

Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Duplikat Buku Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ajung

Ahmad Ali Wafi¹, Abdul Hadi²

¹Universitas Islam Jember, Indonesia

²Universitas Islam Jember, Indonesia

*Corresponding author email: ahmadaliwafi96@gmail.com

Article info

Article history:

Received : 10 Desember 2024

Accepted : 18 Desember 2024

Published : 25 Desember 2024

Keywords:

Duplikat Buku

Nikah; Kualitas

Pelayanan; Peran.

Abstrak

Di Kecamatan Ajung masyarakat masih banyak yang tidak mengurus duplikat buku nikah bagi mereka yang tidak memiliki buku nikah dikarenakan hilang ataupun rusak. Ada beberapa alasan yakni masyarakat mengeluhkan pelayanan yang kurang maksimal dan kurangnya penyuluhan atau program mengenai pentingnya duplikat buku nikah dan pentingnya pembuatan ulang buku nikah yang rusak maupun hilang. Untuk menyikapi hal tersebut, diperlukan peran pemerintah dalam memberikan pelayanan dan mampu mengarahkan semua kegiatan pelayanan untuk tujuan yang diharapkan dan pemerintah mewajibkan setiap instansi Kantor Urusan Agama untuk mengadakan penyuluhan terkait duplikat buku nikah. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori Zeithmal dkk. Menurut Zeithmal dkk untuk mengukur kualitas pelayanan menggunakan 5 dimensi yang pertama Tangible, yang kedua Reliability, yang ketiga Responsive, keempat Assurance dan yang terakhir Emphaty. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Peneliti mengawali penelitian ini dengan cara observasi, kemudian dilanjut wawancara dan didukung dengan dokumentasi. Untuk menentukan informan, peneliti menggunakan purposive sampling. Hasil dari penelitian ini yakni penyelenggaraan pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ajung sudah berjalan dengan baik dan sudah diterapkan dengan menggunakan 5 dimensi tetapi dari kualitasnya perlu ditingkatkan lagi sesuai dengan perkembangan zaman.

DOI:

Abstract

Many people in Ajung District still fail to make arrangements for duplicate marriage certificates for those who lack one due to its loss or damage. People complain about subpar service and a lack of programs or education about the value of duplicate marriage books and the necessity of rebuilding damaged or missing marriage books, among other reasons. In order to solve this, the government must play a role in service delivery and be able to guide all service initiatives towards the desired outcomes. Additionally, the government mandates that all agencies within the Office of Religious Affairs conduct instruction on duplicate marriage books. Zeithmal et al.'s theory is the one employed in this study. Zeithmal et al. state that there are five characteristics that can be used to judge the

quality of a service: tangible, reliable, responsive, assured, and emphatic. A qualitative approach was taken in this study. After doing observations, the researcher conducted interviews and provided documentation to back up her findings. Purposive sampling was employed by the researchers to identify informants. According to the study's findings, the Ajung District Religious Affairs Office has been successfully implementing services using five dimensions; however, the quality still needs to be raised to keep up with contemporary advancements.

PENDAHULUAN

Undang-Undang perkawinan merupakan perwujudan dari Negara Indonesia sebagai Negara hukum sebagaimana termasuk dalam Pasal 1 Ayat (3) UUD 1945 dan Negara yang berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa sebagaimana termuat pada Pasal 29 Ayat (1) UUD 1945. Perkawinan dianggap sah apabila dilakukan berdasarkan hukum agama dan kepercayaan serta dicatatkan menurut perundang-undangan yang berlaku Pasal 2 UU No 1 Tahun 1974 Tentang perkawinan. Oleh karena itu, pasangan yang telah menikah secara sah diwajibkan untuk memiliki bukti Buku Nikah agar dapat pengakuan secara hukum dan negara. Buku nikah merupakan kutipan Akta Nikah sebagai pembuktian hukum tentang adanya perkawinan. Suatu buku nikah yang hilang ataupun rusak pemerintah mewajibkan masyarakat untuk segera mengurus di Kantor Urusan Agama (KUA) disetiap daerah dengan prosedur pengantian Buku Nikah berdasarkan PMA Nomor 20 Tahun 2019 Pasal 39 yang menyatakan bahwa terhadap Buku Nikah yang hilang maupun rusak dapat diterbitkan kembali sebagai Duplikat Buku Nikah. Dalam hal ini, permohonan hanya dapat dilakukan satu kali dengan pernyataan Buku Nikah rusak ataupun hilang.

Selain itu, pemerintah sudah menetapkan bahwa setiap warga yang telah sah menjadi pasangan diwajibkan untuk memiliki buku nikah. Penting memiliki Buku Nikah karena sebagai bukti otentik perkawinan yang sah, adanya jaminan kepastian hukum, menjamin hak-hak waris dan pengurusan dokumen-dokumen penting seperti, mengurus Adminduk, mendaftarkan anak sekolah dan lain-lain. Maka dari itu, setiap pasangan harus mengurus Duplikat Buku Nikah jika Buku Nikah rusak ataupun hilang.

Menurut data pasangan yang mengajukan permohonan Duplikat Buku Nikah yang di peroleh dari Kantor Urusan Agama KUA sebagai berikut :

Tabel 1.1 Data Pasangan

No	Desa	Tahun 2023	Tahun 2024
1	Ajung	4	3
2	Klompangan	2	1
3	Wirowongso	3	-
4	Pancakarya	-	6
5	Mangaran	3	-
6	Sukamakmur	3	5
7	Rowo Indah	-	1

Sumber: Data Penelitian 2024

Pengurusan Duplikat Buku Nikah bisa dilakukan di tiap daerah dan sudah ditugaskan ke instansi pemerintahan yaitu Kantor Urusan Agama (KUA) berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 28. Tugas dan fungsi KUA selain membuat Buku Nikah Atau Duplikat Buku Nikah KUA juga ditugaskan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Oleh karena itu, maka pemerintah harus bisa melakukan pelayanan yang bersifat prima dan berkualitas yaitu berupa pelayanan yang professional, efektif, efisien, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif sehingga dapat menciptakan kepuasan bagi masyarakat

KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Dalam pernikahan yang sah perlu adanya pencatatan nikah dan pembuktian secara agama maupun negara. Kharlie (2013:188) menyatakan bahwa dalam pencatatan nikah merupakan salah satu upaya meningkatkan ketertiban dan kenyamanan setiap masyarakat yang akan melakukan hubungan secara hukum, sehingga menurut islam perkawinan akan terwujud apabila islam pertama kali datang menghancurkan semua bentuk perkawinan yang merujuk pada spesies manusia.

Setiap pasangan yang sudah menikah tetapi buku nikah hilang ataupun rusak diwajibkan untuk membuat duplikat buku nikah. Secara sederhana duplikat buku nikah adalah pengganti buku nikah asli. Dalam penggantian duplikat buku nikah hanya bisa dilakukan 1 kali pelaporan sehingga tidak ada atau tidak boleh ada buku ganda. Selain itu, bentuk duplikat buku nikah itu sendiri memiliki kesamaan dengan buku nikah asli dan bukan hanya berwujud selembar kertas namun hanya terdapat perbedaan letak adanya keterangan kata “Duplikat”.

Dalam kepengurusannya itu sendiri harus membuat permohonan secara tertulis dan disertai dengan bukti-bukti yang kuat seperti surat keterangan hilang dari kepolisian, KTP pasangan dan mengurus surat-surat lainnya. Sedangkan buku nikah itu sendiri merupakan dokumen yang menyatakan pasangan suami

istri telah menikah sah secara agama dan Negara. Menurut perundang-undangan yang berlaku Pasal 2 UU No 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan. Buku nikah berisi kutipan dari akta nikah yang menjadi bukti hukum adanya perkawinan. Jadi dapat disimpulkan bahwa setiap pasangan yang sudah menikah diwajibkan untuk memiliki buku nikah dan jika buku nikah itu rusak atau hilang wajib melapor dan mengurus di Kantor Urusan Agama.

Sistem pelayanan dalam pengurusan Duplikat Buku Nikah ini dapat dilakukan pada Kantor Urusan Agama (KUA) dimana pasangan tersebut sebelumnya sudah tercatat pernikahannya dan pengurusan duplikat ini hanya bisa dilakukan didaerah dimana pasangan sebelumnya mendaftar perkawinan. Untuk menjauhi penyimpangan terhadap layanan, misalnya pungli oleh oknum petugas KUA setiap pasangan yang ingin membuat Duplikat Buku Nikah tidak bisa diwakilkan harus datang langsung ke Kantor Urusan Agama. Penggantian Buku Nikah ini hanya bisa dilakukan satu kali pengurusan dengan penggantian Duplikat Buku Nikah. Dalam pelayanannya petugas Kantor Urusan Agama dituntut untuk melayani setiap pasangan dengan baik, professional, cepat, tepat waktu dan tidak berbelit-belit.

Menurut Wyckop (dalam Tjiptono, 2005:260), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Zeithaml dkk, (dalam Hardiansyah 2011:40) mengatakan bahwa SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan atau masyarakat. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang sangat baik. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dkk.(dalam Hardiansyah 2011:40) yang disederhakan menjadi lima dimensi, yaitu :

1. Tangibles (peralatan, terlihat/terjamah), terdiri dari fasilitas fisik, personil dan komunikasi.
2. Reliability (keandalan) kemampuan unit pelayanan dalam melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.
3. Responsiveness (tanggap), kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat.
4. Assurance (jaminan atau kepastian), pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan.

5. Empathy (empati) memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Suatu metode ini merumuskan cara kerja atau tata kerja untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran ilmu pengetahuan yang bersangkutan, jadi suatu metode dipilih berdasarkan dan mempertimbangkan keserasian dengan objeknya serta metode yang digunakan sejalan dengan tujuan, sasaran, variabel dan masalah yang hendak diteliti. Sedangkan metode penelitian menguraikan secara teknik apa yang digunakan dalam penelitiannya. Metode penelitian ini dipilih untuk memberikan data yang akurat sesuai dengan fakta-fakta yang ada di lapangan.

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ajung kabupaten Jember. Objek penelitian yang peneliti pilih yaitu di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ajung kabupaten Jember dan subjek yang dipilih yaitu di desa langsung. Dalam sebuah penelitian subjek penelitian mempunyai peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian sebagai data informasi untuk mendapatkan data yang akurat.

Metode informan Dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling untuk mengambil informan dari narasumber dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang valid dengan tema penelitian yang diteliti. Dalam penelitian ini terdapat beberapa informan yakni :

Tabel 1.2 Data Informan Penelitian

NO	Nama	Jabatan	Jumlah
1.	Bapak Drs. Isnan HM,MEI	Kepala KUA	1 orang
2.	Ibu Hulfa Eliza Arifiyanti, S.Ak	Staff KUA	1 orang
3.	Bapak Mohammad Dardak Dwi D., S.HI	Penghulu	1 orang
4.	Mohammad Nuril Huda	Masyarakat desa Sukamakmur Kecamatan Ajung	1 orang
5.	Ibu Ayu Vita Sari	Masyarakat desa Sukamakmur	1 orang
Jumlah			5 orang

Sumber : Data Penelitian 2024

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan bahan riset. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2017:145) observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan

psikologis. Observasi yang dilaksanakan untuk mengidentifikasi masalah yang terjadi dilapangan secara langsung terhadap objek Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ajung Kabupaten Jember agar mendapatkan gambaran nyata tentang masalah pelayanan yang akan diteliti guna mendapatkan data dan informasi yang akurat. Jadi teknik pengumpulan data yaitu dengan langsung mendatangi melihat kondisi Kantor Urusan Agama dan mengamati secara langsung proses kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) untuk Masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

2. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara terstruktur menggunakan teknik pengumpulan data agar mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Tujuan wawancara yaitu untuk melengkapi dan mengecek ulang data dari hasil observasi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ajung Kabupaten Jember. Dalam wawancara ini peneliti langsung mendatangi informan penelitian dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan.

3. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti supaya mendapatkan yang diperoleh data yang lengkap, sah untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara. Dokumentasi ini diambil untuk memperoleh data-data, foto serta catatan lapangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dalam pengurusan buku nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ajung Kabupaten Jember.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penulisan skripsi ini sebelumnya peneliti mendapatkan beberapa permasalahan yang terjadi di lingkungan masyarakat sehingga membuat ketertarikan peneliti untuk meneliti permasalahan yang terjadi yang dimana beberapa masyarakat yang sudah menikah tetapi mereka tidak memiliki buku nikah karena disebabkan buku nikahnya hilang atau rusak. Peneliti melakukan pengamatan terhadap proses pelayanan yang diberikan serta pengamatan informasi yang ada di Kantor Urusan Agama, sehingga peneliti tertarik untuk mengulas lebih dalam lagi terkait kualitas pelayanan dalam pengurusan duplikat buku nikah di kantor urusan agama kecamatan ajung kabupaten jember.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang ada di kantor urusan agama saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithmal dkk. (dalam Hardiansyah 2011:40) yaitu, Tangible

(berwujud), Reability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurance (jaminan) dan Emphaty (empati).

Dimensi Tangiable berwujud adalah wujud fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam media pelayanan. Penampilan petugas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Ajung sudah berpakaian rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Seperti yang disampaikan saat wawancara dengan Bapak Drs. Isnan HM, MEI Kepala Kantor Urusan Agama yang menyampaikan penjelasan sebagai berikut:

“Pentingnya penampilan saat memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Karena bagi kami penampilan menjadi salah satu hal terpenting dalam menunjang pelaksanaan pelayanan, jadi kami semaksimal mungkin untuk mengutamakan penampilan yang rapi dengan seragam dinas sesuai ketetapan Menteri Agama”.

Kenyamanan tempat dalam suatu proses pelayanan penting bagi pengguna layanan. Karena, sangat mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama kecamatan Ajung.

Berkaitan dengan tempat pelayanan, Ibu Hulfa Eliza Arifiyanti, S.Ak selaku Staff Kantor Urusan Agama Kecamatan Ajung pada tanggal 8 Juli 2024 yang mengatakan bahwa:

“Fasilitas seperti ruang tunggu, kondisi ruangan yang bersih serta kipas angin yang ada di ruangan sudah kami sediakan sebaik mungkin. Bagi kami kenyamanan tempat pelaksanaan pelayanan itu utama dan sangat mempengaruhi saat kami memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan kondisi ruangan yang bersih masyarakat akan merasakan kenyamanan meskipun mereka sedang antri sesuai dengan antrian yang dibuat”.

Alat bantu dalam proses pelayanan juga sangat diperlukan demi kelancaran proses pelayanan. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Hulfa Eliza Arifiyanti, S.Ak Selaku Staf pelayanan pada tanggal 8 juli 2024 bahwa :

“Kami menggunakan alat bantu seperti komputer untuk membantu proses pelayanan dengan cepat dan kemampuan kami mengoperasikan komputer dengan baik dalam proses pelayanan selain itu, kami juga menyediakan ginset yang berguna jika terjadi pemadaman listrik rusak”.

Dimensi reliability (kehandalan) adalah kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan memuaskan terhadap masyarakat. Dimensi reliability ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan agar bisa tepat waktu dan konsisten. Menurut Ibu

Ayu Vita sari masyarakat Desa Sukamakmur Kecamatan Ajung yang diwawancari saat selesai mengurus Duplikat Buku Nikah bahwa:

"Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik. Ini dapat kami lihat dari kecermatan pegawai dalam memeriksa berkas yang masuk dan berkas yang sudah jadi mereka mengecek ulang agar tidak terjadi kesalahan penulisan pada UUD Duplikat Buku Nikah".

Dimensi responsiveness (ketanggapan) merupakan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Seperti yang dikatakan oleh Mohammad Nuril Huda dari Desa Sukamakmur Kecamatan Ajung pada tanggal 4 Juli 2024 terkait pengurusan duplikat buku nikah respon yang diberikan oleh petugas bahwa:

"Respon yang baik dan ramah yang diberikan pegawai disini sudah cukup baik, dapat dilihat dari kami yang hendak mengurus duplikat buku nikah mereka memberi arahan dengan baik dan ramah serta senyum saat menyambut kami".

Dapat dilihat dari penilai masyarakat, petugas pelayanan sudah merespon dengan baik dan ramah terhadap keperluan masyarakat. Ini yang menjadi penilaian baik bagi petugas Kantor Urusan Agama.

Dimensi Assurance (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan-raguan. Seperti yang disampaikan oleh Ayu Vita Sari masyarakat Desa Sukamakmur yang sudah mengambil Duplikat Buku Nikah mengatakan bahwa:

"Sesuai dari ucapan pegawai disini yang dari awal kami menanyakan terkait biaya pengurusan duplikat buku nikah bahwa tidak ada biaya gratis untuk pengurusannya, Bahkan saat kami ingin memberikan uang, pegawai menolak dengan penjelasan karena pengurusan duplikat buku nikah tidak ada biaya sesuai dengan ketentuan yang ada".

Dimensi Emphaty (empati) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat.

Mendahulukan masyarakat memang sangat penting karena masyarakat merupakan prioritas utama bagi petugas pegawai pelayanan. Jika memang masyarakat tidak meraa didahulukan maka akan timbul keluhan dan akan menimbulkan citra buruk bagi bagian pelayanan. Bapak Mohammad Abu Dardak Dwi D., S.HI selaku penghulu KUA menjelaskan bahwa mendahulukan kepentingan masyarakat salah satu dari tugas kami untuk fokus melayani masyarakat dengan semaksimal mungkin. Jika ada telepon masuk saat kami melaksanakan tugas pelayanan kami

bisa menunda terlebih dahulu atau tidak jika itu penting maka kami meminta ijin kepada masyarakat dengan baik.

SIMPULAN

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa untuk pencapaian pelayanan yang berkualitas dapat diukur menggunakan 5 dimensi yaitu sebagai berikut :

1. Dimensi Tangiable, dengan menggunakan dimensi ini pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ajung sudah dibidang cukup baik dan mencapai kepuasan masyarakat karena pelayanan ini menggunakan peralatan perangkat komputer untuk mengurus keperluan masyarakat dan memudahkan pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Ajung mencatat data dokumen dengan cepat dan tepat;
2. Dimensi Reliability, dengan menggunakan dimensi ini kehandalan yang didapat dalam suatu pelayanan dapat diketahui dengan standar-standar yang ada di Kantor Urusan Agama dengan lebih akurat;
3. Dimensi Responsiveness, dengan adanya dimensi ini diharapkan pegawai Kantor Urusan Agama dapat merespon masyarakat dengan cermat, cepat, tepat dan tetap mementingkan keperluan masyarakat terlebih dahulu;
4. Dimensi Assurance, dengan menggunakan dimensi ini diharapkan masyarakat dapat menerima kepastian yang jelas akan prosedur-prosedur pelayanan dan tidak ada keluhan dari masyarakat terkait pelayanan;
5. Dimensi Empathy. Dengan dimensi ini juga diharapkan dapat memberikan perhatian yang tulus dari pegawai dan mendahulukan keperluan masyarakat agar menjaga perasaan masyarakat.

REFERENSI

Buku:

- Arikunto, Suharsimi. (2010). Manajemen Penelitian. Jakarta : Rineka Cipta.
- Gasperz, Vincent. 2011. *Total Quality Management: Untuk Praktisi Bisnis dan Industri Bogor*.
- Hadikusuma, Hilman. 2003. *Hukum Perkawinan Indonesia. (Menurut Perundangan, Hukum Adat dan Hukum Agama)*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta. Hayat. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT RajaGrafindo Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Predana Media Grup
- Kharlie, Ahmad Tholabi. 2013. *Hukum Keluarga Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika. Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A*

Jurnal :

Nita Sari dengan judul skripsi "*kualitas pelayanan publik dalam pengurusan surat nikah pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Riau*"

Sundari Saadah dengan judul skripsi "*analisis pelayanan dalam pengurusan buku nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pahlawan*"

Peraturan Perundang-Undang

KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Asas Pelayanan Publik. Pasal 34 Ayat (3) UUD 1945.*

Undang-undang Pasal 2 UU No 1 Tahun 1974 *Tentang perkawinan. Undan-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*