNO MARDI JAWHAR BIN KURNIAENI

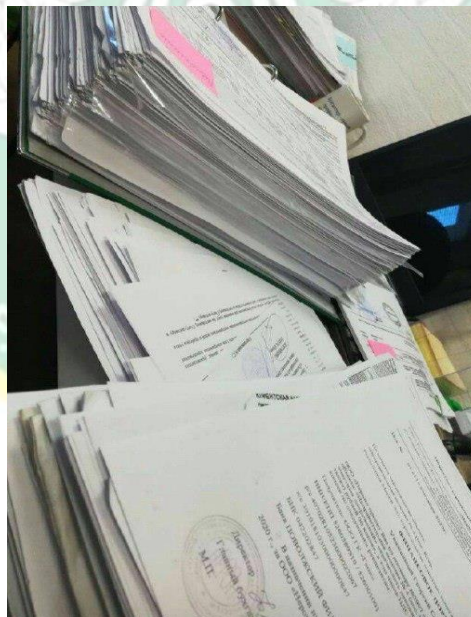
NO	BULAN	N	T	C	R	KEI
1	Januari	30	2	4	-	-
2	Februari	28	1	10	-	-
3	Maret	45	3	4	-	-
4	April	5	-	-	-	-
5	Mai	57	2	19	-	-
6	Juni	19	3	8	1	-
7	Juli	79	5	3	-	-
8	Agustus	10	-	6	-	-
9	September	16	2	3	-	-
10	Oktober	46	2	7	-	-
11	November	36	4	6	-	-
12	Desember	31	-	2	-	-
JUMLAH		410	24	73	1	-

Sedangkan jumlah nikah di luar kantor/bedolan, jumlah nikah dengan wali nasab dan wali hakim tahun 2022 terlampir.

Bimbingan keluarga sakinah dilaksanakan melalui :

- Kelompok-kelompok pengajian
- Penataran Calon Pengantin
- Penyuluh Agama Islam non-PNS, Ta'mir Masjid dan para ustadz/ustadzah TPQ

Selain itu melakukan bimbingan perkawinan dengan menyebarkan UU Nomor 1 tahun 1974.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Septia Cahyani
NIM : 2017103072
Tempat Tanggal Lahir : Ciamis, 03 September 2002
Jenis kelamin : Perempuan
Alamat : Dsn. Cikarang RT.014/RW.007
Ds. Karangmulya, Kecamatan Padaherang
Kabupaten Pangandaran
Nama Ayah : Dedi Wahyudi
Nama Ibu : Yayah Rasmiah
Nama Saudara Kandung : Regina, Damara

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. SD/MI : SD N 02 Karangmulya
 - b. SMP/MTS : Mts N 10 Ciamis
 - c. SAM/MA : MA Sabilil Muttaqien
 - d. S1 : UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
2. Pendidikan Non Formal
 - a. Pondok Pesantren Sabilil Muttaqien
 - b. Pondok Pesantren al-ikhlas Purwokerto
3. Pengalaman Organisasi
 - a. Staff Senat Mahasiswa Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
 - b. Anggota Ikatan Mahasiswa Jawa Barat Purwokerto
 - c. Komunitas Seni Nada dan Dakwah Fakultas Dakwah

Purwokerto, 26 Februari 2024
Yang Menyatakan,

Septia Cahyani