

Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember

Vico Anggi Irawan¹⁾, Imam Sunarto²⁾

¹⁾Program Studi Ilmu Administrasi Negara,
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Jember
e-mail: viccoirawan@gmail.com

²⁾Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan
e-mail: imamsunarto06@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berkaitan dengan kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ambulu. Fenomena seperti keterlambatan penyediaan buku nikah dan kurangnya sosialisasi menjadi alasan utama penelitian ini dilakukan. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan teori pakar dari Zeithaml dan Bitner dalam mengukur kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah *purposive* sampling melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menjelaskan secara rinci tentang kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Ambulu berdasarkan teori pakar dari Zeithaml dan Bitner. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ambulu berjalan kurang optimal karena terdapat beberapa poin Standar Konsep Operasional yang belum terpenuhi sehingga senantiasa memperhatikan kualitas pelayanan publik dalam pelayanan sesuai dengan unsur-unsur yang berlaku diantaranya transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Kata Kunci: Pernikahan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

This research relates to the quality of marriage registration services at the Ambulu Religious Affairs Office. The phenomena such as delays in providing marriage books and lack of socialization were the main reasons this research was conducted. The indicators used in this research are based on the expert theory of Zeithaml and Bitner in measuring service quality. This research uses qualitative descriptive research with the data collection technique used is purposive sampling through observation, interviews and documentation. The results of this research explain in detail the quality of marriage registration services at KUA Ambulu based on the expert theory of Zeithaml and Bitner. The conclusion of this research is that the quality of marriage registration services at the Ambulu District Religious Affairs Office is running less than optimally because there are several points of the Operational Concept Standards that have not been met so that always pay attention to the quality of public services in services accordance with the applicable elements including transparency, accountability, conditionality, participation, equal rights, and balance of rights and obligations.

Keywords: marriage, qualitative descriptive, KUA Ambulu

1. PENDAHULUAN

Pelayanan menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik, memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Adapun pemerintah mempunyai tanggung jawab dan kewenangan dalam menentukan standar pelayanan minimal.

Pencatatan Pernikahan merupakan suatu hal yang penting dalam realita kehidupan umat manusia. Dengan adanya pernikahan, rumah tangga dapat ditegakkan dan dibina sesuai dengan norma agama dan tata kehidupan masyarakat. Dalam rumah tangga berkumpul dua insan yang berlainan jenis yaitu suami dan istri, mereka saling berhubungan agar mendapat keturunan sebagai penerus generasi. Insan-insan yang berada dalam rumah tangga itulah yang disebut keluarga. Pernikahan menjadikan proses keberlangsungan hidup manusia di dunia ini berlanjut, dari generasi ke generasi.

Pernikahan juga berfungsi untuk mengatur hubungan antara laki-laki dan perempuan berdasarkan pada asas saling menolong dalam wilayah kasih sayang dan cinta serta penghormatan. Kebutuhan administratif mengenai pernikahan telah diatur di dalam ketentuan peraturan perundang undangan. Hal ini dikarenakan kebutuhan manusia untuk menikah dan berumah tangga adalah awal dari munculnya kebutuhan yang lainnya. Pada dasarnya dalam Al-Quran dan Al-Hadis tidak mengatur secara rinci mengenai pencatatan pernikahan. Tuntutan perkembangan dengan berbagai pertimbangan kemaslahatan guna kepentingan kepastian hukum didalam masyarakat, administrasi pernikahan ini diatur dalam Undang-undang Nomor 1 tahun 1974 tentang pencatatan perkawinan.

Kurang efisiennya dalam menyelenggarakan pelayanan pencatatan nikah menyebabkan kualitas pelayanan pencatatan pernikahan menjadi terhambat. Bahwa dalam pencatatan pernikahan dapat membutuhkan waktu yang cukup lama karena kurangnya sosialisasi dari pihak KUA pelayanan pencatatan nikah yang mengakibatkan kurang begitu efisiensinya masyarakat dalam memahami persyaratan pencatatan nikah sehingga masyarakat kurang begitu memahami tentang prosedur pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ambulu.

Namun dari hasil dari permasalahan yang terjadi di Kantor Urusan Agama adalah dalam melakukan pencatatan nikah dalam melakukan verifikasi pencatatan nikah para pegawai kantor urusan agama masih kurang teliti dalam melakukan pencatatan nikah sehingga banyak di temukan ketidak cocokan data yang di gunakan di gunakan dalam acuan penulisan buku nikah dan terkadang masih terjadi tindakan pungutan liar.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dar upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Hardiyansah (2011) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan. Karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006) Pelayanan adalah suatu aktivitas atas serangkain aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya dikemukakan oleh Agus Dwiyo (2006) mendefinisikan pelayanan publik adalah Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

H.A.S Moenir (2002) menyatakan: “ pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.”

Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011) pelayanan publik diartikan “ pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan”.

Pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya instansi untuk menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Jika masyarakat merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah jasa, melainkan merupakan interaksi sosial dengan subyektifitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2000) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut: “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi Kualitas diatas mengandung makna bahwa elemen-elemen kualitas yaitu:

- a. Kualitas merupakan kondisi yang dinamis
- b. Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan
- c. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Adapun cara mengukurnya yaitu dengan cara:

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan (Sinambela, 2006).

Menurut pendapat beberapa orang penulis banyak faktor yang berpengaruh dalam pelayanan yang berkualitas. Moenir (2000) mengatakan bahwa ada enam faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan umum yaitu :

- a. Faktor kesadaran aparat yang bertugas diinstansi pelayanan.
- b. Faktor aturan
- c. Faktor organisasi
- d. Faktor kemampuan dan keterampilan agar aparat dapat bekerja dengan cepat dan tepat.
- e. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum pegawai
- f. Faktor sarana pelayanan Hal ini dimaksud agar aparat pelayanan betul betul menyadari akan arti penting pelayanan dan menyadari bahwa pemerintah ada adalah untuk memberi pelayanan kepada masyarakat. Itulah pula alasan sehingga aparatur pemerintah sering kali disebut pelayan masyarakat” (Wasistiono, 2002).

The Liang Gie dan Budi Ibrahim dalam Suwarsono, 1999) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi :

- 1. Motivasi kerja
- 2. Kemampuan kerja pegawai
- 3. Perlengkapan dan fasilitas
- 4. Lingkungan eksternal
- 5. Leadership
- 6. Misi strategis
- 7. Budaya perubahan
- 8. Kinerja individu dalam organisasi
- 9. Praktek manajemen

10.Struktur

11.Iklim organisasi

Menurut Sinambela (2010) Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturaan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Faktor pendukung pelayanan ialah sarana yang ada untuk melaksanakan tugas/pekerjaan pelayanan. Sarana itu terbagi dua yakni :a. Sarana kerja yang meliputi peralatan, perlengkapan, dan alat bantu kerja. b. Sarana fasilitas yang meliputi gedung dengan segala kelengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan lainnya (Moenir, 2000).

2.3 Pernikahan

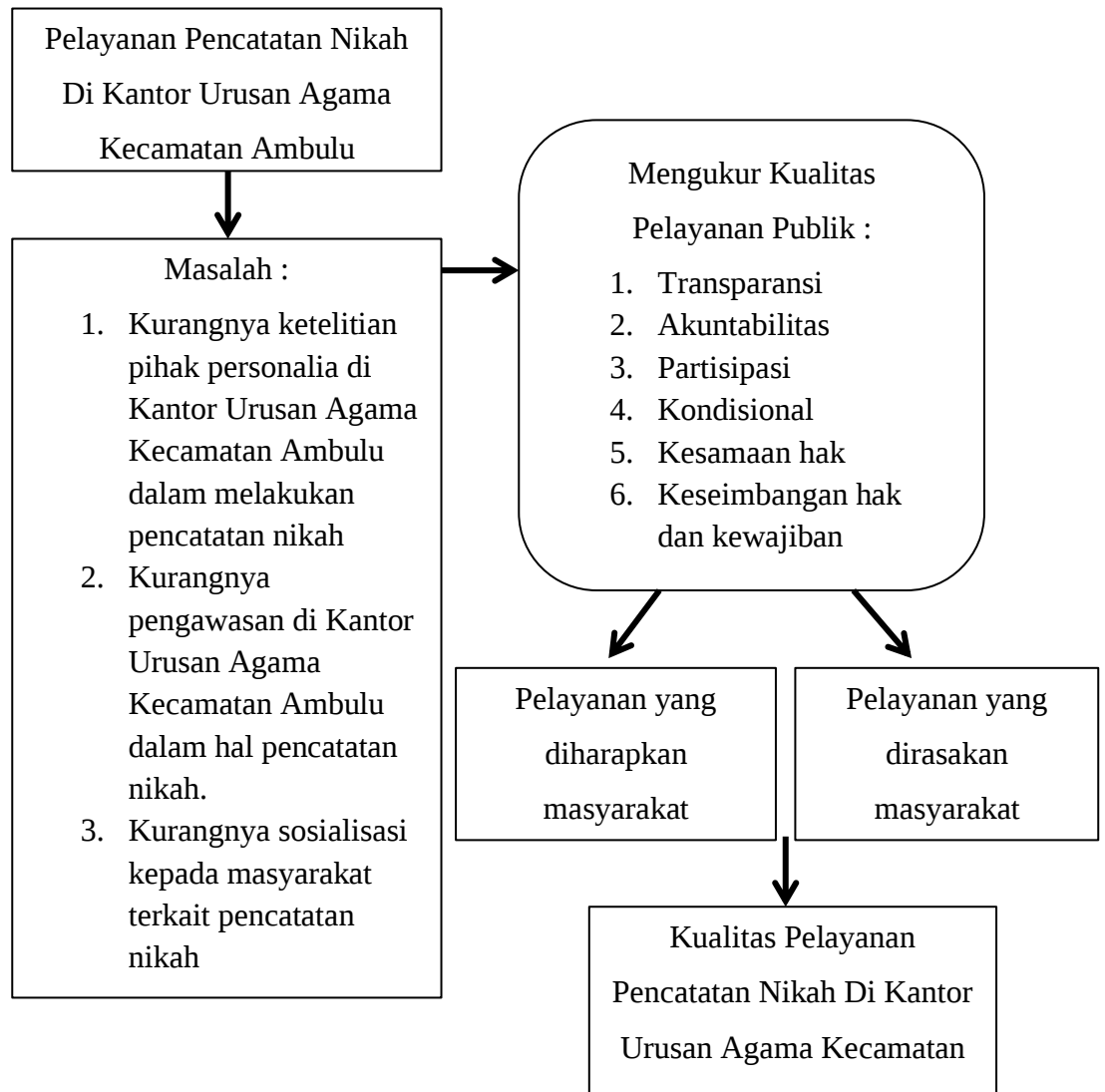
Terdapat berbagai pengertian nikah diantaranya menurut Atabik dan Mudhiaah (2014), Pernikahan merupakan sebuah perintah agama yang diatur oleh syariat Islam dan merupakan satu-satunya jalan penyaluran seks yang disahkan oleh agama Islam.

Menurut Kinastuti dan Oktaviani (2010) Pernikahan merupakan awal terbentuknya kehidupan keluarga dimana setiap pasangan yang mengikrarkan diri dalam sebuah ikatan pernikahan tentu berharap agar pernikahan yang dibangun berhasil. Uwaidah (2014) menyatakan bahwa, menurut bahasa nikah berarti penyatuan.selanjutnya, Abu hasan Bin Paris mengatakan bahwa “ nikah tidak disebutkan dalam al qur an ,melainkan dengan pengertian kawin. Seperti pada firman allah “ujilah anak yatim itu sampai mereka cukup umur untuk kawin (An Nisa).

Menurut Hanafiah dalam As – Subki (2010),” nikah adalah akad yang memberi faedah untuk melakukan mut’ah secara sengaja “ artinya kehalalan Seorang seorang laki laki untuk beristimta dengan seseorang dengan seseorang wanita selama tidak ada faktor yang menghalangi sahnya pernikahan tersebut secara syar’i. Dari beberapa pendapat tersebut dapat diketahui nikah adalah penyatuan antara laki laki dan perempuan yang hidup bersama. Selanjutnya menurut UU. No. 1 Tahun 1974 Pasal 1 mendefisikan bahwa perkawinan /perkawinan sebagai ikatan lahir batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga atau rumah tangga yang

bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa. Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa pernikahan merupakan ikatan yang terjalin antara pasangan suami-isteri melalui perjanjian dan kesepakatan dengan tujuan untuk menghasilkan keturunan serta membentuk dan membina keluarga.

2.4 Kerangka Berfikir



Gambar 1. Layanan Pencatatan Nikah di KUA Kecamatan Ambulu

3 METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan

bahasa, pada suatu konteks khususnya yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Subjek penelitian pada umumnya adalah manusia atau apa saja yang menjadi urusan manusia. Subjek penelitian juga dapat diartikan sebagai tempat yang melekat pada objek penelitian. Oleh sebab itu, maka subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat dan pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember. Objek penelitian diartikan sebagai sesuatu yang menjadi pemusatan pada kegiatan penelitian, atau dengan kata lain segala sesuatu yang menjadi sasaran penelitian (Sugiyono, 2005). Objek penelitian juga dapat diartikan sebagai variable yang diteliti atau fokus penelitian. Sehingga objek dalam penelitian ini adalah kualitas Pelayanan Publik pada pengurusan surat nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember.

Pengumpulan data dan informasi dalam penelitian ini menggunakan teknik-teknik: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu: Kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Mengukur Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik harus memiliki standart pelayanan yang baik dalam standart pelayanan nya dapun cara mengukur kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

A. Transparansi

Menurut Nadrianto transparansi dapat diartikan sebagai suatu lkut terbukaan secara sungguh sungguh dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik yang secara menyeluruh dan memberi ruang keterbukaan dari seluruh kalangan masyarakat yang membutuhkan dalam proses sumber daya pelayanan publik yang bersih dan dapat di pertanggung jawabkan. transparansi pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan pelayanan yang bersifat terbuka dan konsep pelayanan ini merupakan rangkaian kegiatan proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan oleh masyarakat sehingga dalam pelaksanaan pelayanan publik masyarakat juga turut serta dalam melaksanakan pengawasan sehingga dalam kegiatannya dapat diakses oleh masyarakat secara luas.

Dalam sebuah layanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ambulu dalam sebuah pelayanan yang baik kualitas dalam transparansi pelayanan yang sesuai dengan transparansi yang terbuka dalam masyarakat yang di dalammmnya terdapat sebuah good governance dalam pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama dalam hal pelayanan publik hal ini bertujuan untuk membentuk karakter pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga dalam konsep

pelayanan transparansi merupakan rangkaian kegiatan penting dalam konsep pelayanan pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan prosedur dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan masyarakat dalam konsep transparansi pelayanan harus terbuka dan mudah diakses oleh semua pihak layanan transparansi harus senantiasa berusaha dapat diakses oleh masyarakat secara luas.

Wawancara dari Ibu Anggun mengatakan bahwa

“Secara pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Ambulu telah memberikan pelayanan yang transparatif hal itu dibuktikan saat saya melakukan pendaftaran pernikahan hal yang saya alami adalah tentang informasi yang diberikan sesuai dengan fakta “ (Anggun, 21 Juni 2024)”.

Dari pernyataan di atas mengungkapkan bahwa proses pencatatan nikah telah sesuai dengan apa yang diterapkan dalam sistem pelayanan pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Ambulu sehingga di dalam pelaksanaan pencatatan nikah masih menerapkan konsep transparansi.

Pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ambulu sudah bisa diakses secara daring dan luring dari pengalaman yang pernah saya alami untuk transparansi ini tidak ada hal yang mengganjal terutama kaitanya biaya pihak kua selalu terbuka. Dari Bapak Kurniawan mengatakan bahwa :

“Pelayanan yang ada KUA Ambulu sudah bisa memberikan pelayanan yang baik terutama dalam memenuhi keutuhan masyarakat saat ini sehingga pelayanan yang di berikan oleh pihak instansi sangat bagus” (Kurniawan , 26 Juli 2024)”.

Dari pernyataan yang di kemukakan oleh bapak Kurniawan sebagai orang yang pernah melakukan pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ambulu mengemukakan bahwa dalam pelayanan yang bersifat terbuka sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang terbaik.

B. Akuntabilitas

Kumorotomo (2013) mengatakan bahwa: "Akuntabilitas menjadi ukuran apakah aktivitas pemerintah atau pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya”.

Akuntabilitas dalam pelayanan publik dalam pelaksanaan pencatatan nikah dalam proses pelayanannya, Akuntabilitas diartikan bahwa suatu instansi pemerintah telah menetapkan dan mempunyai visi, misi, tujuan dan sasaran yang

jas terhadap program kerja yang telah, sedang, atau yang akan dijalankan. Hingga sekarang ini kualitas akuntabilitas masih diwarnai berbagai masalah seperti pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, merupakan indikator rendahnya kualitas akuntabilitas di Indonesia. Dimana hal ini juga sebagai akibat dari berbagai permasalahan yang belum dirasakan eksistensinya oleh rakyat. Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap kurangnya keterbukaan dari pemerintah baik yang secara langsung maupun melalui media massa menimbulkan citra yang buruk kepada masyarakat dalam hal pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ambulu.

Kumorotomo (2013) mengatakan bahwa: "Akuntabilitas menjadi ukuran apakah aktivitas pemerintah atau pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya". dari pernyataan diatas proses pelayanan publik sangatlah penting karena dari proses layanan inilah kantor urusan agama sebagai pusat layanan pusat keagamaan dalam pencatatan pernikahan harus sesuai dengan layanan layanan yang ada harus sesuai dengan peraturan perundang undangan.

C. Kondisional

Pelayanan yang dilakukan harus sesuai dengan kondisi masyarakat yang ada artinya pihak KUA tidak pernah melakukan tindakan pelayanan yang tidak sesuai dengan standart pelayanan bahkan KUA telah memberikan ruang terbuka kepada masyarakat siapapun yang ingin melaksanakan pelayaan nikah di KUA. Dari hasil wawancara yang telah kami lakukan kepada masyarakat, kondisioanal dalam indikator pelaksanaan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ambulu menjadi ukuran yang sangat penting di Kantor Urusan Agama.

Dari pelayanan yang pernah di dapatkan oleh Ibu Anggun mengungkapkan bahwa pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama sangatlah baik namun juga masih perlu adanya perbaikan.

"Kondisi kantor urusan agama Kecamatan Ambulu mengatakan bahwa kondisi pelayana yangada di kecamatan ambulu saat ini telah berjalan dengan baik KUA sendiri tidak pernah melakukan pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur yang beredar di masyarakat."(Anggun, 8 juli 2024)".

Hal ini juga di utarakan oleh Ibu Devi saat peneliti melakukan wawancara,

“Kondisi kantor urusan agama kecamatan ambulu sudah baik sebab dalam keberadaannya dalam urusan pelayanan publik utamanya dalam hal pencatatan pernikahan sangat baik hal ini di buktikan pada saat saya terakhir melakukan legalisir buku nikah di KUA ”(Devi 21 Juli 2024).

Dalam melakukan pelayanan pencatatan nikah kondisi kantor urusan agama Kecamatan Ambulu dengan kondisi yang cukup memadai sehingga dalam proses pelayanan pencatatan nikah berjalan dengan baik tanpa adanya hambatan.

D. Partisipatif

Dalam konsep pelayanan publik, posisi masyarakat ialah sebagai pengguna layanan, yang memiliki hak atas pelayanan publik serta berhak menuntut pelayanan yang seharusnya diperoleh. Namun, masyarakat sesungguhnya bukan hanya sekadar pengguna atau sering dianalogikan sebagai customer, melainkan dapat mengambil bagian dalam membuat dan merumuskan kebijakan. Partisipasi masyarakat merupakan salah satu konsep yang merujuk pada keterlibatan aktif masyarakat pada pengambilan keputusan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Partisipasi masyarakat sangat penting agar para penyelenggara pelayanan publik dapat lebih mengenal warganya, termasuk cara berpikir dan kebiasaan hidup warga masyarakatnya, masalah yang dihadapinya, apa yang disumbangkan dalam memecahkan masalah yang dihadapinya dan lain-lain. Kurangnya partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan menyebabkan kebijakan-kebijakan publik yang diputuskan tidak mampu mengakomodir berbagai aspirasi dan kepentingan masyarakat yang dapat menimbulkan kegagalan pada pencapaian tujuan kebijakan.

Pelaksanaann pelayanan publik senantiasa memberikan partisipasi kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk memberikan masukan terhadap pelayanan yang telah diberikan sehingga pelayanan yang ada di kantor urusan agama kecamatan ambulu menjadi lebih baik. dalam aspek pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama kecamatan ambulu peran masyarakat dalam pelaksanaan administrasi pernikahan sangatlah penting terutama dalam konsep penilaian terhadap layanan itu sendiri dalam memenuhi kebutuhan yang bersifat umum.

Dalam menyelenggarakan administrasi masyarakat dalam masyarakat sangatlah penting. Dari hasil wawancara peneliti dengan kepala KUA Ambulu Bapak Mohammad Subhan Zaen mengatakan

“Dari partisipasi masyarakat sangatlah baik terhadap pelayanan yang ada di kantor urusan agama bahkan kami senantiasa melibatkan masyarakat

dalam upaya penerapan tertib administrasi yang ada di kantor urusan agama sehingga peran masyarakat sangatlah penting guna mengukur kemampuan kami dalam melakukan pelayanan yang berkualitas.”(Subhan Zaen 23 Juli 2024).

Sementara itu salah satu fungsi dari partisipasi masyarakat sangatlah penting karena dapat menerapkan perilaku kerja yang baik dalam pelaksanaan administrasi yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ambulu selama ini. Selain itu dampak dari partisipasi masyarakat dalam lingkup kantor urusan agama kecamatan ambulu adalah untuk memperoleh nilai dan evaluasi terhadap kinerja kantor urusan agama kecamatan ambulu dalam upaya meningkatkan pelayanan yang baik oleh masyarakat. Peran masyarakat dalam pelayanan publik adalah dalam mewujudkan nilai-nilai untuk meningkatkan kinerja dalam melakukan pelayanan.

KUA Ambulu telah melakukan kegiatan apresiasi serta melibatkan masyarakat dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik pelayanan yang ada di KUA sangatlah membutuhkan peran dalam masyarakat.

E. Kesamaan hak

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi legal bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pertama, pelayanan publik diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan akan barang, jasa dan administrasi warga negara dan penduduk. Artinya dalam melaksanakan pelaksanaan pelayanan publik harus sesuai dengan konsep dan kebutuhan masyarakat yang akan melakukan pelayanan pelayanan yang dimaksud adalah dalam menyelenggarakan pelayanan dari penelitian yang dilakukan adalah dalam proses pelayanan di kantor urusan agama kecamatan Ambulu adalah dalam melaksanakan pelayanan yang ada di kantor urusan agama kecamatan Ambulu sudah memenuhi suatu konsep pelayanan yang sesuai dengan pelayanan yang telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kedua, penyelenggara pelayanan publik sebagai pihak yang memberikan pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna atau penerima manfaat pelayanan, agar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan azas-azas penyelenggaraan pelayanan publik, maka masyarakat harus mengetahui,

memahami hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik serta masyarakat harus memiliki kesadaran dan cerdas dalam mengakses pelayanan publik.

Pelayanan publik yang baik adalah bukti kehadiran negara untuk masyarakat. Oleh karena itu Undang-Undang Pelayanan Publik memberikan ruang dan porsi yang besar terhadap hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan publik.

F. Keseimbangan hak dan kewajiban

Hakekat pelayanan publik adalah memberikan kebahagiaan baik bagi pelaksana, penyelenggara, dan bagi masyarakat pengguna atau penerima manfaat dari pelayanan publik. Oleh karena itu, masing-masing pihak harus memahami dan peduli terhadap hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik. Hak dan kewajiban dalam pelayanan publik harus dilaksanakan secara seimbang, proporsional, profesional dan humanis.

Dari hasil wawancara yang kami lakukan dengan ibu Anggun ia mengatakan bahwa :

“Dalam pelayanan yang di berikan di kantor urusan agama kecamatan ambulu dapat di terangkam bahwa dalam melakukan pelayanan yang dilakukan oleh pihak KUA sangatlah baik karena dari segi pelayanan para pegawai yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ambulu sangatlah mengedepankan hak hak masyarakat” (Anggun 22 Juni 2024).

Dari hasil wawancara di atas salah satunya adalah untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat mulai dari awal datang hingga selesainya mengurus administrasi pernikahan dn para pegawai yang ada di lingkungan Kantor Urusan Agama semuanya bersifat ramah tanpa membedakan golongan apapun.

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara Bapak wahyu juga mengatakan bahwa

”Pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ambulu cara pegawainya dalam melaksanakan tugas dalam melayani masyarakat yang akan melakukan pengurusan nikah sangatlah mudah karena dalam melakukan pelayanan kami dilayani secara maksimal baik itu waktu dan cara beliau melayani” (Wahyu 21 Juni 2024)”.

Masyarakat dalam melaksanakan pencatatan nikah sehingga kami dapat menyelesaikan administrasi pernikahan namun dalam pelaksanaan kami sempat terhambat karena buku nikah yang kami peroleh saat itu kehabisan sehingga kami masih harus menunggu selama tiga hari”.

Pelayanan publik yang baik, adalah wujud kerja sama yang baik antara pelaksana, penyelenggara dan masyarakat sebagai pengguna atau penerima manfaat dari pelayanan publik. Pelayanan publik bukan hanya soal hak dan kewajiban semata, namun juga tentang hati dan sisi humanis dari sebuah penyelenggaraan pelayanan publik agar semua pihak bahagia dan nyaman.

4.2 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Dalam pelaksanaan pelayanan publik ada beberapa faktor yang menghambat dalam proses pencatatan nikah. Dalam proses pencatatan nikah ada beberapa hal yang dapat memperlambat dalam proses pencatatan nikah :

A. Faktor kesadaran aparat yang bertugas diinstansi pelayanan

Dalam pelaksanaan pencatatan nikah di kantor Urusan Agama Kecamatan Ambulu sangatlah diperlukan dalam menjalankan tugas dan kewajiban dalam menyeenggarakan pelayanan di kantor urusan agama. Pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terciptanya kepuasan masyarakat terhadap jasa yang diperoleh oleh masyarakat itu sendiri dan juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja suatu instansi tersebut.

Penyelenggara negara mempunyai peran yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas umum pemerintahan, pembangunan dan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat dalam mewujudkan tujuan dan sasaran pembangunan nasional yang berkesinambungan. Aparatur negara diharapkan dapat menjalankan fungsi pelayanan secara professional, berdaya guna, produktif, transparan, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme untuk melaksanakan dan mewujudkan kepemimpinan yang baik sehingga dalam pelaksanaan pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ambulu sangatlah berpegang pada prinsip melayani dengan mengutamakan kepuasan masyarakat oleh sebab itu untuk mendukung adanya pelayanan yang baik dalam melakukan pelayanan pihak KUA Ambulu senantiasa menerapkan budaya yang mencerminkan prinsip ikhlas beramal hal ini sesuai dengan motto dari kementrian agama itu sendiri bahwa Seorang pegawai dikatakan disiplin jika memenuhi tiga faktor, yaitu mentaati waktu kerja, melakukan pekerjaan dengan baik, mematuhi semua peraturan dan norma sosial. Disiplin kerja pegawai yang baik tercermin dari besarnya rasa tanggung jawab pegawai dalam menyelesaikan tugas tepat waktu, tingkat keterlambatan pegawai yang rendah karena adanya semangat dan gairah kerja, serta meningkatnya efesiensi dan produktivitas pegawai yang ditunjukkan dengan tingkat kehadiran pegawai yang rendah.

Dalam melakukan kegiatan apapun harus di iringi dengan rasa sadar bawasanya masyarakat juga senantiasa menilai perilaku yang kita kerjakan dari hasil wawancara yang kami lakukan dengan kepala kantor agama bagaimana upaya yang dilakukan untuk senantiasa menanggulangi adanya aparat yang kurang sadar terhadap peraturan kerja yang diterapkan di Kantor Urusan agama Kecamatan Ambulu ia mengatakan

"Dalam menjalankan tugas kami senantiasa menerapkan perilaku di siplin dalam upaya untuk meningkatkan kompetensi dalam menjalankan bagaimana upaya dalam meningkatkan pelayanan yang akan kami lakukan mas karena setiap masyarakat yang akan kami layani jadi setiap hari saya selalu mengumpulkan seluruh staf yang ada untuk evaluasi kegiatan yang telah kami lakukan karena jika pekerjaan itu baik maka kami yang akan mendapat berkahnya" (Subhan Zaen 25 Juli 2024).

Selain itu dalam melaksanakan tugasnya kantor Urusan Agama dalam menjalankan tugasnya kepala kantor urusan agama senantiasa memberikan reward atau penghargaan dalam menjalankan tugasnya. Sehingga dalam pelaksanaan pelayanan yang ada di kantor urusan agama berjalan dengan baik.

B. Faktor aturan yang melandasi aktivitas pelayanan

Faktor aturan adalah faktor yang sangat berpengaruh dalam proses pencatatan nikah sangatlah rawan dalam teori yang menggunakan masalah beberapa yang mempengaruhi kualitas pelayanan pencatatan nikah yang ada di kantor urusan agama Kecamatan Ambulu adalah sebagai berikut :

Dari hasil wawancara dengan kepala kantor urusan agama kecamatan ambulu dalam meningkatkan layanan administrasi pencatatan nikah ia mengatakan

"Bahwa untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia adalah dengan cara memberikan arahan kepada para pegawai untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang ideal sehingga dalam pelaksanaan administrasi supaya tidak menimbulkan tumpang tindih tugas" (Subhan Zaen 23 Juli 2024).

Sehingga dalam pelaksanaan pencatatan nikah yang di ungkapkan bahwa dalam pelaksanaan pencatatan nikah harus sesuai dengan kaidah kaidah pelayanan.

C. Faktor Organisasi

Organisasi sangatlah berpengaruh dalam melaksanakan kegiatan administrasi hal ini sangat menentukan sebuah keberhasilan dalam menentukan arah dan tujuan kemana organisasi itu berada dalam hal ini kantor urusan agama kecamatan ambulu

dalam melaksanakan tugas dalam pelaksanaan tugas dalam proses pencatatan nikah yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ambulu sehingga dalam pelaksanaan organisasi yang ada dalam pelaksanaannya KUA selalu mengutamakan dalam pelaksanaan pencatatan nikah ada beberapa faktor organisasi untuk mendukung lancarnya proses administrasi yang di laksanakan.

D. Faktor kemampuan dan ketrampilan agar aparat bekerja dengan cepat dan tepat

Dalam melaksanakan administrasi pencatatan nikah senantiasa memberikan umpan yang baik kepada masyarakat sangatlah berpengaruh karena dalam pelayanan yang ada di kantor urusan agama sangatlah berpengaruh masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat karena dalam pelaksanaannya kantor urusan agama kecamatan ambulu semua unsur yang ada telah menguasai sistem pelayanan dalam menggunakan teknologi dari unsur tersebut pihak KUA dalam melaksanakan tugasnya dengan cepat dan efisien karena hal ini di dukung oleh adanya sistem informasi dan sarana yang memadai sehingga para pelaksana yang ada di Kantor Urusan Agama senantiasa memberikan pelayanan yang baik namun dalam pelaksanaannya untuk memperoleh sistem kinerja yang baik pihaknya selalul terkendala dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai. Aparat yang bekerja di kantr urusan agama senantiasa bekerja dengan cepat dan tepat tujuannya adalah untuk mempercepat pelayanan yang dilakukan mengingat setiap hari masyarakat yang melakukan pengurusan pencatatan nikah sangatlah banyak sehingga mereka senantiasa melakukan semua pekerjaan selalu siap hal ini sesuai dengan wawancara kami dengan Ibu Yuni selaku petugas administrasi yang bekerja di kantor urusan agama kecamatan ambulu ia mengatakan

“Bahwa untuk pelaksanaan pencatatan nikah kami senantiasa memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat karena semua masyarakat yang melaksanakan pencatatan nikah meminta proses itu cepat namun dalam proses pengurusan administrasi itu memerlukan penelitian yang fokus karena data yang masuk haruslah sesuai dengan data yang ada namun karena jumlah pegawai yang terbataskami terkadang sangat sulit untuk melakukan verifikasi data secara cepat sehingga terkadang pelaksanaannya terhambat tetapi untuk mengantisipasi hal itu kami selalu melakukan pembekalan terkait dengan persyaratan pencatatan nikah jika proses pencatatn nikah dan persyaratan lengkap maka pencatatan nikah akan berjalan dengan lancar” (Yuni 21 Juni 2024).

Ia juga mengatakan bahwa untuk mempercepat proses pencatatan nikah maka kita harus senantiasa bersikap terampil hal ini dibuktikan dengan adanya pelatihan yang sering kami ikuti tujuannya adalah untuk memperbarui sistem yang telah ada.

Dalam proses ketrampilan pelayanan juga di kemukakan oleh masyarakat yang telah melakukan pengurusan pencatatan nikah yang ada di kantor urusan agama kecamatan ambulu yaitu bapak Kurniawan ia mengatakan bahwa :

“Dalam pengurusan pencatatan nikah yang dilakukan oleh pihak kantor urusan agama kecamatan ambulu sudah cukup baik namun dalam segi waktu pengurusannya masih kurang efektif penyebabnya adalah karena di KUA masih kurang tenaga administrasi nya” (Kurniawan 21 Juli 2024).

dalam pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama yang pernah dilakukan oleh Bapak Kurniawan mengatakan bahwa pelayanan yang ada di kantor urusan agama kecamatan ambulu masih perlu adanya perbaikan secara berkala sehingga dapat memperoleh pelayanan yang maksimal.

E. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum pegawai

Faktor pendapatan sangatlah berpengaruh karena dalam pelaksanaan kinerja seorang pegawai harus di dasari dengan kekuatan finansial yang cukup karena satu faktor pendukung yang menentukan lancarnya administrasi adalah finansial pendapatan yang memadai sehingga dalam pelaksanaan administrasi tidaklah terjadi tindakan pungli dan korupsi yang ada di sebuah instansi pemerintahan utamanya di bidang pelayanan publik sehingga dalam proses administrasi tidak akan timbul yang namanya tindakan penyalahgunaan wewenang dan jabatan namun dari penelitian yang telah saya lakukan di kantor urusan agama kecamatan ambulu telah berjalan dengan semestinya tidak ada tindakan seperti korupsi dan pungli yang dilakukan oleh aparatur negara hal ini dilakukan karena banyak pelaksana administrasi yang ada di kantor urusan agama telah menerima insentif yang cukup dan memadai dari pemerintah dari hasil wawancara kami dengan kepala kantor urusan agama kecamatan ambulu ia mengatakan “bahwa dalam pelaksanaan administrasi kami sudah difasilitasi oleh pemerintah walaupun tidak seberapa namun hal itu sudah sangat mencukupi karena selama ini untuk kesejahteraan para pegawai sebenarnya sangat minim mengingat kebutuhan ekonomi setiap orang sangat berbeda beda oleh karena itu saya memberikan kesempatan kepada semua staf yang ada di kantor urusan agama untuk melakukan kegiatan seperti berjualan dengan media sosial dan lain lain ya istilahnya mencari

tambahan di luar namun kami juga tekankan untuk tidak mengesampingkan pekerjaan utama karena hal ini menyangkut kehidupan orang banyak”.

Dalam peningkatan mutu guna menopang kebutuhan ekonomi bagi pegawai KUA Kecamatan Ambulu pihaknya sangat menekankan perilaku yang senantiasa mencerminkan budaya jujur dalam melaksanakan pelayanan yang ada di masyarakat hal ini bertujuan agar tidak terjadi hal hal yang dapat membuat citra kementrian agama menjadi turun. Hal itu juga kami wawancara dengan petugas yang ada di kantor urusan agama yaitu ibu mutiatul wati'ahia mengatakan bahwa dalam pelaksanaan pekerjaan yang di lakukan selalu dengan prinsip senag terhadap pekerjaan jika seorang itu senag terhadap pekerjaan nya maka semua pekerjaan akan terasa ringan ia berkaitan dengan tunjangan yang di terima selalu meneripa berapa un itu nominalnya.

F. Faktor Sarana Pelayanan

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, faktor pengadaan sarana dan prasarana sangatlah penting karena sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik karena bersentuhan langsung dengan masyarakat dan sarana prasarana juga harus memadai dalam proses pelayanan publik dikarenakan jika sarana tidak memadai akan terjadi keterhambatan dalam pelaksanaan pencatatan nikah. Sarana merupakan suatu yang menunjang proses administrasi sehingga dalam pelaksanaan pencatatan perkawinan untuk meningkatkan kualitas yang maksimal langkah kantor urusan agama kecamatan ambulu dalam meningkatkan mutu layanan dalam melaksanakan tata kelola Kantor Urusan Agama secara baik dan benar.



Gambar 2. Ruang Balai Nikah

Sumber : Dokumentasi peneliti

Dari hasil wawancara yang kami lakukan dengan kepala kantor urusan agama kecamatan ambulu mngtakan bahwa sarana dan prsarana untuk mendukung dalam

pelaksanaan administrasi pencatatan nikah yang ada di Kantor Urusan Agama memang seperti kondisi yang sudah tinjau sebelumnya kantor ini setiap tahun senantiasa memberikan perbaikan menuju kepuasan masyarakat yang ideal. dalam penggunaan sarana dan prasarana KUA Kecamatan Ambulu senantiasa meningkatkan upaya dalam pelayanan pencatatan nikah karena dalam peraturan yang telah ditetapkan KUA haruslah sesuai karena layanan harus bepedoman kepada prosedur.

5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dalam artikel ini, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- A. Kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ambulu masih belum optimal. Beberapa faktor utama yang menjadi kendala dalam pelayanan ini antara lain keterlambatan penyediaan buku nikah, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, serta ketidaktepatan dalam pencatatan data yang berakibat pada kesalahan administratif.
- B. Kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan indikator Zeithaml dan Bitner, yang mencakup transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Meskipun beberapa aspek pelayanan seperti transparansi dan akuntabilitas telah berjalan dengan baik, masih terdapat hambatan dalam hal efisiensi prosedur dan pengawasan internal.
- C. Faktor penghambat utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah kurang validnya data calon pengantin dan kurangnya tenaga administratif yang mengakibatkan proses pencatatan menjadi lambat. Namun, terdapat juga faktor pendukung seperti adanya sumber daya manusia yang cukup kompeten dalam menjalankan pelayanan serta upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh KUA melalui evaluasi rutin.

5.2 Saran

Sehubungan dengan adanya pelaksanaan penelitian dan kesimpulan yang maka saran yang dapat kemukakan adalah :

1. Kepada Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember sebaiknya selalu memperhatikan dan meningkatkan pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia agar proses pelayanan dapat berlangsung dengan baik.

2. Kepada masyarakat penerima Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember hendaknya berpartisipasi mendukung kelancaran dalam proses administrasi dan mentaati peraturan guna mendukung aturan dan tata tertib yang berlaku di instansi tersebut serta ikut dalam berpartisipasi dalam hal peningkatan mutu pelayanan antara lain penyampaian mutu dan saran pengaduan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir. 2000. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara.
- Agus Dwiyanto. 2006. Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public. Yogyakarta : UGM Press.
- Ahmad Tholabi Kharlie. 2013. Hukum Keluarga Indonesia. Jakarta : Sinar Grafika
- Ali, Muhammad. 2006. Psikologi Remaja Perkembangan Peserta Didik, Jakarta: Bumi Aksara
- Arikunto, S.. 2007. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi VI hal 134, Rineka Apta, Jakarta.
- Fandy Tjiptono. 2000. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andy. Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19. Edisi 5, Semarang: Badan Penerbit Universitas Dponegoro.
- H.A.S. Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi. Aksara.
- Handi, Irawan. 2004. Indonesia Customer Satisfaction Index. Frontier
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media. Yogyakarta
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications*. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi. UI-Press.
- Moleong, J Lexy, Prof. Dr. 2009. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakaya
- Pedoman Pegawai Pencatat Nikah Departemen Agama Republik Indonesia. Penerapan Citizen's dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 Tentang Pelaksanaan
- Poltak Lijan Sinambela. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksar. Bandung.
- Ratminto, dkk. 2016. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi (Cetakan ke). Jakarta: Bumi Aksara.

- Sinambela. (2006). Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela. 2006. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung : ALFABETA
- Sugiyono.(2009). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- The Liang Gie dan. Budi Ibrahim dalam Suwarsono.1999. faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.*
- Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2007 Tentang Pencatatan Nikah. Departemen Agama,
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wasistiono. Sadu. 2002. Manajemen Sumber Daya Aparatur Pemerintah Daerah*