



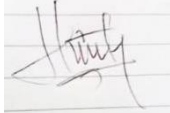

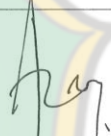
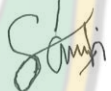
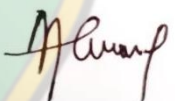
### Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

No	NARASUMBER	PERTANYAAN
1.	Kepala KUA Kecamatan Konda	<p>a. Apa saja Ruang Lingkup Pelaksanaan Pelayanan dan bagaimana pelaksanaannya ?</p> <p>b. Bagaimana cara KUA Kecamatan Konda agar manajemen pelayanan menjadi prima ?</p> <p>c. Apakah KUA Kecamatan Konda mempunyai standar dalam bekerja ?</p> <p>d. Bagaimana tingkat kesiapan pegawai dalam proses manajemen pelayanan ?</p> <p>e. Adakah metode khusus bagi masyarakat yang ingin menyampaikan tanggapan, keluhan, saran dan lain sebagainya ?</p> <p>f. Apa landasan dari pelaksanaan manajemen pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Konda ?</p> <p>g. Siapa saja yang menjadi objek dari pelaksanaan pelayanan di KUA Kecamatan Konda ?</p> <p>h. Apa saja faktor penghambat dari pelaksanaan manajemen pelayanan publik di KUA Kecamatan Konda?</p> <p>i. Apa saja faktor pendukung dari pelaksanaan</p>

		<p>manajemen pelayanan publik di KUA Kecamatan Konda ?</p> <p>j. Bagaimana pelaksanaan pelayanan dalam hal pencatatan pernikahan (suscatin) ?</p>
2.	<p>Pegawai KUA Kecamatan Konda</p>	<p>a. Bagaimanakah tingkat kesiapan pegawai dalam proses manajemen pelayanan dan apa landasan dari pelaksanaan manajemen pelayanan publik di KUA Kecamatan Konda ?</p> <p>b. Siapa yang membentuk KUA Kecamatan Konda dan apa yang menyebabkan KUA Kecamatan Konda menjadi salah satu instansi penyelenggara atau pelaksana dari pelayanan ?</p> <p>c. Apa KUA Kecamatan Konda mempunyai standar dalam bekerja ?</p> <p>d. Siapa saja yang menjadi objek dari pelaksanaan pelayanan di KUA Kecamatan Konda ?</p> <p>e. Apa faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan pelayanan di KUA Kecamatan</p>

		Konda terutama dalam hal pelayanan pencatatan pernikahan (suscatin) ?
3.	Masyarakat	<p>a. Ceritakan pengalaman anda saat berurusan dengan KUA Kecamatan Konda dalam hal manajemen pelayanan ?</p> <p>b. Bagaimana KUA Kecamatan Konda menanggapi keluhan masyarakat dalam proses pelayanan ?</p> <p>c. Bagaimana kesiapan pegawai dalam proses pelayanan ?</p> <p>d. Menurut anda apakah proses pelaksanaan manajemen pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Konda sudah baik ? contoh ? kalau yang masih perlu ditingkatkan ?</p> <p>e. Apa harapan anda terhadap KUA Kecamatan Konda untuk kedepannya ?</p> <p>f. Apa saran anda terhadap KUA Kecamatan Konda untuk kedepannya ?</p>

**Lampiran 2 : Daftar Informan**

No	NAMA	JABATAN	TTD
1	H. Sapri. S.HI.M.M.	Kepala KUA Kecamatan Konda	
2	Burhan S.Ag,	Penghulu	
3	Muhaiminah S.H.,	Penyuluh	
4	Asran	Masyarakat	
5	Nur Cahaya	Masyarakat	
6	SalmaWati	Masyarakat	
7	Muhammad Arham	Masyarakat	

### Lampiran 3 : Dokumentasi



Gambar 1: Bagunan Kantor Urusan Agama Kecamatan Konda



Gambar 2: Wawancara kepada Kepala KUA Kecamatan Konda



Gambar 3: Wawancara kepada penghulu KUA Kecamatan Konda





Gambar 4: Wawancara kepada penyuluh KUA Kecamatan Konda



Gambar 5: Wawancara kepada masyarakat (Ibu Salmawati)



Gambar 6: Wawancara kepada masyarakat (bapak Muhammad Arham)



Gambar 7: Wawancara kepada masyarakat (bapak Asran)



Gambar 8: Wawancara kepada masyarakat (ibu Nur Cahaya)





Gambar 9: Mengurus surat rekomendasi nikah



Gambar 10: Pelaksanaan pernikahan di KUA Kecamatan Konda



Gambar 11: Pelaksanaan pernikahan di luar KUA





Gambar 12: Penyerahan buku nikah



Gambar 13 : Pelaksanaan Pernikahan di Luar KUA Kecamatan Konda.

## Lampiran 4, Surat Izin Penelitian



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA  
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

*Jl. Mayjend S. Parman No. 03 Kendari 93121*

Website : balitbang sulawesitenggara prov.go.id Email: badan litbang sultra01@gmail.com

Kendari, 18 Januari 2023

K e p a d a

Nomor : 070/279 / 11 / 2023  
Sifat : -  
Lampiran : -  
Perihal : IZIN PENELITIAN.

Yth. Bupati Konawe Selatan  
Di - ANDOOLO

Berdasarkan Surat Dekan FUAD IAIN Kendari Nomor : 0011/In.23/FU/TL.00/01/2023 tanggal 12 Januari 2023 perihal tersebut diatas, Mahasiswa dibawah ini :

Nama : SYELITA NISA ZALZABILLAH  
NIM : 19030103001  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Lokasi Penelitian : KUA Kec. Konda Kab. Konse

Bermaksud untuk Melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Daerah/Sesuai Lokasi diatas, dalam rangka penyusunan KTI/Skripsi/Tesis/Disertasi, dengan judul :

**"EFEKTIVITAS MANAJEMEN PELAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN KONDA KABUPATEN KONawe SELATAN".**

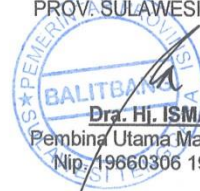
Yang akan dilaksanakan dari tanggal : 18 Januari 2023 sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Senantiasa menjaga keamanan dan ketertiban serta mentaati perundang-undangan yang berlaku.
2. Tidak mengadakan kegiatan lain yang bertentangan dengan rencana semula.
3. Dalam setiap kegiatan dilapangan agar pihak Peneliti senantiasa koordinasi dengan Pemerintah setempat.
4. Wajib menghormati adat Istiadat yang berlaku di daerah setempat.
5. Menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil penelitian kepada Gubernur Sulawesi Tenggara Cq. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sulawesi Tenggara.
6. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian surat Izin Penelitian diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

an. GUBERNUR SULAWESI TENGGARA  
KEPALA BADAN PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
PROV. SULAWESI TENGGARA



**Dra. Hj. ISMA, M.Si**

Pembina Utama Madya, Gol. IV/d  
Nip. 19660306 198603 2 016

T e m b u s a n :

1. Gubernur Sulawesi Tenggara (sebagai laporan) di Kendari;
2. Dekan FUAD IAIN Kendari di Kendari;
3. Ketua Prodi Manajemen Dakwah IAIN Kendari di Kendari;
4. Kepala Balitbang Kab. Konse di Andoolo;
5. Kepala Kantor Kementerian Agama Kab. Konse di Andoolo;
6. Camat Konda di Tempat;
7. Kepala KUA Kecamatan Konda di Tempat;
8. Mahasiswa yang bersangkutan.

## Lampiran 5, Surat Telah Melakukan Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KONAWA SELATAN  
KANTOR URUSAN AGAMA KEC. KONDA  
Jl. Mayjen Katamsa Desa Lebo Jaya. Kec. Konda. Kab. Konawe Selatan  
e-mail: kuakonda006@gmail.com

---

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor; B-067/KUA.24.07.06/PW.01/06/2023

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Konda. Kab. Konawe Selatan, menerangkan bahwa Mahasiswa Program Sarjana (S1) Manajemen Dakwah pada Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam (IAIN) Kendari atas nama :

Nama : Syelita Nisa Zalzabilla  
NIM : 19030103001  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Benar-benar telah melakukan penelitian mulai dari tanggal 30 Januari s.d 15 Mei 2023 di Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Konda untuk menyusun Skripsi dengan judul **“Efektivitas Manajemen Pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Konda”**

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Konda, 08 Juni 2023  
Kepala

  
**H. SAPRI, S.HL, M.M.**  
NIP. 198301102011011004

## BIODATA PENELITI



Nama : Syelita Nisa Zalzabilla  
NIM : 19030103001  
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Manajemen Dakwah Semester  
vii Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah  
Jenis kelamin : Perempuan  
Tempat dan tanggal lahir : Ombu-ombu jaya, 28 April 2023  
No Telephone/HP : 082252731557  
Email : [syelitanisa@gmail.com](mailto:syelitanisa@gmail.com)