

**UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN NIKAH PADA KUA  
KECAMATAN GAMBUT KABUPATEN BANJAR**

**SKRIPSI**

**OLEH  
HUSNA NIDA FADILA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2023 M/1443 H**

**UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN NIKAH  
PADA KUA KECAMATAN GAMBUT  
KABUPATEN BANJAR**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Syariah  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Syariah**

**Oleh :**

**Hussna Nida Fadila**

**190102010346**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS SYARIAH  
PRODI HUKUM KELUARGA ISLAM  
(AHWAL SYAKHSIYYAH)  
BANJARMASIN  
2023 M/1443 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hussna Nida Fadila  
NIM : 190102010346  
Tempat/Tgl. Lahir : Gambut, 04 Agustus 2001  
Jurusan : Hukum Keluarga Islam  
Fakultas : Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 25 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan

  
Husna Nida Fadila

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Nikah Pada  
Kua Kecamatan Gumbut Kabupaten Banjar

Ditulis oleh : Husna Nida Fadila  
N I M : 190102010346  
Fakultas : Syariah  
Program : Strata Satu (S-1)  
Program Studi : Hukum Keluarga Islam  
Tahun Akademik : 2022/2023  
Tempat dan tanggal lahir : Gumbut, 04 Agustus 2001  
Alamat : Jln. Yani Km 14.800, RT 22b, RW 08, No  
Ramah 72 . Kecamatan Gumbut, kecamatan  
Gumbut Kabupaten Banjar

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya  
untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah UIN  
Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 25 Maret 2023

Pembimbing I



Dr. Basri Rahmat Hakim, S.Ag., M.HI  
NIP. 197904102006041019

Pembimbing II



Bahriah Helmi, S.Ag., M.SI  
NIP.197405081999031002

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Hukum Keluarga Islam  
Fakultas Syariah  
Antasari Banjarmasin



Abdul Hafiz Saifurri, SHI, MHI  
NIP.19781118 200312 1 005

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Nikah Pada Kua Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar", ditulis oleh Husna Nida Fadila, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 17 April 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat:

Dekan Fakultas Syariah  
Antasari Banjarmasin



*[Signature]*

Dr. Hj. Amelia Rahmaniah, M.H  
NIP. 19710519 199703 2 001

### Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Dr. Budi Rahmat Hakim, S.Ag, MHI.  
(Ketua)
2. Hj. Diana Rahmi, S.Ag., M.H.  
(Anggota)
3. Rahman Helmi, S.Ag., MSI  
(Anggota)
4. Dra. Hj. Fauziah Hayati, MHI  
(Anggota)

1. *[Signature]*
2. *[Signature]*
3. *[Signature]*
4. *[Signature]*

v

## ABSTRAK

**Husna Nida Fadila.** 2023. Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Nikah Pada Kua Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar. Skripsi, Program Studi Hukum Keluarga Islam, Fakultas Syariah. Pembimbing I Dr. Budi Rahmat Hakim, S.Ag, M.HI, Pembimbing II Rahman Helmi, S.Ag., MSI.

**Kata Kunci:** Upaya, Pelayanan, Nikah

Sebagai unit pelayan publik, Kantor Urusan Agama menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan di bidang pelayanan nikah. Pemerintah dengan segala inovasinya, berupaya meningkatkan pelayanan nikah dengan meluncurkan aplikasi pelayanan nikah berbasis website yang disebut sebagai SIMKAH. Dengan demikian KUA bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan nikah terbaik untuk masyarakat. Problematika yang penulis temukan di KUA Kecamatan Gambut adalah rendahnya kualitas SDM di KUA Kecamatan Gambut.

Penelitian ini berjenis penelitian lapangan. Adapun sifat penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif terhadap data lapangan yang diperoleh.

Berdasarkan metode yang digunakan diperoleh hasil penelitian sebagai berikut: Upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut sudah berjalan baik hanya dalam beberapa aspek. Yakni a. Memenuhi standar pelayanan publik di KUA Kecamatan Gambut; b. Memenuhi sarana evaluasi kinerja pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut dengan tersedianya kotak pengaduan; c. Penguatan kualitas SDM di KUA Kecamatan Gambut melalui pelatihan; d. Meningkatkan kinerja sistem dan metode pelayanan nikah dengan pengaplikasian SIMKAH.

Faktor yang menjadi pendukung pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut adalah a. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; b. Faktor sarana dan prasarana; c. Tersedianya tenaga SDM pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut. Adapun yang menjadi penghambat pelayanan publik di KUA Kecamatan Gambut disebabkan oleh beberapa faktor yakni: a. Kurangnya sumber daya manusia sebagai pelayan administrasi nikah di KUA Kecamatan Gambut; b. Kualitas sumber daya manusia yang kurang memadai di KUA Kecamatan Gambut; c. Fasilitas dan prasarana.

## MOTTO

لَا حَوْلَ وَلَا قُوَّةَ إِلَّا بِاللَّهِ

"Tiada daya dan upaya kecuali atas pertolongan Allah" (QS. Al-Kahfi: 3)

اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِ مَهْدِنَا مُحَمَّدٍ

لَا يَكْفِيكَ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وَسَعَهَا

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya"

(QS Al-Baqarah: 286)

## **PERSEMBAHAN**

Ucapan Syukur dan Alhamdulillah tiada hentinya terhaturkan kepada Allah SWT. Tuhan Semesta alam, atas limpahan rahmat dan pertolongan-Nya dalam segala sendi kehidupan hingga akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan.

Sholawat serta salam juga selalu terhaturkan kepada kekasih jiwa yang telah menjadikan umat Islam sebagai sebaik-baik umat dimuka bumi, sang kekasih yang paling ditunggu perjumpaannya, sang pelita penerang dikala gelap melanda, sang pelipur lara dikala suka maupun duka, sayyidul anbiya, habibi Rosulullah Muhammad SAW. Juga kepada ahli bait, sahabat, pengikut beliau hingga akhir zaman.

Orang Tua dan Seluruh Keluarga Tercinta,

Karya ini Husna persembahkan untuk kedua orang tua Husna yang sangat berharga di dunia ini, Babah Mamah tercinta H. Samsuri Yusuf S.H dan Hj. Norhijaziah, S.A.g dan kaka tersayang Ahmad Khairul Fata S.H yang tanpa lelah dengan penuh kasih sayang memanjatkan doa yang luar biasa untuk Husna serta memberikan dukungan tiada henti baik moril maupun materil, dan selalu mendidik Husna untuk menjadi pribadi yang lebih baik lagi, yang lebih baik lagi dan lebih baik lagi . Serta seluruh keluarga, terimakasih atas doa-doa dan dukungan yang tiada henti yang kalian kirimkan Untuk Husna, terimakasih sudah menjadi garda terdepan yang selalu ada Untuk Husna .

Guru dan Dosen Pengajar

Terimakasih untuk semua usaha yang dilakukan untuk menjadikan Husna insan yang berilmu, terpelajar dan terdidik. Dengan selalu memberikan ilmu pendidikan dan pelajaran yang tak ternilai harganya. Semoga Allah menggantinya dengan ganjaran pahala yang tak terputus atas ilmu yang telah tersalurkan.



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1.       :    A	16.       :       Th
2.       :    B	17.       :       Zh
3.       :    T	18.       :       „
4.       :    Ts	19.   غ       :       Gh
5.       :    J	20.       :       F
6.       :    H	21.       :       Q
7.       :    Kh	22.       :       K
8.       :    D	23.       :       L
9.       :    Dz	24.       :       M
10.      :    R	25.       :       N
11.      :    Z	26.       :       W
12.      :    S	27.       :       H
13.   ش   :    Sy	28.       :       „
14.   ص   :    Sh	29.       :       Y
15.   ض   :    Dh	

### 1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ـَ	a	Fathah
ـِ	i	Kasrah
ـُ	u	Dhammah

Kata Sandang: Contoh: (الرِّجَالُ) (al-rijâl bukan ar-rijâl, ) (الديَّانُ) (al-dîwân bukan ad-dîwân).

Syidah: Misalnya, kata (الضَّرُّورَةُ) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
اِي —	ai	a dan i
او —	au	a dan u

## 2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
اَ	â	a dengan topi di atas
اِ	î	i dengan topi di atas
اُ	û	u dengan topi di atas

## 3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /l/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân.

## 4. Syiddah (*Tasydîd*)

Syiddah atau tasydîd yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ˆ) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda syiddah itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda syiddah itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya kata (الضَّرُّورَةُ) tidak ditulis ad-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

## 5. *Ta' marbûthah*

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf *ta marbûthah* terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/ (lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marbûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*na,, t*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marbûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1.	طَرِيقَهُ	Tharîqah
2.	الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ	Al-Jâmî'ah al-Islâmiyyah
3.	وَحَدَّةُ الْوُجُودِ	Wahda al-Wujûd

## 6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alihaksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksarannya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak „Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

## 7. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (fi,,l), kata benda (ism), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam Bahasa Arab.

Kata Arab	Alih Aksara
ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu
تَبَتَ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al-harakah al-,ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَوْلَانِ مَلِكِ الصَّلِحِ	mawlânâ Malik al-Shâlih
يُؤْتِرُكُمْ اللَّهُ	yu`tsirukum Allâh
الْمُظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ	al-mazhâhir al-,aqliyyah
حُبُّ الْإِسْتِطْلَاعِ	hub al-istithlâ`
الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَ	al-mâddah al-mashnû`ah min al-hayawân
طَرْفُ الْعَيْنِ	tharf al-,ayni
الْمُسَاهَمَةُ	al-musâhamah, man salaka tharîqan
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka tharîqan

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Nikah Pada Kua Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Hukum, pada Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, MA selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Dr. Hj. Amelia Rahmaniah, M.H., selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.
3. Abdul Hafiz Sairazi, S.HI., M.HI dan Rahmat Fadillah S.H, MH., selaku ketua dan sekretaris program studi Hukum Keluarga Islam, Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.
4. Dr. Budi Rahmat Hakim, S.Ag, M.HI, selaku Pembimbing I dan Rahman Helmi, S.Ag., MSI, selaku pembimbing II Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
5. Dr. Budi Rahmat Hakim, S.Ag, M.HI, selaku Penasehat Akademik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan, Amin.

Banjarmasin, 25 Maret 2023

Penulis,

Husna Nida Fadila

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional.....	6
F. Penelitian Terdahulu .....	7
G. Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II DESKRIPSI TEORETIS TENTANG PELAYANAN PUBLIK KUA DAN MUTU PELAYANAN.....</b>	<b>12</b>
A. Pelayanan Publik KUA .....	12
1. Tugas Pokok Dan Fungsi KUA .....	12
2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik KUA .....	14
3. Pelayanan Nikah .....	15
B. Mutu Pelayanan Publik .....	21
1. Standar Pelayanan Publik .....	21
2. Faktor pendukung dari pelaksanaan pelayanan publik.....	26
3. Faktor penghambat dari pelayanan publik.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Jenis, Sifat dan Lokasi Penelitian.....	31
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	31

C. Data dan Sumber Data.....	31
D. Teknik Pengumpulan Data .....	32
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	33
F. Tahapan Penelitian .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
A. Hasil Penelitian .....	36
1. Profil KUA Kecamatan Gambut.....	36
2. Penyajian Data.....	43
B. Pembahasan .....	50
1. Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Nikah Pada KUA Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar .....	50
2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Nikah Pada KUA Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar.....	57
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>62</b>
A. Simpulan.....	62
B. Saran-saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>