

**MANAJEMEN PELAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN TAMBAN CATUR KABUPATEN KAPUAS**

SKRIPSI

**OLEH
RUWAYDA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
TAHUN 2023M/1444H**



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI

BANJARMASIN

**MANAJEMEN PELAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN TAMBAN CATUR KABUPATEN KAPUAS**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Dakwah
dan Ilmu Komunikasi sebagai salah
satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Sosial dalam bidang
Manajemen Dakwah

**Oleh
Ruwayda
I90104030117**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
TAHUN 2023M/1444H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ruwayda

NIM : 190104030117

Tempat/Tanggal lahir : Tamban/05 Mei 2001

Jurusan/Program studi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur Kabupaten Kapuas” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 16 Juni 2023
Yang membuat pernyataan,

 
Ruwayda

BUKTI BEBAS PLAGIASI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Jalan A. Yani KM. 4,5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 3253939
website: www.fdik.uin-antasari.ac.id email: fdik@uin-antasari.ac.id instagram: [fdikuinantasari](https://www.instagram.com/fdikuinantasari)

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : B-7 72 /Un.14/III.4/PP.00.9/06/2023

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi menerangkan bahwa skripsi mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama : Ruwayda
NIM : 190104030117
Program : S-1
Program Studi : Manajemen Dakwah (MD)

Judul Skripsi:

MANAJEMEN PELAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN
TAMBAN CATUR KABUPATEN KAPUAS

Hasil Uji Plagiasi : 24%

Berdasarkan hasil hasil cek plagiasi dengan menggunakan www.turnitin.com bahwa naskah skripsi ini dinyatakan lulus dan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 21 Juni 2023

A.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan

Kelengkapan



Taufiqurrahman 2

Skripsi

ORIGINALITY REPORT

24%	23%	8%	6%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.radenintan.ac.id Internet Source	3%
2	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	3%
3	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	2%
4	repository.uinsu.ac.id Internet Source	1%
5	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	1%
6	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	1%
7	core.ac.uk Internet Source	1%
8	etd.iain-padangsidempuan.ac.id Internet Source	1%
9	theses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1%

10	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
11	docplayer.info Internet Source	<1 %
12	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
13	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	<1 %
14	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
15	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1 %
16	www.scribd.com Internet Source	<1 %
17	Submitted to iGroup Student Paper	<1 %
18	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	<1 %
19	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1 %
20	repository.iainpalopo.ac.id Internet Source	<1 %
21	repository.upi.edu Internet Source	<1 %

22	123dok.com Internet Source	<1 %
23	repositori.iain-bone.ac.id Internet Source	<1 %
24	repository.uir.ac.id Internet Source	<1 %
25	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1 %
26	listrik.org Internet Source	<1 %
27	mtsn-sawahgede-cjr.blogspot.com Internet Source	<1 %
28	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	<1 %
29	ecampus.iainbatusangkar.ac.id Internet Source	<1 %
30	pt.scribd.com Internet Source	<1 %
31	repository.pertanian.go.id Internet Source	<1 %
32	temanggung.kemenag.go.id Internet Source	<1 %
33	Submitted to Intercollege Student Paper	<1 %

34	digilib.unila.ac.id Internet Source	<1 %
35	palupidasilva.blogspot.com Internet Source	<1 %
36	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
37	Harlina Kurniaty. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN KARAU KUALA TAHUN 2022", Pencerah Publik, 2022 Publication	<1 %
38	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Semarang Student Paper	<1 %
39	etheses.iainkediri.ac.id Internet Source	<1 %
40	media.neliti.com Internet Source	<1 %
41	dspace.uui.ac.id Internet Source	<1 %
42	rantypebriantika.blogspot.com Internet Source	<1 %
43	es.scribd.com Internet Source	<1 %

		<1 %
44	repository.iainkudus.ac.id Internet Source	<1 %
45	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1 %
46	Submitted to Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Student Paper	<1 %
47	adoc.pub Internet Source	<1 %
48	www.researchgate.net Internet Source	<1 %
49	kua-taneteriattang.blogspot.com Internet Source	<1 %
50	Submitted to UIN Sunan Gunung Djati Bandung Student Paper	<1 %
51	chiaisadora.wordpress.com Internet Source	<1 %
52	simki.unpkediri.ac.id Internet Source	<1 %
53	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	<1 %

Student Paper

66	journal.uta45jakarta.ac.id Internet Source	<1 %
67	jurnal-sdm.blogspot.com Internet Source	<1 %
68	jurnal.untag-sby.ac.id Internet Source	<1 %
69	jurnal.untan.ac.id Internet Source	<1 %
70	repository.iainpare.ac.id Internet Source	<1 %
71	www.manajemen-pelayanankesehatan.net Internet Source	<1 %
72	Kiki Novita Sari. "E-partnership di PT Go-Jek Indonesia Cab. Yogyakarta Perspektif Ekonomi Islam", Li Falah: Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam, 2020 Publication	<1 %
73	Ramadaniah Fitri, Rakimahwati Rakimahwati. "Game Edukasi Berbasis Budaya Lokal Sumbang Duo Baleh untuk Meningkatkan Kecerdasan Interpersonal Anak", Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini, 2021 Publication	<1 %

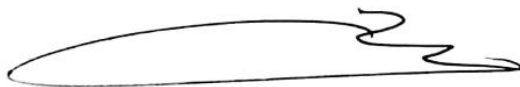
PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Di Kantor Urusan Agama
Kecamatan Tamban Catur Kabupaten Kapuas
ditulis oleh : Ruwayda
NIM : 190104030117
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Tahun Akademik : 2022/2023
Alamat : Jl. Indra Jaya RT. 07 RW.02 Desa Tamban Baru
Tengah Kecamatan Tamban Catur Kabupaten
Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah 73583

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan didepan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, Juni 2023

Pembimbing I



Drs. H. A. Gazali, M. Hum
NIP. 195811051988031001

Pembimbing II



Hj. Jumi Herlita, M. Sc
NIP. 198012052015032002

Mengetahui,



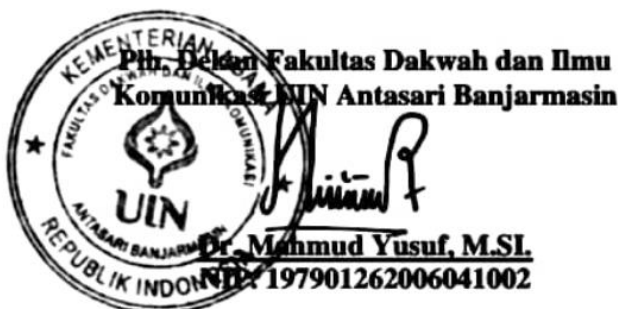
PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Manajemen Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur Kabupaten Kapuas ditulis oleh Ruwayda, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 13 Juli 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A+ (90,4)



TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Hamidi Ilhami, M.Ag	1.
2. Drs. H. Ahmad Gazali HB, M.Hum	2.
3. Hj. Jumi Herlita, M.Sc	3.
4. Rahmi Yuningsih Puteri, MM	4.

MOTO

وأفوض أمري إلى الله

KATA PERSEMBAHAN

Bertabur rasa syukur, berhias rasa bahagia, Tulisan Skripsi ini saya persembahkan dengan suka cita kepada Kedua Orang Tua saya tercinta, yang selalu mendukung saya baik secara moril maupun materil. Begitupun doa nan tiada hentinya mengalir setiap hari untuk kesuksesan anak-anaknya. Ucapan terima kasih saya mungkin tidaklah cukup bagi mama dan abah. Akan tetapi, Alhamdulillah.. mama dan abah, ading sudah menyelesaikan skripsi berkat buhan pian bedua. Mudahan buhan pian bangga dan himung lawan apa yang ading capai. Kakak saya, Fitriana. Yang mendukung saya dan selalu mendorong langkah saya dalam hal akademik dari dulu hingga sekarang. Terima kasih aa sudah membantui ading.

ABSTRAK

Ruwayda, 190104030117 *Manajemen Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur Kabupaten Kapuas*. Pembimbing: (1) Drs. H. A. Gazali, M. Hum. Pembimbing (2) Hj. Jumi Herlita, M. Sc. Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi/ Sarjana UIN Antasari Banjarmasin. 2023

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

Penelitian ini dilatar-belakangi oleh adanya usaha yang diberikan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur untuk memberikan pelayanan prima yang berkualitas kepada masyarakat khususnya dalam pendaftaran dan pencatatan nikah. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan fungsi manajemen pelayanan, kualitas pelayanan serta faktor pendukung dan penghambat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dalam melaksanakan pelayanan prima.

Jenis Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif deskriptif serta pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi kepada Kepala Kantor Urusan Agama dan Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur guna menggali data tentang Penerapan fungsi manajemen pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur.

Hasil dari penelitian ini adalah penerapan fungsi manajemen perencanaan dilaksanakan dengan menetapkan tujuan; Pengorganisasian dengan menetapkan struktur organisasi yang didasarkan pada perencanaan tugas dan posisi; Fungsi Penggerakan dengan pemberian motivasi oleh Kepala KUA dan Komunikasi dua arah yang selalu berjalan; Fungsi pengawasan yang dilakukan sebelum, sedang dan sesudah berlangsungnya kegiatan layanan berjalan cukup baik pada manajemen pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur. Adapun kualitas pelayanan meliputi (1) Bukti fisik/*tangible* sudah cukup baik; (2) Keandalan/*reability* pegawai dalam melayani masyarakat sudah cukup baik; (3) Ketanggapan/*responsiveness* sudah baik karena cepat dan tanggap dalam pelayanan; (4) Jaminan/*assurance* telah terpenuhi dalam segi jaminan waktu, kepastian biaya dan legalitas; (5) Empati juga sudah terlihat saat pelayanan dilaksanakan. Adapun faktor yang mendukung pelayanan yaitu: Kemudahan Akses layanan Kantor Urusan Agama, Kejelasan Tugas, dan adanya partisipasi masyarakat. Sedangkan faktor yang menghambat pelayanan yaitu: Minimnya sumber daya manusia, serta data masyarakat yang sering kali berbeda-beda, dan masih adanya masyarakat yang kurang jujur dalam pelayanan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji syukur terhaturkan kepada Tuhan semesta alam, karena nikmat-Nya Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Pimpinan Uman Pembawa Rahmat Baginda Nabi Besar Muhammad Saw beserta Sahabat, kerabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman. Sembah syukur peneliti haturkan atas terselesaikannya skripsi ini yang berjudul “Manajemen Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur Kabupaten Kapuas”.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah terlibat dan membantu, memberikan arahan dan bimbingan serta motivasi hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya peneliti sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin
2. Bapak Dr. H. M. Abduh Amrie, MA sebagai Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin
3. Ibu Sri Anafarhanah, SEI, MSI selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah;
4. Bapak Drs. H. A. Gazali, M.Hum sebagai Dosen Pembimbing I dan Ibu Hj. Jumi Herlita, M. Sc sebagai Dosen Pembimbing II yang telah banyak mengarahkan dan membimbing dalam penyelesaian skripsi ini

5. Para Dosen-Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan bimbingan dalam masa perkuliahan Peneliti di UIN Antasari Banjarmasin
6. Bapak Herry Mulyadi, S.H.I, M.H.I, selaku Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur beserta jajaran yang telah mengizinkan dan membantu jalannya penelitian ini dengan dukungan penuh
7. Kedua orang tua peneliti yang selalu mendorong dan mendoakan, kakak peneliti Fitriana, S. Sos yang siap sedia membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini
8. Sahabat saya Novia Rahmawati dan Teman teman sekalian khususnya Lokal C1 Manajemen Dakwah angkatan 2019 yang selalu mendukung dan memberikan support selama perkuliahan hingga sekarang

Banjarmasin,16 juni 2023

Peneliti

TRANSLITERASI

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi yang dipakai dalam pedoman penulisan skripsi ini adalah pedoman Transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tanggal 22 Januari 1988.

1. ا : A	16. ط : Th
2. ب : B	17. ظ : Zh
3. ث : T	18. ع : ,,
4. ث : Ts	19. غ : Gh
5. ج : J	20. ف : F
6. ح : H	21. ق : Q
7. خ : Kh	22. ك : K
8. د : D	23. ل : L
9. ذ : Dz	24. م : M
10. ر : R	25. ن : N
11. ز : Z	26. و : W
12. س : S	27. هـ : H
13. ش : Sy	28. ء : ,,
14. ص : Sh	29. ي : Y
15. ض : Dh	

Mad Dan Diftong

1. Fathah Panjang : Ā/ā
2. Kasrah Panjang : Ī/ī
3. Dhammah Panjang: Ū/ū
4. أو :Aw
5. أي : Ay

Catatan:

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap
Misalnya: ربنا ditulis *rabbânâ*.
2. Vokal panjang (*mad*):
Fathah (baris di atas) ditulis *â*, *kasrah* (baris di bawah) ditulis *î*, serta *dammah* (baris di depan) ditulis dengan *û*. Misalnya; الفارعت ditulis *alqârî‘ah*, المساكينه ditulis *al-masâkîn*, المفلحون ditulis *al-muflihûn*.
3. Kata sandang *alif* + lam (ال)
Bila diikuti oleh huruf qamariah ditulis *al*, misalnya; الكافرون ditulis *alkâfirûn*. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiah, huruf lam diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya; الرجال ditulis *ar-rijâl*.
4. *Ta‘ marbûthah* (ة)
Bila terletak di akhir kalimat, ditulis *h*, misalnya; البقرة ditulis *al-baqarah*.
Bila bila ditengah kalimat ditulis *t*, misalnya; زكاة المال ditulis *zakât almâl*,
atau سورة النساء ditulis *sûrah an-Nisâ‘*.
5. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, Misalnya;
وهو خير الرزقين ditulis *wa huwa khair ar-Râziqîn*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	x
PENGESAHAN.....	xi
MOTO	xii
KATA PERSEMBAHAN	xiii
ABSTRAK	xixiv
KATA PENGANTAR.....	xv
TRANSLITERASI.....	xvii
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Signifikasi Penelitian	6
E. Definisi Operasional.....	7
F. Penelitian Terdahulu.....	8
G. Sistematika Penulisan	10
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR.....	11
A. Manajemen	11
1. Definisi Manajemen	11
2. Fungsi Manajemen	14
B. Pelayanan	20
1. Pengertian Pelayanan	20
2. Standar Pelayanan	23
3. Pelayanan Prima.....	24
4. Kualitas Pelayanan	26
5. Pelayanan dalam Pandangan Islam	30
C. Kerangka Berpikir	32

BAB III METODE PENELITIAN	36
A.Pendekatan dan jenis penelitian.....	36
B.Subjek dan objek penelitian.....	37
C.Lokasi penelitian.....	37
D.Data dan sumber data	37
E.Teknik pengumpulan data.....	39
F.Analisis data	40
G.Pengecekan keabsahan data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Hasil Penelitian.....	44
1.Gambaran Umum Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur.....	44
2.Manajemen Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur Kabupaten Kapuas.....	50
3. Kualitas pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur	63
4. Faktor Pendukung Dan Penghambat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur Dalam Melaksanakan Pelayanan Prima	81
B. Pembahasan	86
1. Penerapan Fungsi Manajemen Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur	87
2. Kualitas pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur	97
3. Faktor Pendukung Dan Penghambat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur Dalam Melaksanakan Pelayanan Prima	106
BAB V PENUTUP	112
A. Simpulan.....	112
B. Rekomendasi	113
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN.....	117
BIODATA.....	135

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1: Fasilitas dan Perlengkapan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur.....	49
Tabel 4.2: Desa yang mendapatkan pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1: Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur.....	57
Gambar 4.2:Kegiatan Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur.....	60
Gambar 4.3:Kegiatan Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur.....	60
Gambar 4.4:Ruang tunggu di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur.....	66
Gambar 4.5:Ruang Balai Nikah Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur.....	67
Gambar 4.6:Jam Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur..	69