

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Efektivitas

Pengertian Efektivitas banyak dikemukakan oleh para ahli di antaranya Komariah dan Triatna bahwa Efektivitas menunjukkan ketercapaian tujuan/sasaran yang telah ditetapkan.¹⁶ Menurut Siagian Efektivitas berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan.¹⁷ Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan suatu pekerjaan dinilai baik atau tidak apabila dapat menjawab pertanyaan kapan pekerjaan tersebut dapat diselesaikan.

Pendapat di atas sejalan dengan Mulyasa yang mengartikan efektivitas adalah adanya kesesuaian antara orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju, bagaimana suatu organisasi berhasil mendapatkan dan memanfaatkan sumber daya dalam usaha mewujudkan tujuan operasional.¹⁸

Dengan redaksi yang berbeda dikemukakan oleh Robbin yang menyatakan bahwa efektivitas diartikan sebagai tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.¹⁹ Sedangkan Davis dan Wether mengartikan efektivitas adalah menghasilkan sesuatu dan melayani masyarakat dengan tepat.²⁰ Adapun Prawirosantono mengartikan efektivitas adalah mengacu kepada ukuran keberhasilan pencapaian satu tujuan, atau apa yang dicapai dibandingkan apa yang direncanakan.²¹

¹⁶ Komariah, Aan, dan Cepi Triatna. *Visionary Leadership Menuju Sekolah Efektif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 8

¹⁷ S. P. Siagian. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*, (Jakarta: Gunung Agung, 1995), 151

¹⁸ Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah Konsep, Strategi dan Implementasi*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2003), 82.

¹⁹ Stephen P. Robbin, *Teori Organisasi: Struktur, Disain dan Aplikasi, terjemahan Yusuf Udaya*. (Jakarta: Arcan, 1995), 49

²⁰ William B. Werther and Keith Davis, *Human Resources Management*, (New York: Mc Graw hill Inc, 1981), 7

²¹ Suyadi Prawirosantono, *Kebijakan Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: BPFE, 1999), 27

Menurut Adair efektivitas diartikan sebagai pencapaian tujuan, apa yang dicapai sesuai dengan yang diinginkan.²² Pendapat di atas didukung oleh Gaspersz yang menyatakan bahwa efektivitas adalah pencapaian tujuan.²³

Selaras dengan itu, Komaruddin menyatakan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan keberhasilan atau kegagalan kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan lebih dahulu. Lebih lanjut dikemukannya bahwa, hasil kerja dikatakan efektif apabila terdapat kekuatan dalam pelaksanaan tugas-tugas sebagai usaha untuk keseimbangan yang dinamis antara kualitas dan kuantitas kerja. Ketidakefektifan suatu kerja dapat pula terjadi karena tidak adanya tenaga profesional serta tidak berpengalaman, berpengetahuan yang sangat minim dan tidak didukung oleh dana yang memadai.²⁴

Indikator Efektivitas

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan secara efektif atau tidak, yaitu:

- 1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai. Hal ini dimaksudkan agar dalam melaksanakan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan. Telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- 3) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap. Berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya

²² John Adair, *Effective Decision making*, (Calcuta: Rupa & Co., 1980), 153

²³ Gaspersz, Vincent, *Total Quality Management (TQM)*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2002), 199

²⁴ Komarudin, *Managemen Berdasarkan Sasaran*. (Jakarta: Bumi Aksara, 1994), 30

kebijakan harus mampu menjembatani tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.

- 4) Perencanaan yang matang. Pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi di masa depan.
- 5) Penyusunan program yang tepat. Suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- 6) Tersedianya sarana dan prasarana. Salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- 7) Pelaksanaan efektif dan efisien. Bagaimana baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarnya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuan.
- 8) Sistem pengawasan yang bersifat mendidik. Bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.²⁵

Teori efektivitas

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (output). Dalam hal ini yang

²⁵ Sondang P. Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), 77

dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

Teori efektivitas menurut Duncan mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan

pengisian tenaga kerja. Dengan menggunakan teori ini diharapkan dapat mengukur tingkat efektivitas.²⁶

B. Bimbingan Perkawinan

Al-Qur'an dan hadis, pernikahan adalah tuntutan fitrah untuk menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan, salah satunya ialah berkembang dan tumbuh. Dengan wadah pernikahan, orang dapat memenuhi kebutuhan ini. Untuk mencapai hal ini, orang yang ingin menikah harus siap secara fisik, mental, dan finansial. Wali tidak dapat membuat alasan ekonomi sebagai alasan untuk menikah.²⁷

Kata bimbingan ialah terjemahan dari bahasa Inggris yaitu “*guidance*”. *Guidance* berasal dari kata kerja “*to guide*” yang artinya menunjukkan, memberi jalan atau menuntun orang lain kearah yang bermanfaat bagi hidupnya di masa kini dan masa mendatang. Bimbingan ialah bantuan yang diberikan kepada seseorang atau sekelompok orang untuk berkembang menjadi pribadi yang mandiri. Bimbingan juga berarti proses bantuan atau pertolongan yang diberikan oleh pembimbing kepada terbimbing agar mereka dapat mencapai perkembangan terbaik mereka.²⁸ Pemberian bantuan atau bantuan kepada seseorang atau sekelompok orang (group) untuk menghindari atau mengatasi masalah sehingga mereka dapat menjalani kehidupan yang sejahtera dikenal sebagai bimbingan.²⁹

Bimbingan ialah proses pemberian terus menerus dari seorang pembimbing yang telah dipersiapkan kepada individu yang membutuhkannya untuk membantu mereka mengembangkan seluruh potensi yang dimilikinya. Proses ini melibatkan

²⁶ Asfriqi Machfiroh, Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM-MP) di Kota Palu, *e-Jurnal Katalogis*, Volume 3 Nomor 2, Pebruari 2015, 180-181

²⁷ M.Ridho Iskandar, “Urgensi Bimbingan Pra Nikah Terhadap Tingkat Pencerian”, *JIGC* Volume 2 Nomor, 2018, 63-78.

²⁸ Witrin Noor Justiatini dan Muhammad Zainal Mustofa, Bimbingan Pra Nikah dalam Menentuk Keluarga Sakinah, *Jurnal Iktisyaf*, Volume 2, Nomor 1, 2020, 13-23.

²⁹ M Arifin, *Pokok-pokok Pikiran Tentang Bimbingan dan Penyuluhan Agama di Sekolah dan di Luar Sekolah*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1997), 9.

penggunaan berbagai media dan teknik bimbingan dalam lingkungan asuhan yang normatif untuk membantu individu mencapai kemandirian, sehingga mereka dapat bermanfaat bagi diri mereka sendiri dan lingkungan mereka.³⁰

Dalam buku *Bimbingan dan Konseling Perkawinan* oleh Bimo Walgito, mengartikan bimbingan sebagai upaya bantuan yang diberikan kepada individu untuk mengembangkan kemampuan dengan baik, agar individu dapat memecahkan masalahnya sendiri dan dapat mengadakan penyesuaian diri dengan baik. Sedangkan konseling atau penyuluhan diartikan sebagai bantuan yang diberikan kepada individu dalam memecahkan masalah-masalah dengan interview.³¹

Proses yang disebut bimbingan perkawinan bertujuan untuk membantu orang-orang dalam melaksanakan pernikahan dan menjalani kehidupan rumah tangga mereka dengan cara yang sesuai dengan petunjuk dan ketentuan Allah sehingga mereka dapat mencapai kebahagiaan baik di dunia maupun di akhirat. Bimbingan memiliki fungsi preventif, yaitu lebih bersifat mencegah agar sesuatu tidak terjadi, seperti yang dimaksudkan dengan kata "*prevent*", yang berarti mencegah masalah muncul atau terjadi pada seseorang. Untuk memudahkan proses bimbingan pranikah, diperlukan elemen yang mendukungnya.

Bimbingan yang diberikan kepada calon pengantin sebelum pernikahan dikenal sebagai program bimbingan perkawinan. Tujuannya adalah untuk membantu mereka mempersiapkan diri untuk menyesuaikan diri dengan pasangannya sehingga mereka siap secara umur, mental, sosial, dan finansial saat menikah.³² Bimbingan perkawinan, juga dikenal sebagai suscatin (kursus calon pengantin), telah digunakan

³⁰ Hellen A, *Bimbingan Dan Konseling Dalam Islam*, (Jakarta: Ciputat Press, 2002), 9.

³¹ Bimo Walgito, *Bimbingan dan Konseling Perkawinan*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, 1984), 5-7.

³² Budi Sunarso, *Hasil Penelitian Peran Kantor Urusan Agama dan Penyuluh dalam Memberikan Bimbingan Perkawinan Pada Masyarakat di Udapi Hilir Prafi Kabupaten Manokwari*, (Jawa Timur: Myria Publisher, 2019), 44.

sejak tahun 2017.³³ Kementerian Agama berkomitmen memajukan bangsa melalui keharmonisan perkawinan yang ideal, yang mencakup penyediaan sumber daya dan dana untuk perkawinan. Salah satu bukti komitmen ini adalah bimbingan perkawinan pra nikah yang diberikan kepada calon pengantin.³⁴ Bimbingan perkawinan bagi calon pengantin adalah bukti komitmen Kementerian Agama untuk memajukan bangsa melalui keharmonisan perkawinan yang ideal, yang mencakup penyediaan sumber daya dan dana untuk perkawinan.³⁵

Program ini bertujuan untuk mempersiapkan pasangan pengantin sebelum pernikahan dengan tiga tujuan. Tujuan pertama adalah untuk meningkatkan kesiapan pasangan pengantin dengan meningkatkan pengetahuan mereka tentang diri mereka sendiri dan orang lain. Kedua, membuat pasutri siap untuk mengatasi dan menghindari stres hebat dalam keluarga mereka. Ketiga, menyediakan layanan intervensi yang berlanjut, seperti pelatihan dan terapi pasutri.³⁶

Penyuluhan pernikahan memberikan remaja usia nikah dan calon pengantin pengetahuan, penerangan, pemahaman, keterampilan, dan peningkatan kesadaran tentang kehidupan rumah tangga dan keluarga.³⁷ Selain itu, Kementerian Agama memiliki tanggung jawab untuk menerapkan pelatihan kesehatan pranikah untuk mendorong gaya hidup sehat dan menjaga kesehatan calon pengantin.³⁸

Beberapa model bimbingan perkawinan tersedia untuk calon pengantin:

³³ Maulidiyah Wati, dkk, Analisis Program Bimbingan Perkawinan Dalam Mewujudkan Keluarga Sakinah Studi Kasus Di Kua Lowokwaru Kota Malang, Hikmatina: *Jurnal Ilmiah Hukum Keluarga Islam*, (Vol. 1, No. 2, 2019), 114.

³⁴ Keputusan Dirjen Bimas Islam Nomor 379 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Bimbingan Perkawinan Pranikah Bagi Calon Pengantin.

³⁵ Rancangan Undang-Undang tentang Ketahanan Keluarga, Pasal 21.

³⁶ Asrorun Ni'am Sholeh, dkk, *Pendidikan Kepemimpinan Pemuda dalam Rumah Tangga, Peningkatan Kesehatan Reproduksi bagi Pemuda*, Modul 4 Psikologi Pemuda, Kementerian Pemuda dan Olahraga, 25-26.

³⁷ Budi Sunarso, *Hasil Penelitian Peran Kantor Urusan Agama dan Penyuluh dalam Memberikan Bimbingan Perkawinan Pada Masyarakat di Udapi Hilir Prafi Kabupaten Manokwari*, (Jawa Timur: Myria Publisher, 2019), 43.

³⁸ Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2017 tentang Gerakan Masyarakat Hidup Sehat.

- a. Bimbingan tatap muka berlangsung selama 16 jam pelajaran (JPL), diberikan dua hari berturut-turut atau berselang satu hari, dan diampu oleh minimal dua narasumber. Tidak ada lebih dari 50 orang atau 25 pasangan yang hadir.³⁹
- b. Bimbingan mandiri dilakukan dalam kelas 4 jam di KUA. Pasangan mendapat buku bacaan mandiri yang diterbitkan oleh Kementerian Agama. Kemudian, individu mengikuti sesi kesehatan reproduksi di puskesmas dan PLKB mengadakan sesi generasi berkualitas.⁴⁰
- c. Instruksi virtual dilakukan secara online melalui platform Zoom dan grup WhatsApp,⁴¹ pilihan waktu, misalnya satu sesi per hari x lima hari dan atau dua hari yang terdiri dari tiga sesi pada hari pertama dan dua sesi pada hari kedua.

Subjek bimbingan pranikah, tujuan bimbingan pranikah, materi bimbingan pranikah, metode bimbingan pranikah, dan media bimbingan pranikah adalah komponen yang selalu ada dalam kegiatan bimbingan pranikah. Sebelum seseorang dapat menikah, mereka harus melewati dua prosedur pelayanan pernikahan. Calon pengantin harus menyelesaikan persyaratan KUA berikut:

- 1) Surat keterangan untuk nikah (N-1) dari kelurahan/desa;
- 2) Kutipan akta kelahiran atau surat kenal lahir, atau surat keterangan asalusul calon mempelai (N-2) dari kelurahan/desa.
- 3) Surat persetujuan kedua calon mempelai (N-3)
- 4) Surat keterangan tentang orang tua (N-4) dari kelurahan/desa.

³⁹ Keputusan Dirjen Bimas Islam Nomor 379 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Bimbingan Perkawinan Pranikah Bagi Calon Pengantin, Bab II huruf B.

⁴⁰ Keputusan Dirjen Bimas Islam Nomor 379 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Bimbingan Perkawinan Pranikah Bagi Calon Pengantin, Bab II huruf C.

⁴¹ Surat Edaran Dirjen Bimas Islam Nomor B.1689/Dt.III.II.4/Hm.00/07/2020 Perihal Optimalisasi Anggaran Pelaksanaan Program Bina Keluarga Sakinah.

- 5) Izin tertulis orang tua bagi yang belum berusia 21 tahun (N-5).
- 6) Pas foto masing-masing 2x3 sebanyak 4 lembar.
- 7) Dispensasi dari pengadilan bagi calon suami yang belum berumur 19 tahun dan bagi calon istri yang belum berumur 16 tahun.
- 8) Izin dari atasannya/kesatuannya bagi anggota TNI/Polri.
- 9) Izin dari pengadilan bagi suami yang hendak beristri lebih dari seorang.
- 10) Akta cerai atau kutipan buku pendaftaran talak/buku pendaftaran cerai bagi mereka yang bercerai.

Teori Tohari Musnawar tentang elemen bimbingan mencakup:

a. Pelaksanaan

Menurut etimologi dan bahasa, "pelaksanaan" berarti "pengerjaan" atau "perwujudan" suatu pekerjaan. Yang dimaksud dengan pelaksanaan adalah pelaksanaan suatu pekerjaan dalam suatu program kerja yang telah direncanakan.⁴²

b. Subyek (pembimbing)

Pembimbing atau subjek ialah orang yang dianggap cakap dan mampu menyampaikan tujuan dan maksud bimbingan pra nikah. Pembimbing atau konselor adalah ahli dalam bidang mereka. Dengan kata lain, individu yang terlibat harus memiliki kompetensi profesional yang tercantum di bawah ini:

- 1). Memahami aturan dan ketentuan agama Islam tentang pernikahan dan kehidupan rumah tangga.
- 2). Menguasai bidang bimbingan islami dan konseling.
- 3). Memahami filosofi dasar bimbingan.

⁴² Tohari Musnawar, *Dasar-Dasar Konseptual Bimbingan dan Konseling Islami*, (Yogyakarta: UII Press, 1992), 78.

4). Memahami dasar keilmuan bimbingan yang terkait.

Selain keahlian yang disebutkan di atas, pembimbing juga harus memiliki kemampuan sosial (seperti kemampuan untuk berinteraksi, bergaul, bersilaturahmi, dan sebagainya) dan kemampuan pribadi (seperti memiliki akhlak mulia).⁴³

Para pembimbing harus memenuhi beberapa persyaratan mental pribadi karena pekerjaan itu sulit. Ini termasuk:

- a) Mempunyai kepribadian menarik dan sangat berdedikasi pada tugasnya.
- b) Memiliki kesetiaan pada nilai-nilai kemanusiaan.
- c) Memiliki kemampuan untuk berinteraksi dengan anak bimbing dan individu lainnya.
- d) Kelambanan dalam lingkungan kerjanya, termasuk lingkungan sekitarnya.
- e) Memiliki sifat terbuka berarti tidak menyembunyikan niat buruk.
- f) Memiliki empati dan suka bekerja sama dengan orang lain.
- g) Mengerti kebutuhan anak bimbing.
- h) Sangat cerdas sehingga dapat memahami tujuan bimbingan.
- i) Mempunyai kematangan jiwa (kedewasaan) segala perbuatan lahiriah dan batiniyah.
- j) Memiliki sikap mental yang menyukai belajar tentang hal-hal yang berkaitan dengan tugasnya.

⁴³ Arifin, *Pokok-pokok tentang Bimbingan dan Penyuluhan Agama*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1986), 50.

- k) Harus memahami agamanya, berakhlak mulia, dan aktif menganutnya.

Menurut teori tahapan bimbingan yang dikemukakan oleh Tohari Musnawar, kemudian dibandingkan dengan pra nikah, mencakup sejumlah:⁴⁴

- a) Tahap persiapan, tahap yang paling penting ialah tahap konseli. Pada tahap ini, konseli harus membangun hubungan dengan pembimbing atau konselor untuk berkomunikasi dengan baik. Ini akan memungkinkan keduanya berbicara tentang bimbingan pra nikah.
- b) Tahap keterlibatan (the joining), Pada tahap keterlibatan, pembimbing mulai menerima konseli baik secara isyarat maupun lisan, mempertimbangkan perasaan mereka, dan memberikan klarifikasi tentang semua aspek pernikahan.
- c) Tahap menyatakan masalah, Dalam tahap menyatakan masalah, pembimbing memungkinkan konseli berbicara tentang masalah yang akan dihadapi terkait pernikahan dan rumah tangga.
- d) Tahap interaksi, Pada tahap interaksi, pembimbing membantu konseli membuat pola interaksi untuk menyelesaikan masalah dan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menangani masalah pernikahan dan berkeluarga. Pembimbing juga dapat melatih konseli untuk berinteraksi dengan cara yang dapat diikuti (seperti sabar, memaafkan, dan terbuka) dalam kehidupan berkeluarga.

⁴⁴ Mukhlas Hanafi, *Bimbingan Pra Nikah dalam Membangun Keluarga Sakinah di BP4 KUA Gedungtengah Yogyakarta*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2017), 32-34.

- e) Tahap konferensi, yang mencakup tahap menentukan metode pemecahan dan memperkirakan keakuratan hipotesis. Pada tahap ini, pembimbing merancang dan menyediakan pekerjaan rumah untuk menerapkan perubahan ketidakberfungsian perkawinan.
- f) Tahap penentu tujuan adalah tahap di mana konseli telah mencapai perilaku normal, yaitu mampu melakukan tugas dan tujuan pernikahan dengan baik dengan bekerja sama, meningkatkan mental dan pemahaman konseli.
- g) Tahap penutupan, tahap akhir dari bimbingan, atau mengakhiri hubungan bimbingan setelah tujuannya tercapai.

Menurut Keputusan Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 379 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Bimbingan Perkawinan Pranikah Bagi Calon Pengantin, penyelenggara bimbingan perkawinan pranikah bagi calon pengantin adalah Kementerian Agama Kabupaten/Kota, KUA Kecamatan, atau lembaga lain yang memenuhi persyaratan dan telah mendapat izin penyelenggaraan dari Kementerian Agama sesuai dengan tingkat yang ditetapkan oleh Kementerian Agama.

Pengakuan kursus pranikah, juga dikenal sebagai bimbingan perkawinan pranikah, diberikan oleh Kementerian Agama Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam melalui penilaian, visitasi, dan pengawasan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam.

Secara umum, ada dua jenis konseling perkawinan. Yang pertama adalah konseling yang sangat terbuka di mana konselor dan pasangan calon pengantin berkumpul untuk membahas masalah perkawinan. Yang kedua adalah konseling yang diberikan di mana konselor bertemu dengan kelompok orang untuk membahas

masalah perkawinan.⁴⁵ Pada akhirnya, proses pengenalan karakter dan pembelajaran terhadap masing-masing pihak berlangsung selama perkawinan itu sendiri. Ini dicapai melalui pendekatan belajar dari kesalahan atau pengalaman.⁴⁶

Singkatnya, bimbingan pranikah adalah memberikan saran, bimbingan, dan informasi tentang perkawinan kepada setiap orang atau kelompok, terutama kepada calon pasangan suami istri dengan tujuan membantu mereka menyelesaikan perbedaan dan membentuk keluarga yang sakinah, mawaddah, dan warohmah.

Dasar Hukum Pelaksanaan Bimbingan Perkawinan

Badan Penasihatatan Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan, atau BP4, adalah organisasi sosial keagamaan yang bekerja sama dengan Kementerian Agama dan lembaga terkait lainnya untuk meningkatkan kualitas perkawinan umat Islam di Indonesia dengan menawarkan bimbingan, pembangunan, dan perawatan kepada keluarga muslim di seluruh negeri.⁴⁷ Menurut Keputusan Pemerintah Nomor 477 Tahun 2004, yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Agama (KMA), setiap pasangan yang akan menikah harus mendapatkan pemahaman tentang arti kekeluargaan sebelum menikah instruksi (suscatin).

Proses pembinaan pranikah menjadi lebih jelas dengan keluarnya Surat Edaran Dirjen Bimas Islam No. DJ.II/PW.01/1997/2009. Peraturan kelas untuk calon pengantin adalah bukti nyata bahwa pemerintah benar-benar peduli dengan meningkatnya jumlah perceraian dan kekerasan dalam rumah tangga di Indonesia. Fakta bahwa pasangan yang telah menikah kurang dari lima tahun lebih sering melakukan perceraian menunjukkan bahwa banyak calon pengantin muda belum sepenuhnya memahami apa yang dilakukan saat menikah. Dalam situasi seperti ini,

⁴⁵ A. Malik M. Thaha Tuanaya dkk, *Pelayanan Bimbingan Pra-Nikah Di Kantor Urusan Agama*, (Jakarta: Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Jakarta, 2015), 16.

⁴⁶ Hasbi Indra dkk, *Potret Wanita Shalehah*, (Jakarta; Penamandani, 2004), 67.

⁴⁷ UU Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga

Kementerian Agama mengeluarkan peraturan untuk mengadakan kelas untuk calon pengantin karena mereka tidak tahu apa-apa tentang pernikahan.

Bimbingan pranikah atau suskadin ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai dasar-dasar pernikahan dan juga meminimalisir angka perceraian dan kekerasan dalam rumah tangga di Indonesia.

Dasar hukum pembinaan pranikah atau Suscati:

- a. GHBN Tahun 1999.
- b. Sasaran Repelita VI.
- c. UU Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 16).
- d. UU Nomor 10 Tahun 1992 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Sejahtera.
- e. Keputusan Menteri Agama Nomor 3 Tahun 1999 tentang Pembinaan Keluarga Sakinah.⁴⁸
- f. Keputusan Menteri Agama (KMA) No. 477 Tahun 2004 tentang Pemberian Wawasan Tentang Perkawinan dan Rumah Tangga Kepada Calon Pengantin Melalui Kursus Calon Pengantin.
- g. Surat Edaran Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor. DJ.II/PW.01/1997/2009 tentang Kursus Calon Pengantin.⁴⁹
- h. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2017 tentang Gerakan Masyarakat Hidup Sehat.

⁴⁸ Kanwil Depag Provinsi Jawa Tengah, *Pembinaan Keluarga Sakinah dan Gerakan Sadar Zakat*, (Semarang: 2000), 2

⁴⁹ BP4, *Majalah Perkawinan dan Keluarga*, No. 452/xxxv111/2010, Jakarta, 2010, 4.

- i. Peraturan Direktur Jenderal Bimas Islam Nomor DJ.11/491/2009 tentang Kursus Calon Pengantin.
- j. Keputusan Dirjen Bimas Islam Nomor 379 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Bimbingan Perkawinan Pranikah Bagi Calon Pengantin

Undang-undang ini bertujuan untuk menyamakan kedudukan antar badan atau lembaga penyelenggara mengenai isi dan metode konseling pernikahan pranikah bagi remaja yang sudah menikah dan calon pengantin. Di dalamnya juga diatur kemampuan lembaga penyelenggara dalam memberikan layanan konseling pernikahan pranikah kepada calon pengantin. Melalui program Bimbingan Pernikahan, Dirjen Bimas Islam bertujuan untuk mendukung remaja usia sekolah dan calon pengantin dalam memperkuat keluarga dan menunda pernikahan guna menurunkan angka stunting.

Tujuan dan Fungsi Bimbingan

1) Tujuan Bimbingan

- a) Bimbingan untuk merencanakan tindakan di masa depan, seperti menyelesaikan pendidikan atau studi, berkembang dalam karir atau pekerjaan, dan menjalani hidup.
- b) Bimbingan ini membantu orang mengetahui potensi yang ada pada diri mereka dan mengembangkan karir mereka sesuai dengan potensi tersebut. Ini juga dapat membantu orang yang belum tahu potensinya untuk merencanakan karir masa depan.
- c) Bimbingan adalah upaya untuk menggunakan semua potensi dan kekuatan Anda sebaik mungkin.

- d) Bimbingan dapat menjadi cara bagi seseorang untuk mengeksplorasi potensi yang belum terungkap. Ada orang yang menyadari potensi mereka, tetapi ada orang lain yang tidak. Bimbingan dapat membantu seseorang mengetahui kemampuan dasar mereka atau potensi mereka. Dengan latihan dan sumber daya yang memadai, kemampuan ini akan berkembang dengan baik.
- e) Bimbingan dapat membantu seseorang menyesuaikan diri dengan lingkungan sekolah, masyarakat, dan tempat kerjanya. Manusia makhluk sosial yang harus berinteraksi dengan orang lain dalam kehidupan sehari-hari. Jika seseorang tidak dapat menyesuaikan diri, berinteraksi, dan bersosialisasi dengan lingkungannya dengan baik, mereka akan menjadi pemurung dan tertutup. Sebaliknya, jika seseorang dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan sosialnya, mereka akan dapat berkembang secara optimal dalam karirnya. karena ia sosial terhadap orang lain, didukung oleh lingkungan sosial yang baik, dan memiliki kemampuan untuk menghargai lingkungannya.
- f) Bimbingan dapat membantu mengatasi dan menghadapi kesulitan dan hambatan dalam pendidikan, penyesuaian dengan lingkungan pendidikan, tempat kerja, dan masyarakat.⁵⁰ Bimbingan dimaksudkan untuk memberi orang potensi dan alat untuk memecahkan masalah, kesulitan, dan hambatan. Pekerjaan yang tidak kita lakukan dengan baik dapat menyebabkan masalah dan tantangan itu. Jika tidak bisa mengatasi masalah dengan baik, itu akan berdampak negatif pada

⁵⁰ Syamsu Yusuf, Juntika Nurihsan, *Landasan Bimbingan dan Konseling* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010), 13.

kita. Namun, jika kita dapat melakukannya dan mengatasinya dengan baik, pekerjaan kita akan berjalan dengan baik, berkembang, dan maju.

2) Fungsi Bimbingan

- a) Pemahaman, sebagai cara untuk membantu seseorang mengenal sekelompok orang) untuk memperoleh dan memahami potensi diri dan lingkungannya, seperti pendidikan, pekerjaan, dan kebiasaan agama.
- b) Preventif, lebih tepatnya bagaimana seseorang atau konselor mengantisipasi dan berusaha mencegah masalah yang mungkin muncul agar orang yang menerima bimbingan atau konseling tidak mengalaminya.
- c) Pengembangan, konselor selalu berusaha menciptakan lingkungan yang mendukung perkembangan individu atau kelompok yang melakukan bimbingan atau konseling.
- d) Penyembuhan (perbaikan), fungsi bimbingan yang mengambil keputusan.
- e) Penyaluran, bimbingan membantu orang memilih kegiatan ekstrakurikuler, program studi, atau jurusan serta memperkuat karir atau posisi yang sesuai dengan minat, keahlian, dan sifat kepribadian lainnya.
- f) Adaptasi, bimbingan membantu orang yang mengajar, terutama guru, konselor, dan dosen, menyesuaikan program pendidikan dengan minat, kemampuan, dan kebutuhan siswa.

g) Penyesuaian, Bimbingan membantu orang menyesuaikan diri secara konstruktif dan dinamis dengan kurikulum, peraturan, dan kebiasaan agama di sekolah.⁵¹

3) Unsur dalam Bimbingan

a) Pembimbing

Pembimbing ialah orang yang memimpin, membimbing, atau memberi contoh kepemimpinan. Dalam proses konseling pranikah, mereka juga akan berbagi informasi relevan dengan pernikahan. Penting bagi para mentor untuk memberikan kegembiraan pada lingkungan pemandu sehingga peserta bimbingan, atau calon pengantin, tidak menjadi tidak tertarik seiring berjalannya waktu.

b) Terbimbing

Mengikuti proses konseling pranikah memungkinkan pasangan atau calon pengantin mendapatkan bimbingan. Terbimbing adalah seseorang yang terlibat atau mempunyai permasalahan dalam mencapai tujuan bimbingan.

c) Metode

"Metode" berasal dari kata Yunani "metha", yang berarti "melalui, menuju, mengikuti," dan "hodos", yang berarti "perjalanan, jalan, arah, dan cara." Oleh karena itu, metode ialah cara berbuat sesuai dengan aturan sistem tertentu untuk memastikan bahwa tugas praktisi dilakukan dengan cara yang terarah dan logis, dengan tujuan

⁵¹ Syamsu Yusuf, Juntika Nurihsan, *Landasan Bimbingan dan Konseling*, 17.

mencapai hasil yang optimal. Bimbingan perkawinan biasanya menggunakan ceramah dan wawancara.⁵²

4) Metode Bimbingan Perkawinan

Istilah metode secara etimologi berasal dari bahasa Yunani yang berarti cara atau jalan, sedangkan secara terminologi metode berarti cara atau jalan yang ditempuh untuk mencapai suatu tujuan dengan hasil yang efektif dan efisien. Efektif maksudnya adalah antara biaya, tenaga dan waktu berjalan beriringan dan seimbang, sementara efisien adalah dimaksudkan sesuatu yang berkaitan dengan pencapaian suatu hasil.⁵³ Metode juga didefinisikan sebagai langkah-langkah untuk menyampaikan sesuatu.⁵⁴ Dalam pelaksanaan Bimbingan Perkawinan tentu menggunakan metode ceramah, dialog, diskusi, tanya jawab, serta studi kasus sesuai dengan kondisi di lapangan.

a) Metode Langsung

Metode komunikasi langsung memungkinkan konselor dan klien yang dibimbing berbicara satu sama lain secara langsung. Materi bimbingan perkawinan pranikah untuk calon pengantin adalah sebagai berikut:⁵⁵

1. Presentasi dua jam tentang kebijakan bimbingan perkawinan
2. Perkenalan, persetujuan harapan, dan kontrak belajar selama satu jam pelajaran
3. Untuk dua jam pelajaran, persiapan keluarga yang tenang.

⁵² Hamdi Abdul Karim, Manajemen Pengelolaan Bimbingan Pranikah dalam Mewujudkan Keluarga Sakinah Mawaddah wa Rahmah, *Jurnal Bimbingan Penyuluhan Islam*, Vol. 01, No. 02, 2019, 322-336.

⁵³ Departemen Agama RI, *Pedoman Konselor Keluarga Sakinah*, (Jakarta: Departemen Agama RI, 2001), 80-82.

⁵⁴ Asmuni Syukir, *Dasar-Dasar Strategi Dakwah*, (Surabaya: Al- Ikhlas, 1993), 99-100.

⁵⁵ Handrawan Nadesul, *Kiat Sehat Pranikah*, (Jakarta: PT Kompas Media Nusantara, 2009), 37.

4. Membangun hubungan keluarga selama tiga jam pelajaran
5. Memenuhi kebutuhan keluarga selama dua jam instruksi
6. Dua jam pelajaran tentang menjaga kesehatan reproduksi
7. Menyediakan generasi berkualitas untuk dua jam pelajaran.
8. Dua jam pelajaran dengan refleksi, evaluasi, dan tes setelahnya.

a) Metode Individual

1. Percakapan pribadi, konselor dan klien bertatap muka.
2. Kunjungan kerumah (home visit), konselor berbincang dengan klien, namun berlangsung di rumah klien.
3. Kunjungan dan observasi kerja, konsultan melakukan percakapan individu sambil mengamati pekerjaan dan lingkungan klien.

b) Metode Kelompok

1. Diskusi kelompok, di mana konselor memberikan arahan melalui pertemuan kelompok dengan klien yang mengalami masalah yang sama.
2. Karyawisata/Inspeksi Lapangan, yaitu bimbingan langsung kelompok melalui forum inspeksi lapangan.
3. Psikodrama dan sosiodrama mengajarkan cara menghindari dan memecahkan masalah (psikologis) dengan bermain peran.
4. Bimbingan kelompok berarti memberikan materi bimbingan tertentu (ceramah) kepada kelompok yang telah direncanakan sebelumnya.

c) Metode Tidak Langsung

1. Metode individual, misalnya melalui surat, telepon, dan berbagai sumber.
2. Metode kelompok, ialah teknologi yang digunakan di papan bimbingan, surat kabar, brosur, radio, dan televisi, antara lain.⁵⁶

5) Pengaruh Bimbingan Perkawinan

a) Komunikasi Dalam Perkawinan

Sebagai jembatan utama dalam membina hubungan suami-istri, komunikasi merupakan hal yang penting. Komunikasi merupakan dasar dari *close relationship*, dan tentunya komunikasi juga menjadi alat untuk dalam mempertahankan sebuah hubungan termasuk di dalamnya ikatan perkawinan. Mempertahankan status perkawinan sama dengan mempertahankan jenis *close relationship* lainnya ada beberapa definisi dari mempertahankan sebuah status dalam hal ini perkawinan, yang paling banyak dikutip pada ranah ilmu komunikasi adalah sebagai berikut:⁵⁷

Komunikasi dalam pernikahan menurut Effendy merupakan komunikasi yang terjadi antara komunikator (orang yang memulai berkomunikasi) dengan seorang komunikan (orang yang menerima informasi). Komunikasi interpersonal dianggap paling efektif digunakan dalam rangka mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang karena bersifat dialogis yang berupa percakapan.

⁵⁶ Ainur Rahim Faqih, *Bimbingan dan Konseling dalam Islam*, (Yogyakarta: UII Press, 2007), 53-55.

⁵⁷ Ag.Krisna Indah Marheni, Komunikasi Interpersonal Dalam Pernikahan, *Jurnal of Counseling and Personal Development Vol. 1 No.1*, 2019, 17-18.

DeVito mengatakan bahwa komunikasi dalam pernikahan adalah pengiriman pesan dari seseorang yang diterima oleh orang lain baik satu orang atau beberapa orang dan mendapatkan umpan balik secara langsung.

b) Penyelesaian Konflik

Konflik selalu ada di tempat kehidupan bersama, bahkan dalam hubungan yang sempurna sekalipun konflik tidak dapat dielakkan dan konflik semakin meningkat dalam hubungan yang serius. Setiap saat dimana terdapat dua orang atau dua kelompok yang akan mengambil keputusan mempunyai potensi untuk menimbulkan suatu konflik.

Demikian pula halnya dengan kehidupan perkawinan. Kebahagiaan merupakan hal utama yang menjadi tujuan dan sangat diharapkan dari sebuah perkawinan. Namun untuk mencapai suatu kebahagiaan perkawinan bukanlah sesuatu hal yang mudah karena kebahagiaan perkawinan akan tercapai apabila pasangan suami istri memiliki kualitas interaksi perkawinan yang tinggi.

Perselisihan, pertentangan dan konflik dalam suatu rumah tangga merupakan sesuatu yang terkadang tidak bisa dihindari, tetapi harus dihadapi. Hal ini karena dalam suatu perkawinan terdapat penyatuan dua pribadi yang unik dengan membawa sistem keyakinan masing-masing berdasar latar belakang budaya serta pengalaman yang berbeda-beda. Perbedaan yang ada tersebut perlu disesuaikan satu sama lain untuk membentuk sistem keyakinan baru bagi keluarga mereka. Proses inilah yang seringkali menimbulkan ketegangan,

ditambah lagi dengan sejumlah perubahan yang harus mereka hadapi, misalnya perubahan kondisi hidup, perubahan kebiasaan atau perubahan kegiatan sosial.⁵⁸

Sejumlah ahli sepakat bahwa konflik dalam perkawinan merupakan hal yang tidak dapat dihindari. Konflik seringkali dipicu oleh adanya perbedaan-perbedaan antara individu dengan pasangannya.

Menurut Miller dan Perlman (2009) terdapat dua alasan mengapa konflik sangat sukar dihindari dalam sebuah perkawinan, alasan pertama yaitu karena pada setiap individu memiliki perbedaan mengenai suasana hati dan minat. Pasangan suami-istri pun seringkali mengalami perbedaan tujuan dan tingkahlaku yang sulit dihindari. Konflik juga sukar dihindari karena adanya tekanan yang terjadi dalam hubungan pasangan tersebut, sehingga menyebabkan munculnya ketegangan sewaktu-waktu.

Gottman (1994) berpendapat bahwa sebagian pasangan menikah menilai konflik sebagai gangguan kecil dalam perkawinan, tetapi bagi pasangan yang lain bisa menjadi lebih kompleks dan lebih sering terjadi. Bila seseorang sering merasa terganggu akibat konflik yang dialaminya, atau merasa memiliki jarak dengan pasangannya, maka konflik dapat menjadi suatu peringatan atau ancaman bagi hubungan individu dengan pasangannya.⁵⁹

c) Kepuasan Dalam Perkawinan

⁵⁸ Eva Meizara Puspita Dewi, Bast, "Konflik Perkawinan Dan Model Penyelesaian Konflik Pada Pasangan Suami Istri", *Jurnal Psikologi Volume 2*, No. 1, 2008, 43.

⁵⁹ Sitti Murdiana, "Penyelesaian Konflik Perkawinan Ditinjau Dari Usia Perkawinan", *JAS Vol. 5 Nomor 3*, 2015, 5.

Setiap orang ingin agar perkawinannya bahagia. Jika kepuasan perkawinan tinggi, otomatis orang tersebut akan memegang teguh komitmen perkawinan tanpa ada beban. Seseorang yang mempunyai komitmen dalam mengejar tujuan hidupnya, dia akan dapat memahami makna hidup dan mampu mengatasi masalah. Walgito mengungkapkan bahwa kepuasan perkawinan merupakan keadaan individu yang ingin mendapat perlindungan, kasih sayang, rasa aman dan dihargai sehingga individu akan merasa tenang, dapat melindungi dan dilindungi serta dapat mencurahkan segala isi hatinya kepada pasangan.

Kehadiran anak dapat meningkatkan kepuasan perkawinan, sebaliknya ketidakhadiran anak dapat menurunkan kepuasan perkawinan. Menurut Duvall & Miller (dalam Suryani, 2008) salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan perkawinan adalah kehadiran seorang anak. Hal ini juga disampaikan oleh penelitian yang dilakukan Benin (dalam Suryani, 2008) menunjukkan bahwa kepuasan perkawinan meningkat pada saat sebelum memiliki anak dan sudah memiliki anak. Terlebih lagi ketika melahirkan anak pertama.⁶⁰

d) Stabilitas Perkawinan

Definisi stabilitas dalam pernikahan sendiri telah mengalami perkembangan dalam ranah penelitian:

Rena Latifah, mengemukakan suatu pernikahan akan stabil jika minim gangguan dan adanya keberfungsian institusi pernikahan

⁶⁰ Aafiyah Rizka Maliki, Kesejahteraan Subjektif dan Kepuasan Perkawinan Pada Pasangan Yang Tidak Memiliki Anak Karena Infertilitas, *Psikoborneo*, Vol 7, No 4, 2019, 57.

itu sendiri dalam mengembangkan potensi individu.⁶¹ Menurutnya terdapat tujuh area yang dianggap sebagai area fungsional dalam suatu pernikahan stabil:

1. Marital Role, kemampuan dua individu (dewasa) untuk saling membutuhkan, menciptakan kebersamaan, dukungan, pemuasan kebutuhan seksual hingga stimulus intelektual dalam suatu relasi pernikahan.
2. Parental Role, kemampuan individu sebagai pasangan dalam menyediakan kebutuhan tumbuh kembang anak-anaknya setiap hari.
3. Chroseees, kemampuan mengelola aktivitas harian dan pembagian tugas-tugas rumah tangga.
4. Finances, kemampuan mengelola pemasukan dan pengeluaran keuangan dalam cara-cara yang dapat memuaskan kedua belah pihak dalam rangka pengasuhan, pendidikan, rekreasi, dan kebutuhan masa depan.
5. Sex, pengalaman hubungan seksual yang dapat saling memuaskan, serta dapat mengajarkan edukasi seksual pada anak sesuai usianya.
6. Communication, kemampuan mengelola komunikasi dimana kedua belah pihak saling menyadari kebutuhan pasangannya.
7. Boundaries, dapat memilah dan membedakan secara fleksibel antara prioritas untuk keluarga inti, keluarga besar dan komunikasi masyarakat.

⁶¹ Rena Latifah, Komitmen Beragama Islam Memprediksi Stabilitas Perkawinan, *journal of psychology* dari UIN Syarif Hidayatullah Jakaerta, vol. 3 No. 1, 2015, 25.

C. Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat diukur dengan menggunakan skala likert. Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Dalam Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor: 114/M.PAN/2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat diukur oleh 9 unsur sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
2. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat termasuk keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan

oleh unit pelayanan dan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).⁶²

⁶² Kementerian Agama Republik Indonesia, Modul Indeks Kepuasan Masyarakat, 2020