



---

## PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN

**Siti Paulina**

Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

E-mail: [nanafaulina8@gmail.com](mailto:nanafaulina8@gmail.com)

---

### Article History:

Received: 17-11-2023

Revised: 01-12-2023

Accepted: 13-12-2023

### Keywords:

Kualitas Pelayanan,

KUA

**Abstract:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Paringin Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Secara keseluruhan dengan melihat pengukuran dimensi kualitas pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Paringin Selatan sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari: Tangibel (berwujud) dapat dikategorikan cukup baik, Kantor Urusan Agama Kecamatan Paringin telah memberikan fasilitas pelayanan yang memadai. Hanya saja terdapat beberapa fasilitas yang kurang, seperti televisi, kipas angin dan tidak adanya kursi di depan KUA, Reliability (Kehandalan) dapat dikategorikan baik, dilihat dari kemampuan pegawai KUA Paringin Selatan dalam memberikan pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, cepat dan tanggap, Responsiveness (ketanggapan) dapat dikategorikan cukup baik, dilihat dari bagaimana KUA Kecamatan Paringin Selatan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada catin. Hanya saja mereka kurang sigap, dikarenakan masih banyak rombongan catin yang dibiarkan berdiri dalam antrian pelaksanaan akad nikah, Assurace (jaminan), dapat dikategorikan baik dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Empathy (empati) dapat dikategorikan sangat baik..

---

© 2023 SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah

---

## PENDAHULUAN

Manusia adalah makhluk sosial yang dalam kehidupannya selalu membutuhkan bantuan dari orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal tersebut yang mendasari terjadinya proses pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan manusia. Pelayanan bisa berupa pelayanan fisik maupun pelayanan administratif. dalam hal ini bentuk pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada setiap warga negaranya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (1) bahwa: Pelayanan publik adalah 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.

Pernikahan menjadikan proses keberlangsungan hidup manusia di dunia ini berlanjut, dari generasi ke generasi. Pernikahan merupakan ikatan lahir dan batin yang dilaksanakan menurut syariat islam antara seorang laki-laki dan perempuan untuk hidup bersama dalam satu rumah tangga guna mendapatkan keturunan. Pernikahan dianggap sebagai sesuatu yang sakral, agung dan monumental bagi setiap pasangan hidup, 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 baik secara agama maupun hukum positif Negara Indonesia. 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 di dalam masyarakat, Salah satu cara untuk menjaga kesucian dari pernikahan itu dengan adanya pencatatan pernikahan. Pencatatan pernikahan merupakan upaya untuk menjaga kesucian aspek hukum yang timbul dari ikatan perkawinan, Administrasi pernikahan ini diatur dalam Undang-undang Nomor 1 tahun 1974 tentang pencatatan pernikahan.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan. Dalam melaksanakan tugasnya, Kantor Urusan Agama berfungsi sebagai Penyelenggara statistik, dokumentasi, penyelenggara surat menyurat, kearsipan, pengetikan rumah tangga Kantor Urusan Agama Kecamatan, pelaksanaan pencatatan pernikahan, rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Dirjen Bimas Islam berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Salah satu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh KUA adalah pelayanan pencatatan nikah. Realisasi pencatatan itu melahirkan Akta Nikah yang masing-masing dimiliki oleh istri dan suami. Akta tersebut dapat digunakan oleh masing-masing pihak bila ada yang merasa dirugikan untuk mendapatkan haknya.

Kantor Urusan Agama sebagai pemberi layanan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Kantor Urusan Agama merupakan lembaga pemerintah yang berada di bawah naungan Departemen Agama. Tugas dan wewenang Kantor Urusan Agama adalah melaksanakan tugas kantor Departemen Agama kota dan kabupaten yang di bidang urusan Agama Islam di wilayah Kecamatan. Kantor Urusan Agama Untuk meningkatkan kinerja, pelayanan dan bimbingan masyarakat islam perlu dilakukan penataan organisasi dan tata kerja yang baik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia. Dasar hukum pentingnya pencatatan pernikahan adalah terdapat di Undang- undang No I tahun 1974 Tentang Perkawinan Pasal 2 Ayat 2 menyatakan "Tiap- tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-

undangan yang berlaku.", dari ini kita dapat menyimpulkan bahwa sudah sepatutnya setiap perkawinan itu dicatat dengan undang-undang yang berlaku, dan juga terdapat pada PP Nomor 9 Tahun 1975 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan Bab II Pasal 2 Ayat 1: "Pencatatan Perkawinan dari mereka yang melangsungkan perkawinannya menurut Agama Islam, dilakukan oleh Pegawai Pencatat sebagaimana dimaksud dalam UU Nomor 32 tahun 1954 tentang Pencatat Nikah, Talak, dan Rujuk."

Dalam agama islam nikah, talak, dan rujuk harus dicatat agar mendapat kepastian hukum dan legalisasi. Dan segala hak-hak yang bersangkutan dengan kependudukan harus dicatat, seperti kelahiran, pernikahan, kematian, dan sebagainya.

Kantor Urusan Agama sebagai pemberi layanan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Tetapi pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama tersebut terutama pada pengurusan Administrasi pernikahan sampai Penerimaan Buku Nikah. Masih adanya Calon Pengantin yang terkadang mengalami keterlambatan mendapatkan Buku Nikah yang seharusnya diberikan setelah Akad Nikah. Dan kurangnya sosialisasi tentang cara pengurusan administrasi pernikahan, sehingga banyak masyarakat yang kurang paham dan tidak tahu persyaratan apa saja yang harus dipenuhi dalam pengurusan pencatatan pernikahan, termasuk banyaknya masyarakat yang mendaftarkan pernikahannya kurang dari 10 hari masa kerja sesuai dengan persyaratan yang ada di dalam pengurusan pencatatan pernikahan. Dan kurangnya sosialisasi dari KUA Mengenai Program Kemenag tentang mendaftarkan Pernikahan secara Online melalui SIMKAH Web, hal ini membuat masyarakat banyak yang belum tahu dan kurang paham tentang SIMKAH.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Paringin Selatan?

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang diajukan ini adalah untuk:

1. Mendeskripsikan kualitas Pelayanan administrasi pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Paringin Selatan.

## **LANDASAN TEORI**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut dapat memenuhi keinginan pelanggan. ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (expected service) dan pelayanan yang diterima (perceived service). Kualitas pelayanan (service quality) adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Menurut Paminto, dkk (2021) dan (Maula & Yuswantina, 2021) kualitas pelayanan secara umum sangat memengaruhi kepuasan pelanggan atau konsumen.

Kualitas layanan yang baik, yang mempertemukan layanan dengan harapan konsumen akan menghasilkan loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan suatu

kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Hardiansyah, 2018).

Menurut Zaithamel et al. (Hardiyansyah 2018;63-64) kualitas pelayanan dapat diukur melalui 5 dimensi yaitu (1) Tangible (berwujud) (2) Reliability (Kehandalan) (3) Responsiveness (ketanggapan) (4) Assurance (jaminan) (5) Empathy (empati).

- a. Tangible, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b. Reliable, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. Responsiveness, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. Assurance (Jaminan) memberikan kepercayaan dan rasa aman dalam menggunakan layanan dan adanya kepastian waktu tentang lamanya layanan.
- e. Empathy (empati) berarti kepedulian dan memberi kesan yang baik terhadap masyarakat atau penerima layanan.

### **Pelayanan Prima**

Sedarmayanti (2013) pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, murah, akurat, ramah.). Salah satu kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah modal service quality (service quality). Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:

1. Core service adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya;
2. Facilitating service adalah fasilitas layanan tambahan kepada pelanggan;
3. Supporting service merupakan pelayanan tambahan untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak "pesaing".

### **Pencatatan Nikah (Administrasi Pernikahan)**

Kantor Urusan Agama adalah merupakan lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan dalam masalah perkawinan. Salah satu kewenangan tersebut adalah sebagai lembaga yang mencatat perkawinan. Perkawinan di Indonesia, ada perkawinan yang tercatat dan ada perkawinan yang tidak tercatat, baik sebelum terbentuknya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan maupun setelahnya.

Berdasarkan peraturan Kementerian Agama Republik Indonesia undang-undangan No. 11 thn. 2007 tentang pencatatan pernikahan, perlu adanya persyaratan yang dipenuhi oleh calon pengantin dalam pengajuan pencatatan nikah, yaitu:

1. Surat Pemberitahuan Kehendak Nikah (N7) dari kepala desa/lurah sesuai alamat KTP
2. Pas foto berwarna ukuran 2x3 masing-masing 3 lembar dan ukuran 4x6 masing-masing 3 lembar dengan latar warna biru. (Dianjurkan bagi laki-laki pakai kemeja bagi perempuan pakaian muslimah).
3. Fotocopy KTP yang masih berlaku masing-masing 1 lembar dengan memperlihatkan KTP yang asli.
4. Fotokopi Kartu Keluarga masing-masing 1 lembar. (jika calon memiliki KK sendiri, maka dilampirkan KK orang tua).

5. Fotocopy Ijazah terakhir dan Akta Kelahiran masing-masing 1 lembar.
6. Fotocopy kartu Imunisasi TT I dari puskesmas bagi catin perempuan (setelah pemberkasan di KUA).
7. Surat pernyataan dilampiri materai bagi catin laki-laki dan perempuan yang status jejak dan perawan.
8. Rekomendasi nikah dari KUA bagi catin laki-laki sesuai alamat di KTP, jika berasal dari luar kecamatan domisili catin perempuan.
9. Fotocopy KTP wali nikah 1 lembar.
10. Asli Akta Cerai bagi Janda/Duda (Cerai hidup) dari pengadilan agama.
11. Surat Keterangan Kematian suami/isteri bagi Janda/Duda mati dari Dinas Kependudukan dan catatan sipil.
12. Fotocopy KTP untuk saksi 2 orang masing-masing 1 lembar.
13. Fotocopy Buku Nikah orang tua calon pengantin perempuan 1 lembar jika catin anak pertama.
14. Calon pengantin pria dan wanita agar mendaftarkan diri ke Kantor Urusan Agama paling lambat 10 hari kerja sebelum hari pelaksanaan Akad Nikah dengan membawa semua persyaratan.
15. Dispensasi dari Camat, jika dari hari pendaftaran hingga hari Akad Nikah kurang dari 10 hari kerja.
16. Batas usia menikah bagi laki-laki minimal 19 tahun.
17. Dispensasi Pengadilan Agama bagi calon suami yang belum berumur 19 tahun, dan bagi calon isteri belum berusia 19 tahun terhitung tanggal pelaksanaan Akad Nikah.
18. Sertifikat Kursus Calon Pengantin dari BP4 (telah mengikuti kursus calon pengantin)
19. Izin Pejabat yang berwenang bagi Aparat TNI/POLRI.
20. Surat Izin Poligami dari Pengadilan Agama bila beristeri lebih dari satu.
21. Tarif nikah di KUA, pada jam dan hari kerja Rp. 0,-
22. Tarif nikah di KUA, dan di luar jam dan hari kerja Rp. 600.000,-
23. Surat Perwakilan Wali Nikah (Taukil wali bil Kitabah)

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk data-data berupa keterangan subjek, uraian kata-kata atau kalimat dan bukan data yang terbatas pada angka-angka.

Lokasi penelitian bertempat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Paringin Selatan, Kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan.

Instrumen pada penelitian ini adalah peneliti itu sendiri. Dimana penelitian kualitatif, peneliti sendiri yang mengumpulkan data dengan cara bertanya, meminta, mendengar, dan mengambil. Moleong mengatakan bahwa peneliti sebagai alat penelitian karena mempunyai ciri-ciri sebagai berikut: responsif, dapat menyesuaikan diri, menekankan keutuhan, mendasarkan diri atas perluasan pengetahuan, memproses data secepatnya, memanfaatkan kesempatan untuk mengklarifikasikan dan mengikhtisarkan.

Subjek pada penelitian ini adalah pegawai KUA meliputi pimpinan beserta jajarannya yang menjalankan tugas pada pelayanan kepada masyarakat terutama dalam hal administrasi pernikahan serta masyarakat yang berkaitan langsung dengan

administrasi pernikahan. Objek pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan Administrasi pernikahan yang diberikan oleh KUA kec. Paringin Selatan. Dimana kualitas pelayanan tersebut terlihat dari Tangible, reliable, responsiveness, assurance, empathy.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

Proses pengolahan dan analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus sampai selesai atau tuntas, sehingga data yang didapat sudah jenuh. Berdasarkan Model Miles dan Huberman Aktivitas ini melalui tiga tahapan secara berkesinambungan yang meliputi tahap Reduksi data, Tahap penyajian data, dan tahap terakhir adalah tahap penarikan kesimpulan dan memverifikasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menurut Zaithamel at al. (Hardiyansyah 2018;63-64) kualitas pelayanan dapat diukur melalui 5 dimensi yaitu Tangibel (berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Emphaty (empati).

Tangible (berwujud) merupakan fasilitas pelayanan yang terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personal dan komunikasi. Seperti sarana prasarana perkantoran, adanya pegawai yang melayani, ruang tunggu, tempat parkir, WC, ruang balai nikah, ruang kepala KUA, ruang Kepala Penyuluh, ruang pegawai, moshalla, dan perlengkapan alat perkantoran seperti komputer, printer, alat tulis, dan lain lain.

Dari hasil observasi dan wawancara penulis dapat menyimpulkan bahwa, dalam hal sarana prasarana diKUA Kecamatan Paringin Selatan masih kurang memadai. Hal ini dapat dilihat dari ruang tunggu untuk catin dan rombongan catin pada saat pelaksanaan akad nikah di balai nikah masih terbatas. Tidak tersedia kursi tunggu di depan KUA, sehingga mengharuskan rombongan catin berdiri atau mencari tempat lain ketika menunggu giliran antrian di balai nikah. Tidak tercukupinya kipas angin di ruang balai nikah untuk melancarkan sirkulasi udara ketika proses akad nikah dan tidak ada televisi sebagai fasilitas hiburan Hal ini seperti yang dikatakan oleh Menurut Zaithamel at al. (Hardiyansyah 2018;63-64) bahwa mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat melalui tangible (berwujud/nyata) yang mana indikatornya adalah kenyamanan dalam proses pelayanan, kemudahan dalam menerima pelayanan, dan kedisiplinan dalam melakukan pelayanan.

Walaupun terdapat kekurangan dalam hal sarana prasarana, namun mereka sudah berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini pun bisa dirasakan oleh catin ketika menerima layanan.

Reliability (Kehandalan) kemampuan pegawai KUA Paringin Selatan dalam memberikan pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Dari hasil observasi dan wawancara penulis dapat menyimpulkan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan sudah baik, hal ini bisa dilihat dari bagaimana staff pegawai dan kepala KUA hadir ke kantor sesuai jadwal yang sudah ditentukan.

Pelayanan yang diberikan oleh staff pegawai dan kepala KUA dalam membantu catin adalah baik, dilihat dari kemampuan pegawai KUA dalam memberikan pelayanan dengan tepat waktu seperti penerbitan buku nikah dan pelaksanaan pernikahan. ketanggapan pelayanan pegawai KUA dalam membantu dan melayani masyarakat adalah

baik. Bisa dilihat dari bagaimana mereka memberikan informasi dan bantuan kepada catin yang mengalami kendala dalam proses pendaftaran. Berdasarkan hal ini mereka mengatakan bahwa mereka sudah mendapatkan kepuasan atas layanan yang sudah diberikan.

Responsiveness (Daya Tanggap) merupakan kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada catin dalam bentuk bantuan agar tercipta pelayanan yang sigap dan tanggap terhadap kebutuhan yang diperlukan oleh catin.

Dari hasil observasi dan wawancara penulis dapat menyimpulkan bahwa

tanggapan KUA terhadap catin yang menghadapi kendala dalam pencatatan nikah, pelayanan yang diberikan dianggap cukup baik karena kepala KUA dan Pegawai KUA memberikan penjelasan kepada catin berkenaan dengan poin persyaratan yang belum dipahami dan memberikan tanggapan dengan mengedukasi kembali bagaimana prosedur pencatatan nikah. Dalam hal kesigapan KUA terhadap rombongan catin yang berdiri didepan KUA adalah kurang baik. Hal ini dikarenakan masih banyak rombongan catin yang dibiarkan berdiri dalam antrian pelaksanaan akad nikah.

Berkenaan dengan responsiveness yang diberikan oleh pegawai KUA dapat dianggap baik, hal ini dapat dilihat dari bagaimana mereka membantu catin menghadapi kendala dalam pengurusan pencatatan nikah.

Assurance (jaminan) merupakan adanya kepastian waktu tentang lamanya layanan yang diberikan kepada catin. Ini merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang penting bagi masyarakat penerima layanan untuk memberikan kepercayaan dan rasa aman dalam menggunakan layanan.

Dari hasil observasi dan wawancara penulis dapat menyimpulkan bahwa

bahwa kepastian waktu yang diberikan oleh KUA pemberi layanan sudah baik, walaupun kadang pelayanan tertunda karena adanya jaringan internet yang error atau sistem yang error terutama dalam pembuatan buku nikah. Hal ini membuat pelayanan tertunda dan melebihi pada waktu yang telah ditetapkan. Dan semakin tepat waktu pelayanan yang diberikan, maka kepuasan akan pelayanan akan semakin baik.

Empathy (empati) merupakan kepedulian yang diberikan oleh KUA ketika memberikan pelayanan kepada catin agar dapat memberikan kesan yang baik terhadap masyarakat atau penerima layanan.

Dari hasil observasi dan wawancara penulis dapat menyimpulkan bahwa Empathy (empati) yang diberikan oleh KUA Paringin Selatan sangat baik. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui empati.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Paringin Selatan adalah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari :
  - a. Tangibel (berwujud), dapat dikategorikan cukup baik. Hal ini bisa dilihat bahwa KUA kecamatan Paringin telah memberikan fasilitas pelayanan yang memadai. Hanya saja terdapat beberapa fasilitas yang kurang, seperti tidak adanya televisi, kurangnya kipas angin dan tidak adanya kursi di depan KUA.

- b. Reliability (Kehandalan), dapat dikategorikan baik, dilihat dari kemampuan pegawai KUA Paringin Selatan dalam memberikan pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, cepat dan tanggap.
- c. Responsiveness (ketanggapan), dapat dikategorikan cukup baik, dilihat dari bagaimana KUA kecamatan Paringin Selatan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada catin. Hanya saja mereka kurang sigap, dikarenakan masih banyak rombongan catin yang dibiarkan berdiri dalam antrian pelaksanaan akad nikah.
- d. Assurance (jaminan), dapat dikategorikan baik, dan dapat dipercaya oleh masyarakat.
- e. Empathy (empati), dapat dikategorikan sangat baik.

### **SARAN**

Adapun saran yang dapat diberikan berkenaan dengan hasil penelitian di atas adalah sebagai berikut:

1. Para pegawai KUA perlu meningkatkan kesiapan dan kepekaan terhadap kendala yang dihadapi catin.
2. Perlu adanya peningkatan sarana seperti penambahan kipas angin yang mencukupi di ruang balai nikah, penyediaan televisi dan penambahan kursi tunggu untuk tamu dan rombongan catin.

### **DAFTAR REFERENSI**

- [1] A.S. Moenir. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Pembaruan Aksara.
- [2] Anoin (2017). Pengertian Observasi dan Wawancara. (online). Tersedia: <http://gudangilmukita212.blogspot.com/2017/12/pengertian-observasi-dan-wawancara.html>
- [3] Hardiyansyah, 2018, Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta; Gava Media.
- [4] Moh Idris Ramulyo, Tinjauan Beberapa Pasal Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 dari Segi Hukum Perkawinan Islam, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002.
- [5] Mukarom, Zaenal. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: Cv Pusaka Setia
- [6] Mulyana, Deddy. 2013. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- [7] Nasution, Nur. 2015 Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Bogor: Ghalia Indonesia.
- [8] Rusnadi, 2014. Kualitas Pelayanan Inseminasi Buatan (IB) di Dinas Peternakan dan Perikanan di Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Tesis Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat. Tidak diterbitkan.
- [9] Riduan, Akhmad. 2013. Administrasi Publik, Banjarmasin: Pustaka Banua
- [10] Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D, Bandung: Alfabeta CV.
- [11] Jurnal
- [12] Alifia, Ala Nur. 2015. "Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukolilo Surabaya" dalam Publika Vol. 3, No. 6.
- [13] Djadjuli, Didi R. 2019. "E-Goverment dalam Merealisasikan Pelayanan yang



- Berkualitas” dalam *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* e-ISSN 2614-2945 Volume 6 Nomor 4.
- [14] Hurriyah, Nurfadilah Fajri 2018. “Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar”. Retrieved from <http://eprints.unm.ac.id/10177/>
- [15] Yusribau, Muhammad. 2014. “Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (Studi di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah)” dalam *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi* Vol. 1 No. 2 (hlm. 22-32).
- [16] Sumber Perundang-undangan
- [17] Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan
- [18] Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- [19] Undang-Undang Nomor 32 tahun 1954 tentang Pencatat Nikah, Talak, dan Rujuk."
- [20] Peraturan Menteri Agama Undang-Undang Nomor 11 tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah.
- [21] Peraturan Menteri Agama Undang-Undang Nomor 20 tahun 2019 tentang Pencatatan Nikah.
- [22] Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.34 Tahun 2016 Tentang
- [23] Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 11 thn. 2007 tentang pencatatan pernikahan.
- [24] Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan.