

STRATEGI PELAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)

KECAMATAN BUKIK BARISAN KABUPATEN

LIMA PULUH KOTA

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Untuk
Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Sosial
(S.Sos) Pada Program Studi Manajemen Dakwah*



Oleh :

FITRIA ROJA FADILLA

2112030120

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

IMAM BONJOL PADANG

1447 H / 2025 M

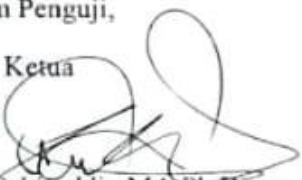
PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi dengan judul "**Strategi Pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota**" yang disusun oleh Fitria Roja Fadilla NIM 2112030120, telah diuji dalam sidang munaqasyah skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang pada hari Jumat, 22 Agustus 2025 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos) pada Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Dakwah.

Padang, 02 September 2025

Tim Penguji,

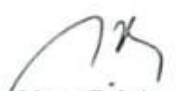
Ketua


Dr. Sabiruddin, MA, Ph.D
NIP. 196208121998031002

Penguji I


Prof. Dr. Bukhari, M.Ag
NIP. 195812311983031040

Penguji II


Dr. Nora Zulvianti, SS., MM
NIP. 197803292005012004

Penguji III


Dr. Sabiruddin, MA, Ph.D
NIP. 196208121998031002

Penguji IV


Arina Fransiska, SE., MM
NIP. 198411062019032013

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

UIN Imam Bonjol Padang


Dr. Wakidul Kohar, M.Ag
NIP. 197404022001121001

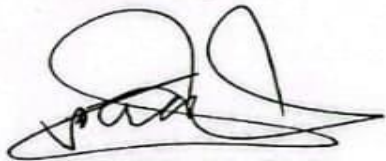
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **"Strategi Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota"** yang disusun oleh Fitria Roja Fadilla 2112030120. Telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang Munaqasyah. Demikian persetujuan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 07 Agustus 2025

Disetujui Oleh,

Pembimbing 1



Drs. Sabiruddin, Ma.Ph.D
NIP. 196208121998031002

Pembimbing 2



Arina Fransiska.SE. MM
NIP. 198411062019032013

UIN IMAM BONJOL
PADANG

SURAT PERNYATAAN KEORISINALAN

Sehubung dengan penulisan skripsi saya yang berjudul **“Strategi Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota”** adalah benar karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau karya yang sudah dipublikasikan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di UIN Imam Bonjol Padang atau perguruan tinggi lainnya kecuali bagian yang sumber informasi yang telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinal maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi ini dan gelar sarjana saya.

Padang, 06 Agustus 2025



Fitria Roja Fadilla
NIM. 2112030095

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul "**Strategi Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota**" yang disusun oleh Fitria Roja Fadilla NIM 2112030120 pada tahun 2025 Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterlambatan dalam penyelesaian layanan tertentu dan keterbatasan sarana prasarana,. Di sisi lain, dengan kondisi jaringan yang kurang memadai. Kondisi ini mendorong perlunya strategi pelayanan yang efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan umat serta mendukung kebijakan pelayanan publik yang berorientasi pada kualitas.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan petugas KUA serta masyarakat sebagai informan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di KUA Bukik Barisan telah mengikuti standar pelayanan publik dan regulasi yang berlaku. Waktu penyelesaian pelayanan rata-rata berlangsung dengan cepat, namun keterlambatan masih terjadi pada kasus tertentu akibat kelengkapan dokumen dan kendala teknis. Biaya pelayanan transparan dan sesuai ketentuan resmi. Produk layanan yang dihasilkan telah memenuhi kebutuhan masyarakat dengan legalitas yang jelas. Namun, keterbatasan sarana prasarana dan jaringan yang kurang memadai.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, KUA, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Administrasi Keagamaan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamini, segala puji hanya berhak di peruntukkan kepada Allah SWT, penulis mengucapkan syukur yang tidak bisa diungkapkan atas rahmat dan berkah yang telah penulis terima selama ini. Terutama pada saat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota”**. Shalawat dan salam juga penulis ucapkan untuk Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun ke jalan yang lebih baik dengan risalah hidup akan amal dengan iman dan ilmu pengetahuan. Skripsi merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Social Sastra Satu di Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, terutama orang tua penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini. Dengan segala keiklasan dan kerendahan hati yang tulus, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Ketua Prodi Manajemen Dakwah Bapak Zulbadri, M.Ag, ph.D dan Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah Ibu Arina Fransiska, SE, MM. Dosen Pembimbing yaitu Ibuk Arina Fransiska, SE, MM dan bapak Drs. Sabiruddin, Ma.Ph.D yang selalu menyediakan waktu, dan tenaga dalam membimbing penulisan dan penyusunan skripsi ini.
2. Bapak dan Ibu staf Pengajar Prodi Manajemen Dakwah yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama menjalani perkuliahan dan pengurusan skripsi ini.

3. Terima kasih kepada Bapak/Ibu narasumber penelitian, pegawai bagian KUA Kecamatan Bukik Barisan.
4. Teristimewa kepada orang tua penulis Bapak Firdonis dan ibu Gusra Suzana, kepada mereka penulis persembahkan setiap langkah perjuangan ini. Terimakasih atas pengorbanan tiada henti, doa yang tidak pernah putus, serta cinta yang terus menjadi sumber kekuatan penulis.
5. Kepada cinta kasih kakak dan adek Kandung dan seluruh keluarga. Terima kasih atas doa dan ridho, motivasi baik moral dan material serta semangat dalam menyelesaikan pendidikan ini.
6. Terimakasih kepada seluruh sahabat dan kawan-kawan selama di bangku perkuliahan, terimakasih dukungan serta motivasi yang kalian berikan selama 4 tahun ini.
7. Seseorang yang tidak bisa penulis sebutkan. Terimakasih sudah menjadi tempat cerita, keluh kesah memberikan semangat, selalu ada dan tak henti memberikan dukungan kepada penulis selama penyusunan tugas akhir.
8. Kepada teman-teman yang tak kalah penting kehadirannya, vinta, nahda, winda, kos one, piliang squad dan five squad, terimakasih telah hadir dan memberikan semangat untuk penulis dalam suka maupun duka.
9. Terakhir, kepada diri sendiri Fitria Roja Fadilla. Terimakasih sudah bertahan atas segala perjuangan, air mata, untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap ketakutan yang berhasil dilawan dengan keberanian meskipun sering ingin menyerah dan merasa putus asa. Penulis bangga kepada diri sendiri yang telah mampu melewati fase sulit dalam kehidupan ini. Semoga kedepannya, raga ini tetap kuat, hati tegar dan jiwa tetap lapang dalam menghadapi setiap proses kehidupan. Mari bekerja sama untuk tumbuh dan berkembang menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyajikan skripsi ini sudah berupaya untuk

menuliskan dengan baik, akan tetapi “tidak ada gading yang tak retak”, maka dengan kerendahan hati penulis sangat menerima kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan penulisan dikemudian hari. Semoga skripsi yang dituliskan dapat bermanfaat. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dan salam sejahtera untuk kita semua.

Padang, 07 Agustus 2025

Penulis,



Fitria Roja Fadilla



DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
SURAT PERNYATAAN KEORISINALAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang	1
B.Rumusan Masalah	13
C.Batasan Masalah.....	13
D.Tujuan dan Manfaat Penelitian	14
E. Penelitian Terdahulu	15
F. Penjelasan Judul	20
G.Sistematika Penulisan	22
BAB II LANDASAN TEORI	23
A.Strategi	23
B.Pelayanan	27
1.Pengertian Pelayanan	27
2.Tujuan Pelayanan.....	29
3.Bentuk-Bentuk Pelayanan	30
4.Jenis-Jenis Pelayanan	32
5.Standar pelayanan	33
C.Fungsi Kantor Urusan Agama (KUA)	38

BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian.....	41
C. Sumber Data.....	42
D. Teknik Pengumpulan Data.....	43
E. Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	48
A. Deskripsi Informan Penelitian	48
B. Temuan Penelitian.....	49
1. Temuan Umum.....	49
2. Temuan Khusus	59
C. Pembahasan Hasil Penelitian	68
D. Implikasi Hasil Penelitian Dengan Keilmuan	72
BAB V PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR KEPUSTAKAAN	77
LAMPIRAN.....	xiv

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama (KUA).....	62
---	----



DAFTAR TABEL

Table 4.1 Data kepegawaian bagian KUA Bukik Barisan.....	51
Tabel 4.2 Nama masyarakat yang pernah menikah di KUA Kec. Bukik Barisan.	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 surat keterangan telah melaksanakan penelitian

Lampiran 2 surat izin penelitian

Lampiran 3 Surat tugas pembimbing

Lampiran 4 Berita acara

Lampiran 5 Surat tugas

Lampiran 6 Bukti Konsultasi

Lampiran 7 Pedoman wawancara

Lampiran 8 Dokumentasi Hasil Wawancara Dengan Penyuluh PNS Dan Non PNS

Lampiran 9 Ruang Nikah KUA

Lampiran 10 Kolaborasi KUA dengan sekolah mengenai pernikahan dini

Lampiran biodata penulis



UIN IMAM BONJOL
PADANG