

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada hakikatnya manusia adalah makhluk sosial yang mana satu sama lainnya saling membutuhkan pelayanan, konsep pelayanan ini akan selalu ada pada kehidupan setiap manusia. Dalam buku *Social Psychology and Human Nature* dikatakan bahwa *people seek connections to others a fer to live, work and play together.*¹ Hal ini menyatakan bahwa manusia memiliki hubungan keterkaitan alami dan kerja sama satu sama lain untuk saling tolong menolong dalam kehidupan. Terutama tolong menolong dalam hal kebaikan guna terciptanya rasa saling peduli satu sama lainnya.

Tidak beda halnya pelayanan pada perspektif Islam yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada sesama manusia merupakan perbuatan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sebagaimana firman-Nya yang tertulis dalam Q.S. Al-Maidah/5:2.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ عَوَانُوا لِّلَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾ المائدة

﴿٢﴾ :

Dan tolong-menolonglah kamu dalam kebaikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam perbuatan dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksaan-Nya.²

¹ Roy F. Baumister, dan Brad J. Bushman, *Social Psychology and Human Nature*, (Boston: Cengage Learning, 2020) hlm.43

²Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2015), Cet ke.10, hlm.85.

Ayat tersebut merupakan salah satu dalil tentang tolong-menolong dengan prinsip memberikan kemudahan kepada sesama yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik dan itu merupakan anjuran dalam Islam.

Pelayanan yang baik dan berkualitas dengan mutu pelayanan yang tinggi harus menjadi perhatian penting dari suatu lembaga atau organisasi publik. Memberikan kepercayaan yang penuh kepada masyarakat terhadap keterbukaan informasi yang mendorong pemahaman mengenai hak dan kewajiban masyarakat sebagai penerima pelayanan. Harapan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat menjadi tanggung jawab utama saat ini khususnya pada lembaga pemerintahan. Terlaksananya pelayanan yang baik itu tergantung dari kondisi aturan yang sesuai dengan prosedur dari suatu negara itu sendiri.

Peran serta yang memungkinkan para penyedia pelayanan publik lebih merespon terhadap masyarakat adalah dengan memunculkannya inovasi pelayanan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi dilakukan guna menjadikan pelayanan yang diberikan lebih efektif dan efisien sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Inovasi pelayanan publik merupakan terobosan pelayanan publik yang merupakan ide kreatif yang dimunculkan dan dilaksanakan guna memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi pelayanan publik selama ini menjadi wadah sebagai penghubung peran dari pemerintah kepada masyarakat. Dalam kata lain (*good governance*) yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang merasakan

manfaatnya sebagai penerima pelayanan.³ Salah satu lembaga pemerintahan yang bergerak dibidang pelayanan publik dalam menangani seputar urusan keagamaan dibawah naungan Kementrian Agama adalah Kantor Urusan Agama.

Kantor Urusan Agama adalah lembaga yang tugasnya melaksanakan pelayanan Publik seperti dalam bentuk pelayanan nikah, rujuk, maupun terkait pembinaan masjid, zakat, wakaf, dan ibadah sosial bidang agama lainnya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat tercapai pelayanan yang baik, tentu Kantor Urusan Agama memerlukan penilaian secara bertahap. Terdapat beberapa cara strategis yang perlu dilakukan sehingga dapat meningkatkan pengelolaan pelayanan yang baik, seperti pengelolaan kinerja atau tugas serta program inovasi yang dibuat, kemampuan pegawai, maupun profesionalisme dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Kantor Urusan Agama adalah lembaga yang tugasnya melaksanakan pelayanan Publik seperti dalam bentuk pelayanan nikah, rujuk, maupun terkait pembinaan masjid, zakat, wakaf, dan ibadah sosial agama lainnya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, tentu Kantor Urusan Agama memerlukan penilaian secara bertahap. Terdapat beberapa cara strategis yang perlu dilakukan sehingga dapat meningkatkan pengelolaan pelayanan yang baik, seperti pengelolaan kinerja atau tugas serta program

³ Menpan dan RB NO.30/2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, serta Kebutuhan Inovasi LAN

inovasi yang dibuat, kemampuan pegawai, maupun profesionalisme dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Inovasi dalam pelayanan publik bukan hanya mengenai penemuan hal baru tetapi bisa juga dalam bentuk peningkatan perbaikan terkait pelayanan yang ada misalnya dalam bidang aturan, prosedur, metode, program, maupun struktur organisasi pelayanan yang memberikan hasil yang lebih baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan yang dirasakan kebermanfaatannya oleh masyarakat penerima pelayanan.

Memberikan pelayanan yang baik, oleh lembaga pelayanan publik merupakan tujuan yang sangat penting, dan merupakan penentu dari keberhasilan suatu lembaga tersebut dalam memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan adalah Kantor Urusan Agama yang dalam melakukan pelayanan publik terutama dalam pelayanan pernikahan sudah cukup baik. Sebagaimana dilihat dari program yang dibuat adalah sebagai bentuk inovasi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Adanya dua program unggulan pada pelayanan pernikahan, sebagai bentuk inovasi yang digagas oleh Kantor Urusan Agama kecamatan Amuntai Selatan sejak tahun 2019, yaitu inovasi pelayanan yang dilakukan di Kantor Urusan Agama itu sendiri serta inovasi pelayanan yang terjun langsung ke masyarakat.

Pelayanan yang dilakukan di Kantor Urusan Agama kecamatan Amuntai Selatan itu sendiri yaitu dengan adanya program peningkatan sarana Kantor Urusan Agama yaitu internet dan jaringan komputer dengan melakukan pemasangan *Modem Indihome* dan memperbaiki jaringan antar modem dan PC dengan pemasangan *Swicthub*. Hal itu dilakukan guna mempermudah pelayanan pernikahan karena memperlancar jaringan dalam penggunaan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH WEB) pada pengurusan pencatatan data-data pernikahan secara online.

Inovasi pelayanan pernikahan oleh Kantor Urusan Agama yang langsung terjun ke masyarakat yaitu berupa pemeriksaan wali dan tauqil wali ke rumah bagi wali yang berhalangan hadir untuk datang ke kantor untuk melakukan pemeriksaan, dan pada saat proses jalannya akad nikah. Pelayanan ini dilakukan tanpa dipungut biaya sepeserpun. Hal ini adalah bentuk pelayanan proaktif dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan dalam memberikan pelayanan dengan bentuk pemeriksaan kebenaran keberadaan wali nikah yang diajukan calon pengantin. Dengan demikian, pengajuan wali nikah yang tidak sesuai syari'ah dapat dihindari.

Sebagaimana dengan adanya dua program inovasi pelayanan publik pada pelayanan pernikahan yang dilakukan itu, berhasil membawa Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan meraih penghargaan, yaitu sebagai Juara Harapan I pada lomba KUA Teladan Tingkat Provinsi Kalimantan Selatan tahun 2019 oleh Kanwil Kementerian Agama Kalimantan Selatan.

Dilihat dari hal itu menunjukkan bahwa, dengan adanya inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan dalam meningkatkan pelayanan publik terhadap masyarakat, merupakan hal yang sudah cukup baik terutama pada bidang pelayanan pernikahan.⁴

Dari dua inovasi yang digagas oleh Kantor Urusan Agama Amuntai Selatan itu, dalam hal ini peneliti terfokus untuk meneliti lebih dalam mengenai inovasi pelayanan pernikahan yang terjun langsung kemasyarakat. Yaitu pada program pemeriksaan wali nikah yang dilakukan langsung oleh pihak Kantor Urusan Agama kecamatan Amuntai Selatan dengan mendatangi wali nikah ke rumah, bagi wali yang berhalangan hadir ke kantor untuk melakukan pemriksaan dan pada saat akad nikah. Dan pelayanan ini dilakukan secara gratis atau tanpa adanya pungutan biaya sepeserpun.

Berdasarkan latar belakang diatas itulah, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemeriksaan Wali Nikah Ke Rumah Tanpa Biaya Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara”**.

⁴ <https://kalsel.kemenag.go.id/berita>. Di akses pada tanggal 07 Juli 2020 Jam 21.00 WITA

B. Rumusan Masalah

Dilihat dari latar belakang diatas, peneliti merumuskan pembahasan penelitian ini pada pokok permasalahannya yaitu tentang:

1. Bagaimana penerapan inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya di Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dari penerapan inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya di Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dari rumusan masalah diatas yaitu:

1. Untuk mengetahui penerapan inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya di kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dari penerapan inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya di Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

D. Signifikansi Penelitian

Signifikansi dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini secara teoritis, diharapkan dapat menjadi acuan sebagai bahan pengembangan bagi peneliti dalam karya ilmiah dengan mendapatkan informasi yang efektif terkait inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya di Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah atau wawasan pengetahuan bagi masyarakat terkait penerapan inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya di Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Diharapkan juga penelitian ini dapat menjadi sumbangan yang dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu yang merupakan salah satu dari tujuan Program Studi Manajemen Dakwah yang ada di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin serta memberikan pengalaman bagi peneliti dalam mempraktikkan teori yang didapat dibangku kuliah dengan penerapannya yang ada dilapangan.

E. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi kesalah pahaman terhadap penulisan judul di atas, maka peneliti akan menjelaskan beberapa istilah dari penelitian ini yaitu:

1. Inovasi

Inovasi merupakan suatu ide kreatif yang muncul sehingga berproses menciptakan cara-cara baru, oleh seorang atau kelompok untuk diambil dan diterapkan.⁵

Maksud dari Inovasi dalam penelitian ini adalah program baru yang digagas dan diterapkan dari tahun 2019 oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan yaitu berupa inovasi pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa dipungut biaya terhadap wali nikah yang berhalangan hadir langsung ke KUA untuk melakukan pemeriksaan.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan secara umum dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada penerima pelayanan, melalui pelayanan ini kepentingan penerima pelayanan dapat terpenuhi dengan baik.⁶ Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah sebagai usaha melayani kepentingan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Dengan kata lain bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang

⁵ 5Erna Setijanigrum, *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2016) hlm.2.

⁶ Ratminto Dan Atik Septi, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm 2.

dilakukan lembaga atau organisasi guna untuk memenuhi kebutuhan maupun kepentingan masyarakat penerima pelayanan.⁷

Maksud dari Pelayanan dalam penelitian ini adalah berupa kegiatan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan sebagai upaya dalam memenuhi tanggung jawab untuk kepentingan terkait pelayanan yang diperlukan masyarakat.

3. Pemeriksaan Wali Nikah

Pemeriksaan wali nikah adalah termasuk dari bagian pelayanan pencatatan nikah yang mana kegiatan yang dilakukan oleh pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan yaitu oleh Kepala KUA atau Penghulu selaku Pegawai Pencatat Nikah (PPN).

Pemeriksaan wali nikah dalam penelitian ini, yaitu pemeriksaan wali nikah yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan dengan mendatangi rumah wali nikah yang berhalangan hadir untuk datang ke kantor karena sakit dan berusia lanjut. Pelayanan ini dilakukan dengan tidak dikenai biaya sepeserpun. Inovasi pelayanan ini guna untuk mengetahui kebenaran keadaan wali yang menyebabkan wali itu berhalangan hadir.

Sebagaimana ditegaskan dalam keputusan Menteri Agama Nomor 517 tahun 2001 bahwa Kantor Urusan Agama bertugas

⁷ <http://repository.uin-suska.ac.id/6573/4/BAB.2011.pdf>. Di akses pada tanggal 06 Juli 2020 Jam 21.00 WITA

melaksanakan sebagian tugas kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di bidang Urusan Agama diwilayah kecamatan.⁸

Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan adalah lembaga yang melaksanakan sebagian tugas Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara dibidang Urusan Agama diwilayah Kecamatan Amuntai Selatan. Namun dalam penelitian ini hanya terfokus kepada pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan yaitu inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa definisi operasional mengenai inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya di Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam penelitian ini adalah, berupa program pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Urusan Agama Amuntai Selatan guna untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Khususnya pada pelayanan pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa dipungut biaya pada bidang pelayanan pernikahan sehingga sebagai bentuk dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

⁸ Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji Departemen Agama RI, *Pedoman Pembantu Pegawai Pencatat Nikah*, (Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji, 2003) Cet.3, hlm.10

F. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu, peneliti mendapati penelitian terkait pelayanan pada Kantor Urusan Agama dalam bidang pernikahan:

1. Skripsi dengan Judul “Inovasi Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH WEB) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Marang”.⁹

Annisa Kumala Sari/Fakultas Ilmu Sosial/UIN Ar-Raniry Banda Aceh/2021.

- Penelitian ini terfokus pada inovasi SIMKAH WEB yang merupakan inovasi sistem yang baru dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Marang dalam bidang pelayanan pernikahan. Penelitian ini dilakukan dengan meninjau dari lima atribut inovasi dari Rogers yaitu *relative advantage*, *compability*, *complexity*, *variability*, dan *observability* bahwa inovasi SIMKAH WEB memiliki atribut inovasi yang dalam penerapannya masih berjalan kurang baik. Yaitu masih adanya ketidak sesuaian waktu nikah dengan buku nikah dan masyarakat yang masih menggunakan pihak jasa ketiga, selain itu juga kurangnya sarana prasarana yang mendukung. Walaupun beigitu namun SIMKAH WEB juga memberikan manfaat tersendiri terhadap pegawai KUA Marang dalam memudahkan tugas dalam pencatatan

⁹ Annisa Kumala Sari, “Inovasi Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Marang” (UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2021).

perkawinan. Dan masyarakatpun juga bisa mengakses langsung SIMKAH WEB.

- Perbedaan penelitian dengan peneliti dari tempat dan fokus penelitiannya. Penelitian ini yaitu hanya terfokus pada program dari pelayanan SIMKAH WEB yang memang baru dimunculkan dan dilaksanakan di KUA Marang itu sendiri oleh pihak KUA sebagai bentuk sebuah inovasi berupa inovasi sistem. Sedangkan peneliti terfokus meneliti inovasi berupa penambahan pelayanan langsung kemasyarakat yaitu inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa dipungut biaya yang disebut oleh KUA Amuntai Selatan sebagai pelayanan tambahan tanpa imbalan.

2. Skripsi dengan Judul “Inovasi Pelayanan Pencatatan Perkawinan Melalui E-Kartu Nikah Di Kantor Urusan Agama Syiah Kuala”¹⁰

Nur Hayati/Fakultas Ilmu Sosial/UIN Ar-Raniry Banda Aceh/2020

- Hasil penelitian terfokus pada inovasi E-Kartu Nikah sebagai lanjutan pelayanan yang terhubung langsung dengan SIMKAH WEB dengan meninjau dari lima atribut inovasi dari Rogers yaitu *relative advantage*, *compability*, *complexity*, *variability*, dan *observability* yaitu Bahwa inovasi E-Kartu Nikah memiliki karakteristik inovasi yang baik. Mampu memberikan pelayanan pencatatan perkawinan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

¹⁰ Nur Hayati, “Inovasi Pelayanan Pencatatan Perkawinan Melalui E-Kartu Nikah Di Kantor Urusan Agama Syiah Kuala” (UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2020)

Karena pada dasarnya seluruh isi data inovasi E- Kartu Nikah dikelola dan dicatat yang catatannya terhubung dengan Simkah Web yang kemudian juga terintegrasi dengan catatan sipil.

- Perbedaan penelitian dari tempat dan fokus penelitiannya. Penelitian ini terfokus pada program lanjutan dari pelayanan SIMKAH Web yaitu pemunculan E-Kartu Nikah yang sebagai bentuk kebaruan inovasi berupa pemanfaatan teknologi. Sedangkan peneliti terfokus meneliti inovasi berupa penambahan pelayanan langsung kemasyarakat yaitu inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa dipungut biaya yang disebut oleh KUA Amuntai Selatan sebagai pelayanan tambahan tanpa imbalan.

3. Skripsi dengan Judul “Inovasi Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Enam Lingkung Kabupaten Padang Pariaman”.¹¹

Nugi Alindro/Fakultas Ilmu Sosial/Universitas Andalas Padang/2021.

- Hasil penelitian terfokus pada inovasi pelayanan administrasi nikah terintegrasi (PANTER) yaitu inovasi yang berkaitan dengan pemberian secara langsung buku nikah, KTP, KK, dan BPJS setelah ijab qabul selesai dilakukan yaitu dengan meninjau dari lima atribut inovasi dari Rogers yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *variability*, dan *observability* Bahwa inovasi

¹¹ Nugi Alindro, “Inovasi Pelayanan Nikah Terintegrasi Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Enam Lingkung Kabupaten Padang Pariaman” (Universitas Landas Padang , 2021)

PANTER ini sudah cukup baik namun masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya yaitu gangguan sinyal saat mengirim data, jumlah petugas yang terbatas, dan kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya mendaftar sebagai peserta JKN Kesehatan oleh BPJS Kesehatan.

- Perbedaan penelitian dari tempat dan fokus penelitiannya
Penelitian ini terfokus pada inovasi dengan memunculkan program baru yaitu terfokus pada nikah dalam hal pelayanan administrasinya dan pelaksanaannya langsung dilakukan di Kantor. Sedangkan peneliti terfokus meneliti inovasi berupa penambahan pelayanan langsung kemasyarakat yaitu inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa dipungut biaya yang disebut oleh KUA Amuntai Selatan sebagai pelayanan tambahan tanpa imbalan.

G. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini peneliti menjelaskan terkait mengenai latar belakang masalah peneliti dalam memilih tema penelitiannya. Di samping itu, pada bab ini juga memuat rumusan masalah beserta sub masalahnya yang bertujuan agar pembahasan dalam penelitian ini tidak meluas dari garis besar yang telah ditetapkan, tujuan penelitian yang menjelaskan tentang hal-hal yang

disampaikan untuk menjawab permasalahan yang telah ditentukan, dan signifikansi penelitiannya, yang mana semua itu tidak lepas dari judul penelitian yaitu Inovasi Pelayanan Publik Pada Pada Pemeriksaan Wali Nikah Ke Rumah Tanpa Biaya Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara, serta dengan bagian akhir dari bab ini yaitu berupa sistematika penulisannya.

BAB II KAJIAN TEORI

Didalam bab ini meliputi penjelasan dari tinjauan teori mengenai pembahasan yang digunakan sebagai landasan berfikir dan menganalisis data penjelasan terkait dengan judul penelitian yang diambil yaitu Inovasi Pelayanan Publik Pada Pada Pemeriksaan Wali Nikah Ke Rumah Tanpa Biaya Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan pemaparan dan penjelasan teorinya berupa:

1. Inovasi yang didalamnya menjelaskan teori-teori mengenai inovasi.
2. Pelayanan Publik yang didalamnya menjelaskan teori-teori terkait pelayanan publik.
3. Pemeriksaan Wali Nikah terdapat teori penjelasan tentang Pernikahan terutama aspek mengenai wali nikah.

4. Kantor Urusan Agama terdapat penjelasan teori terkait Pengertian, peran, fungsi, tugas, dan tujuan dari Kantor Urusan Agama.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian bab ini, peneliti menjelaskan terkait tentang pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta analisis data penelitian dari inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya di Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil penelitian dalam bentuk pemaparan dan penjelasan dengan di lengkapi data-data yang sudah didapat dari melakukan penelitian terkait inovasi pelayanan pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang kemudian dijelaskan dengan pembahasan yang mudah dimengerti yang berhubungan sesuai dengan teori yang ada.

BAB V PENUTUP

Bab ini adalah bab terakhir yang berisi kesimpulan dari awal sampai akhir penjelasan yang telah dipaparkan maka peneliti harus bisa menarik intisari atau kesimpulan yang bisa diambil untuk

memudahkan pemahaman dari hasil penelitian tersebut. Sehingga dengan begitu setelahnya peneliti pun bisa memberikan saran terkait penelitian mengenai inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya di Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan tujuan yang mana dari kritik dan saran itu bisa menjadikan acuan untuk Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan supaya lebih baik lagi kedepannya dalam melakukan tugasnya untuk memberikan pelayanan dalam bentuk pelayanan prima sesuai dengan kebutuhan ataupun kepentingan masyarakat, yang tidak hanya pada bidang pelayanan nikah saja tapi semua pelayanan dalam urusan agama dapat terlaksana dengan baik.