

ABSTRAK

Tesya Ayu Andila, 1640310020. *Efektivitas Penerapan Pelayanan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan terhadap Masyarakat*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus. Skripsi. Program Studi Sarjana Manajemen Dakwah.

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian lapangan (*field research*) dimana dalam penelitian ini peneliti menggali informasi secara langsung ke Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus. Berkenaan dengan judul Efektivitas Penerapan Pelayanan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan terhadap Masyarakat, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan subyek penelitian kepala KUA dan pegawai penyuluh fungsional KUA sebagai data primernya, dan masyarakat serta literatur buku atau web-web maupun skripsi terdahulu sebagai data sekundernya.

Penyusunan penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi. Uji keabsahan data dengan melakukan triangulasi (membandingkan, mengecek keaslian dari berbagai sumber) kemudian menginterpretasikan kedalam karya tulis. Sedangkan teknik analisis data menggunakan *data collection* (pengumpulan data), *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), *conclusion drawing* (penarikan kesimpulan atau verifikasi).

Penelitian ini memperoleh berbagai hasil temuan diantaranya bahwa: 1) Alur pelayanan nikah yang dijalankan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus dengan menggunakan *planning, organizing, actuating, dan controlling* atau yang disingkat dengan POAC. 3) Efektivitas penerapan pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekulo Kudus, yaitu ditemukannya faktor pendukung dan faktor penghambat; a) Faktor pendukungnya yaitu, pembagian kerja yang jelas, tanggungjawab, mengutamakan kepentingan masyarakat, adanya koordinasi yang jelas, dan komunikasi yang baik. b) Faktor penghambatnya yaitu, tidak efesien waktunya pelayanan, sarana dan prasarana, metode pelaksanaan kerja, dan kurang kesadarannya masyarakat untuk mengikuti program kerja yang telah dibuat.

Kata Kunci: Pelayanan Nikah, Manajemen, Kantor Urusan Agama