

**KUALITAS PELAYANAN BALAI NIKAH DI KANTOR URUSAN  
AGAMA ILIR BARAT I KOTA PALEMBANG**

**USULAN SKRIPSI**



Oleh :

Fajrin Alfarisi

07121401068

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN BALAI NIKAH DI KANTOR  
URUSAN AGAMA ILIR BARAT I KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

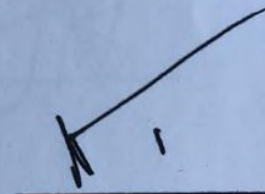
**Oleh :**

**FAJRIN ALFARISI  
07121401068**

**Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing, 26 November 2018**

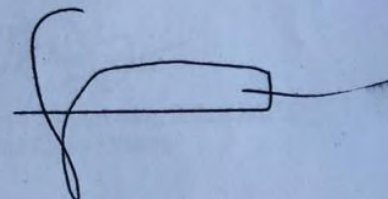
**Pembimbing I**

**Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si  
NIP. 197905012002121005**



**Pembimbing II**

**Drs. Gatot Budiarto, M.S.  
NIP. 195806091984031002**



## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "*Kualitas Pelayanan Balai Nikah di Kantor Urusan Agama Ilir Barat 1 Kota Palembang*" telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 4 Desember 2018.

Palembang, 4 Desember 2018

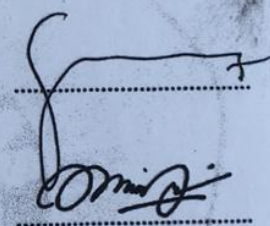
Ketua:

1. Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si  
NIP. 197905012002121005

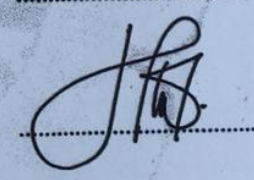


Anggota:

1. Drs. Gatot Budiarto, MS  
NIP. 195806091984031002



2. Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002




3. Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Si  
NIP. 197803022002122002

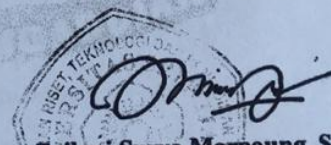
Mengetahui:

Dekan FISIP

Ketua Jurusan Administrasi Negara,



Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si  
NIP. 196311061990031001



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto :

“Adakala-nya kita harus berjalan jauh dan tersesat dulu, baru kita akan tahu siapa diri kita sebenarnya.

Adakala-nya juga kita harus melakukan perjalanan panjang dulu, untuk menjawab pertanyaan yang belum pernah terjawab.

Kamu adalah kembara, belajarlh dari setiap perjalanan-mu.”

(Kembara)

Atas rahmat Allah SWT,

Skripsi ini

Kupersembahkan Untuk :

1. Ayahanda Ismail
2. Ibunda Masmilah
3. Adikku Fahmi, Farhan, Faqih dan Fuji
4. Sahabat dan teman-temanku
5. Almamaterku

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Balai Nikah di Kantor Urusan Agama Ilir Barat I Kota Palembang”.

Penulis menyadari keberhasilan untuk menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itulah dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ayahanda Ismail dan Ibunda Masmilah terimakasih atas kasih sayang, doa dan pengorbanannya selama ini. Adikku Fahmi, Farhan, Faqih dan Fuji, serta seluruh keluarga yang telah memberikan semangat, dukungan moral dan materil, serta doa.
2. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya sekaligus selaku dosen pembimbing akademik, terima kasih atas segala nasihat dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis.
4. Bapak Sofyan Effendi, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Zailani Surya Marpaung S.Sos, MPA. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Ermanovida, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
8. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.Ip., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing dan memberikan saran selama proses penyelesaian skripsi ini.
9. Bapak Drs. Gatot Budiarto, MS. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing dan memberikan saran selama proses penyelesaian skripsi ini.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
11. Seluruh Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah membantu selama penyelesaian skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan AN 2012 dan para Sahabat terima kasih untuk keceriaan dan kebahagiaan selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari dalam skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi bahasa maupun dari segi ilmiah, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca. Atas segala perhatian dan kerjasamanya penulis ucapkan terima kasih.

Palembang, Mei 2018

Penulis,

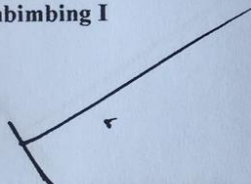
Fajrin Alfarisi

## ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji permasalahan mengenai Kualitas Pelayanan Balai Nikah di Kantor Urusan Agama Ilir Barat I Kota Palembang yang masih terdapat beberapa masalah yaitu kurangnya minat masyarakat menggunakan balai nikah dalam proses akad nikah di Kantor Urusan Agama Ilir Barat I Kota Palembang tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan balai nikah dan mengapa calon pengantin tidak banyak menggunakan balai nikah di Kantor Urusan Agama Ilir Barat I Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu kualitas pelayanan yang merujuk pada teori Parasurman-Zeithaml-Berry mengenai kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi calon pengantin dalam memutuskan menggunakan atau tidak menggunakan balai nikah. Data diperoleh dari data primer yaitu melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini, serta data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui dokumentasi dan sumber tertulis yang terkait dengan pelayanan balai nikah. Berdasarkan hasil analisis dan penelitian di lapangan disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan balai nikah di Kantor Urusan Agama Ilir Barat I Kota Palembang sudah baik namun bagi calon pengantin melaksanakan akad nikah di rumah sudah menjadi budaya dalam keluarga.

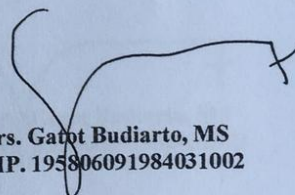
**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Balai Nikah dan Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Parasurman-Zeithaml-Berry**

Pembimbing I



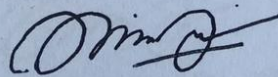
**Dr. Andries Lionrdo, S.Ip., M.Si**  
NIP. 197905012002121005

Pembimbing II



**Drs. Gatot Budiarto, MS**  
NIP. 195806091984031002

Palembang, Januari 2019  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya



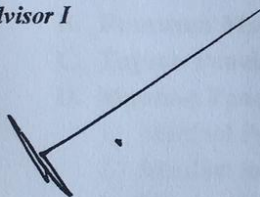
**Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA**  
NIP. 198108272009121002

## ABSTRACT

*This study examines the problems regarding the Quality of Marriage Services in the Office of Religious Affairs in Ilir Barat I Palembang, which still has several problems, namely the lack of public interest in using the marriage hall in the marriage contract process at the Palembang Ilir Barat I Religious Affairs Office. The purpose of this study was to find out how the quality of marital services and why many brides do not use marriage halls at the Office of Religious Affairs in Ilir Barat I Palembang City. This study uses a qualitative descriptive research method. The focus of this study is the quality of service that refers to the Parasurman-Zeithaml-Berry theory regarding service quality and the factors that influence the bride and groom in deciding to use or not use a marriage hall. Data obtained from primary data is through interviews with parties related to this study, as well as secondary data, namely data obtained through written documentation and sources related to the services of the marriage hall. Based on the results of analysis and research in the field, it was concluded that the quality of marital services in the Office of Religious Affairs in Ilir Barat I Palembang City was good, but for prospective brides carrying out marriage contracts at home had become a culture in the family.*

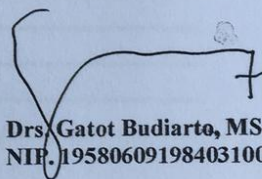
**Keywords:** *Service Quality, Marriage Center and Factors Affecting the Quality of Service of Parasurman-Zeithaml-Berry*

*Advisor I*



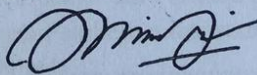
**Dr. Andries Lionrdo, S.Ip., M.Si**  
NIP. 197905012002121005

*Advisor II*



**Drs. Gatot Budiarto, MS**  
NIP. 195806091984031002

Palembang, Januari 2019  
*Chairman of the Departement of Public Administration*  
*Faculty of Social and Political Science*  
*Sriwijaya University*



**Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA**  
NIP. 198108272009121002

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>5</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>D. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>5</b>
1. Manfaat Penulis .....	6
2. Manfaat univesitas Sriwijaya .....	6
3. Manfaat Kantor KUA IB I Kota Palembang.....	6
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>A. Landasan Teori .....</b>	<b>7</b>
1. Pelayanan Publik .....	7
2. Manajemen Pelayanan Publik .....	11
3. Faktor Pendukung Pelayanan .....	12
4. Kualitas Pelayanan Publik.....	13
5. Konsep Perilaku Konsumen .....	17
6. Faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	19
7. Proses Keputusan Pembelian Konsumen .....	25
8. Konsep Balai Nikah .....	30
9. Teori yang digunakan dalam Penelitian .....	32
<b>B. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>34</b>
<b>C. Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>36</b>
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
<b>A. Jenis Penelitian .....</b>	<b>37</b>
<b>B. Definisi Konsep .....</b>	<b>37</b>
<b>C. Fokus Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>D. Informan Penelitian.....</b>	<b>39</b>
<b>E. Jenis dan Sumber Data.....</b>	<b>40</b>
<b>F. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>40</b>
1. Tehnik Observasi .....	40
2. Tehnik Dokumentasi .....	41



3. Tehnik Wawancara .....	41
<b>G. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>41</b>
1. Reduksi Data .....	42
2. Penyajian Data .....	42
3. Penarikan Kesimpulan .....	42
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM</b>	
<b>A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....</b>	<b>44</b>
<b>B. Sejarah Perkembangan Kantor Urusan Agama Iilir Barat I Kota Palembang .....</b>	<b>44</b>
<b>C. Visi, Misi, dan Motto Kantor Urusan Agama Iilir Barat I Kota Palembang .....</b>	<b>45</b>
<b>D. Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama Iilir Barat I Kota Palembang .....</b>	<b>45</b>
<b>E. Struktur Organisasi dan Tugas Pokok pada Kantor Urusan Agama Iilir Barat I Kota Palembang .....</b>	<b>47</b>
<b>F. Persyaratan dan Alur Pernikahan .....</b>	<b>48</b>
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
<b>A. Hasil dan Pembahasan .....</b>	<b>50</b>
1. Dimensi Tangible .....	50
2. Dimensi Reliability .....	55
3. Dimensi Responsiviness .....	60
4. Dimensi Assurance .....	63
5. Dimensi Empaty .....	65
<b>B. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>68</b>
<b>C. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>69</b>
<b>D. Kualitas Pelayanan Balai Nikah Kantor Urusan Agama Iilir Barat I Kota Palembang .....</b>	<b>70</b>
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>77</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>79</b>
<b>C. Matrik Temuan Hasil Penelitian.....</b>	<b>81</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>86</b>

**DAFTAR TABEL**

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Daftar catatan Nikah di KUA Ilir Barat I Kota Palembang.....	<b>3</b>
2. Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan Balai Nikah.....	<b>29</b>
3. Fokus Penelitian .....	<b>38</b>
4. Daftar Pegawai KUA Ilir Barat I Kota Palembang .....	<b>60</b>
5. Matrik Temuan Hasil Penelitian .....	<b>81</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Kerangka Pemikiran Penelitian .....	<b>36</b>
2. Gedung KUA Ilir Barat I Kota Palembang .....	<b>44</b>
3. Struktur Organisasi KUA Ilir Barat I Kota Palembang .....	<b>47</b>
4. Alur Pendaftaran Pernikahan .....	<b>49</b>
5. Tempat Parkir KUA Ilir Barat I Kota Palembang .....	<b>52</b>
6. Ruang Tunggu dan Tempat Pelayanan KUA Ilir Barat Kota Palembang .....	<b>54</b>

**DAFTAR SINGKATAN**

KUA : Kantor Urusan Agama

PPN : Pajak Penambahan Nilai

PNBP : Penerimaan Negara Bukan Pajak

PMA : Peraturan Menteri Agama

KK : Kartu Keluarga

KTP : Kartu Tanda Penduduk

TNI : Tentara Nasional Indonesia

WNI : Warga Negara Indonesia

WNA : Warga Negara Asing

SKK : Surat Kecakapan Khusus

SMP : Sekolah Menengah Pertama

SMA : Sekolah Menengah Atas

STMD : Surat Tanda Melapor Diri

**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Surat Penunjukan Pembimbing Skripsi.....	87
2. Kartu Bimbingan Pembimbing I.....	88
3. Kartu Bimbingan Pembimbing II.....	89
4. Surat Izin Penelitian.....	90
5. Peraturan Pemerintah No. 48 Tahun 2014.....	91

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua hal tersebut beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik (*good performance*) dalam pemerintahan. Tujuan pelayanan publik didukung dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dalam konteks otonomi daerah diharapkan untuk lebih mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam penyediaan fasilitas publik dan administrasi publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemerintahan di atur dalam pedoman kerja masing-masing organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Tertib administrasi adalah suatu konsep pengembangan pelayanan yang ditujukan kepada penyelenggara administrasi sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih efektif dan efisien. Selama ini pelayanan administrasi menjadi terkesan lambat dan tidak efektif karena tidak adanya koordinasi pengawasan dan pendelegasian tugas yang akurat.

Pelayanan pencatatan nikah penting bagi masyarakat yang ingin melaksanakan pernikahan, khususnya pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Ilir Barat I Kota Palembang. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) No.11 Tahun 2007 tentang pencatatan nikah telah diatur bahwa pernikahan bisa dilakukan dalam dua pilihan, yaitu di Kantor Urusan Agama (KUA) atau di luar kantor. Untuk memfasilitasi masyarakat

yang ingin melaksanakan pernikahannya di dalam Kantor Urusan Agama, KUA menyediakan ruangan khusus yang disebut sebagai Balai Nikah.

Keberadaan KUA merupakan bagian dari institusi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai ujung tombak pelaksanaan tugas umum pemerintah, khususnya di bidang urusan agama Islam, KUA telah berusaha seoptimal mungkin dengan kemampuan dan fasilitas yang ada untuk memberikan pelayanan yang terbaik, dan juga KUA sebagai institusi pemerintah juga berkewajiban untuk membina kerukunan antar umat beragama.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, pemerintah memberikan fasilitas tambahan kepada masyarakat yaitu dengan memberikan balai nikah di seluruh KUA di Indonesia, termasuk di KUA Ilir Barat I Kota Palembang, sehingga masyarakat dapat melaksanakan pernikahan di KUA.

Balai nikah merupakan suatu ruangan atau tempat yang ada di dalam Kantor Urusan Agama (KUA) yang berfungsi untuk melaksanakan akad nikah yang merupakan salah satu dari fasilitas Kantor Urusan Agama (KUA). Balai nikah sendiri memiliki fungsi dan peran yang baik terhadap masyarakat, dapat memudahkan masyarakat yang akan melaksanakan pernikahan sehingga pernikahan dapat dengan mudah dan efisien dilaksanakan.

Akan tetapi pada kenyataannya, balai nikah kurang diminati oleh masyarakat. Masyarakat lebih memilih melaksanakan pernikahannya di luar balai nikah. Padahal, jika ingin melaksanakan pernikahan di luar balai nikah, maka calon pengantin akan mengalami kerepotan dengan menyiapkan segala sesuatu untuk pelaksanaan akad nikah tersebut, belum lagi calon pengantin harus mengeluarkan biaya tambahan kepada PPN yang ditugaskan, sesuai dengan peraturan pasal 22 ayat (4) Peraturan Menteri Agama

No.2 Tahun 1990 tentang kewajiban PPN, menyebutkan pula beberapa kepentingan yang harus dibayar, yaitu :

- a. Honorarium Pembantu PPN
- b. Biaya transport PPN/Pembantu PPN apabila dikehendaki pernikahan dilaksanakan diluar KUA/Balai Nikah.

Hakekat pelayanan publik perlu ditingkatkan karena pada dasarnya peningkatan pelayanan merupakan tugas instansi tersebut, dan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Akan sangat disayangkan apabila balai nikah yang dibuat oleh pemerintah sebagai bentuk upaya pelayanan prima kepada masyarakat, tidak dimanfaatkan dengan semestinya. Dana pemerintah pun yang ditujukan untuk pembangunan balai nikah tersebut akan sia-sia dan tidak tersalurkan kepada masyarakat sebagaimana mestinya.

**Tabel 1. Data Jumlah Pencatatan Nikah Tahun 2017 di Kantor Urusan Agama Ilir Barat I Kota Palembang**

No	Bulan	Nikah di KUA	Nikah di Luar KUA	Jumlah
1	Januari	6	114	120
2	Februari	6	60	66
3	Maret	8	59	67
4	April	5	71	76
5	Mei	9	99	108
6	Juni	5	3	8
7	Juli	3	69	72
8	Agustus	6	55	61
9	September	8	101	109
Jumlah		56	631	687



*Sumber: Kantor Urusan Agama Ilir Barat I Kota Palembang, 2017*

Berdasarkan Tabel 1 mengenai data jumlah pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Ilir Barat I Kota Palembang bulan Januari sampai September tahun 2016 ada 687 diketahui sebanyak 631 menikah diluar balai nikah dan hanya 56 pernikahan dari 687 pernikahan maka persentasenya sangat kecil yaitu sebesar 8,2 % saja yang melaksanakan pernikahan di balai nikah Kantor Urusan Agama Ilir Barat I Kota Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang telah disediakan dan diberikan oleh Kantor Urusan Agama Ilir Barat I Kota Palembang tidak digunakan dengan baik oleh masyarakat, sehingga harapan pemerintah dan juga Kantor Urusan Agama Ilir Barat I Kota Palembang tidak tersalurkan dengan baik kepada masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.47 Tahun 2004 yang telah dilakukan perubahan menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 tentang Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Departemen Agama. Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tersebut dijelaskan perubahan-perubahan apa saja yang menyangkut Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) pada Departemen Agama diantaranya adalah biaya pencatatan perkawinan di Kantor Urusan Agama (KUA) yang semula dikenakan biaya sebesar Rp. 30.000,00 per peristiwa menjadi dibebaskan apabila melakukan proses pernikahan di Kantor Urusan Agama. Akan tetapi, apabila proses pencatatan nikah tersebut ingin dilakukan di luar Kantor Urusan Agama (bedolan) maka dikenakan biaya sebesar Rp. 600.000,00 per peristiwa. Biaya tersebut difungsikan untuk biaya transportasi penghulu dan hal-hal yang bersifat administratif lainnya sebagai bentuk penerimaan Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Selain itu, dalam Peraturan Pemerintah RI No. 48 Tahun 2014 juga disebutkan mengenai bentuk-bentuk keringanan yang diberikan pemerintah terhadap warga

negarayangtidakmampusecaraekonomi/korban bencana yangbermaksud melaksanakan pernikahannya di luar Kantor Urusan Agama. Keringanan tersebut berupa pembebasantarif yang seharusnya dikenakan biaya sebesar Rp.600.000,00 menjadi Rp.0,00. Mengenai hal tersebut selanjutnya Menteri Agama akan berkoordinasi dengan Menteri Keuangan dalam pembuatan Peraturan Menteri Agama (PMA).

Oleh karena itu, dari latar belakang di atas perlu adanya pengkajian secara lebih mendalam mengenai masalah penggunaanBalai Nikah yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA)Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Balai Nikah Di Kantor Urusan Agama Ilir Barat I Kota Palembang”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Mengingat akan pentingnya peran layanan dalam suatu organisasi maka kiranya setiap organisasi publik terutama yang langsung berurusan dan berhadapan dengan publik, perlu untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya. Berkaitan dengan uraian latar belakang tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas Pelayanan balai nikah untuk Calon Pengantin di Kantor Urusan Agama Ilir Barat I Kota Palembang?
2. Mengapa Calon Pengantin tidak banyak menggunakan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Ilir Barat I Kota Palembang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penulisan skripsi ini dilakukan bertujuan untuk memenuhi persyaratan formalitas dalam mendapatkan gelar akademik Sarjana Administrasi Negara strata I Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor-faktor yang

mempengaruhi calon pengantin dalam melakukan akad nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Ilir Barat I Kota Palembang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Penulis**

Untuk menerapkan dan mengembangkan teori yang sudah diperoleh sehingga dapat membandingkan teori dengan kenyataan yang ada di lapangan, serta menambah wawasan tentang pelayanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Ilir Barat I Kota Palembang.

##### **2. Bagi Universitas Sriwijaya**

Untuk menambah referensi di perpustakaan yang dapat berguna sebagai dasar pemikiran bagi penelitian yang akan datang yang berhubungan dengan pelayanan publik.

##### **3. Bagi Kantor Urusan Agama (KUA) Ilir Barat I Kota Palembang**

Sebagai bahan pertimbangan atau masukan dalam peningkatan pelayanan publik, maupun pembuatan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku**

Sugiyono. 2012, *Metode Penelitian*, Jakarta, Alfabeta

A. Zeithaml, V. Parasurman, A. dan L., Berry L, 1985, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Bandung, Raja Grafindo Persada

H. Lovelock Christopher & Laurent K. Wright, 1991, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta, PT Indeks Kelompok Gramedia.

Poerwadarminta, W.J.S., 1995, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta, PT.Balai Pustaka

Moenir. 2000, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta, Bina Aksara.

Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, PT. Bumi Aksara

Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta, UPP AMP YKPN

Pasolong, Harbani, 2011, *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung, Alfabeta

Sinambela, Lijan Poltak, Dkk, 2011, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, Bumi Aksara

Schiffman dan Kanuk. 1994, *Perilaku Konsumen*, Bandung, Raja Grafindo Persada.

Kotler, 2003, *Perilaku Konsumen*, Bandung, Raja Grafindo Persada

Eagle, Blackwell, Miniard, 1993, *Perilaku Konsumen*. Bandung, Raja Grafindo Persada.

Suwarman, 2004, *Perilaku Konsumen*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama

Setiadi. 2003. *Perilaku Konsumen*, Jakarta, Prenada Utama.

Mangkunegara, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jurnal Vol V

Malayu, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, PT. Bumi Aksara

Tohardi, 2002, *Pemahaman Praktis, MSDM*, Tanjung Pura, Universitas Tanjung Pura Mandar  
Maju

Kotler, Amstrong, 2004, *Dasar-dasar Pemasaran*, Jakarta, PT. Indeks

Kotler, Amstrong, 1994, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, Prenhallindo

Thoha, 2004, *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar, Aplikasinya*, Bandung, PT. Grafindo Persada

### **Peraturan**

Peraturan Menteri Agama No. 2 Tahun 1990 tentang Kewajiban PPN

Peraturan Pemerintah No. 48 Tahun 2014 tentang tarif atas jenis penerimaan Negara bukan  
pajak

### **Internet**

<https://www.repository.uinjkt.ac.id>

<https://esty.staff.uns.ac.id/definisi-perilaku-konsumen>

<https://ibnuhasibuan.wordpress.com>

<https://www.scribd.com/doc/1580787227>