

PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN PALU BARAT KOTA PALU

Ahmad Saeful^{1*}, Suasa², Yulizar Pramudika Tawil³

¹Mahasiswa Prodi. Administrasi Publik FISIP, Universitas Tadulako

saifulipul404@gmail.com

²Pembimbing Utama Prodi. Administrasi Publik FISIP, Universitas Tadulako

suasafisip@gmail.com

³Pembimbing Pendamping Prodi. Administrasi Publik FISIP, Universitas Tadulako

yulizarpramudika@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Palu Barat. Jenis penelitian ini menggunakan tipe penelitian Deskriptif dan dasar penelitian kualitatif. Informan dalam penelitian ini berjumlah 6 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi Kepustakaan dan studi lapangan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Jenis data terdiri data primer dan data sekunder. Analisis data meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teori yang digunakan dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry, (1990) dalam Ratminto dan Winarsih (2005) bahwa ada lima aspek yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Bukti langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Kepedulian. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Palu Barat. belum sepenuhnya terlaksanakan dengan baik. Dimensi pokok pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Palu Barat seperti Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, jaminan dan kepedulian sudah dilaksanakan. akan tetapi, dari Bukti Langsung dan Reability Di Kantor Urusan Agama (KUA) Palu Barat belum dilaksanakan secara maksimal. Hal ini dibuktikan dengan kurangnya fasilitas dan prasarana di Kantor Urusan Agama (KUA), kurangnya fasilitas dan prasarana berupa kursi, mesin printer dan komputer sehingga memperlambat kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan pencatatan nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Palu Barat, Kemudian dari segi keandalan (reliability) masi adanya kendala pada saat melakukan pendaftaran administrasi masi terdapat ketidaksinkronan dokumen identitas diri calon pengantin dan masi terdapat beberapa pegawai yang belum paham dalam mengoprasikan fasilitas berupa komputer sehingga menjadi kendala bagi para calon pengantin dalam melakukan proses pendaftaran.

Kata kunci: Pelayanan, Bukti Langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Kepedulian

ABSTRACT

This research aims to determine marriage registration services at the West Palu Religious Affairs Office. This type of research uses a descriptive research type and is based on qualitative research. There were 6 informants in this research. Data collection techniques are carried out through library studies and field studies through observation, interviews and documentation. The data types consist of primary data and secondary data. Data analysis is data collection, data condensation, data presentation and conclusion drawing. The theory used is from Zeithaml, Parasuraman dan Berry, (1990) in Ratminto dan Winarsih (2005) that there are five indicators used in this research, namely: Direct evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Concern. Based on the research results, it shows that the Marriage Registration Service at the West Palu Religious Affairs Office has not been fully implemented well. The main dimensions of service at the West Palu Religious Affairs Office, such as direct evidence, reliability, responsiveness, guarantee and care, have been implemented. However, direct evidence and reliability at the West Palu Religious Affairs Office have not been implemented optimally. This is evidenced by the lack of facilities and infrastructure at the Religious Affairs Office, the lack of facilities and infrastructure in the form of chairs, printers and computers, which slows down the performance of employees in carrying out marriage registration services at the West Palu Religious Affairs Office. Then, in terms of reliability, there are still problems with When carrying out administrative registration, there are still unsynchronized identity documents for the prospective bride and groom and there are still some employees who do not understand how to operate computer facilities, which becomes an obstacle for the prospective bride and groom in carrying out the registration process.

Keyword : Service, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy

Submisi : 14 Mei 2024

Diterima : 17 Mei 2024

Dipublikasikan : 28 Mei 2024

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua hal tersebut beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik (*good performance*) dalam pemerintahan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemerintahan di atur dalam pedoman kerja masing-masing organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Tertib administrasi adalah suatu konsep pengembangan pelayanan yang ditujukan kepada penyelenggara administrasi sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih efektif dan efisien. Selama ini pelayanan administrasi menjadi terkesan lambat dan tidak efektif karena tidak adanya koordinasi pengawasan dan pendelegasian tugas yang akurat (Dwiyanto. (2005).

Pelayanan pencatatan nikah penting bagi masyarakat yang ingin melaksanakan pernikahan, khususnya pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Palu Barat, Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) No.11 Tahun 2007 tentang pencatatan nikah telah diatur bahwa pernikahan bisa dilakukan dalam dua pilihan, yaitu di Kantor Urusan Agama (KUA) atau di luar kantor. Untuk memfasilitasi masyarakat yang ingin melaksanakan pernikahannya di dalam Kantor Urusan Agama (KUA), KUA menyediakan ruangan khusus yang disebut sebagai Balai Nikah untuk calon pengantin yang akan melakukan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA).

Kantor Urusan Agama (KUA) Palu Barat merupakan lembaga pemerintah yang berada di bawah naungan Departemen Agama. Tugas dan wewenang Kantor Urusan Agama (KUA) adalah melaksanakan tugas kantor Departemen Agama kota dan kabupaten yang di bidang urusan Agama Islam di wilayah Kecamatan. Kantor Urusan Agama (KUA) 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 No. 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kantor Urusan Agama (KUA) Palu Barat berfungsi sebagai Penyelenggara statistik dan dokumentasi, penyelenggara surat menyurat, kearsipan, pengetikan rumah tangga dan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan, pelaksana pencatatan pernikahan rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitulmal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Dirjen Bimas Islam berdasar kan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Alifia, (2015) bahwa kualitas pelayanan pada pelayanan pencatatan nikah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya sudah memenuhi standar pelayanan, namun hanya ada sedikit saja yang masih perlu diperbaiki. Konsep teori bentuk pelayanan yang digunakan yaitu menurut Moenir (2010), meliputi pelayanan lisan, tulisan dan perbuatan. di mana pada aspek Prosedur pelayanan sudah sesuai standar pelayanan dan pemahaman masyarakat serta petugas sudah cukup bagus. Waktu penyelesaian, standar waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan pedoman pelayanan pencatatan nikah. Biaya Pelayanan, ada peraturan baru yang dikeluarkan pemerintah mengenai biaya untuk pelayanan pencatatan nikah dan telah diterapkan sesuai dengan peraturan baru tersebut. Produk Pelayanan, terdapat 2 produk yang diterima oleh masyarakat yaitu akta nikah dan buku nikah yang diberikan dalam keadaan yang baik. Sarana dan Prasarana yang meliputi gedung, peralatan dan khususnya balai nikah yang seharusnya dapat menarik minat masyarakat masih kurang. Kompetensi Pemberi Pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas sudah bertindak professional dan sesuai dengan kemampuan hanya saja dalam jumlah pegawai pencatatan nikah masih bisa dibilang kurang.

Ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 sesuai dengan hasil revisi dari Peraturan Pemerintah sebelumnya dan telah disahkan oleh pemerintah agar adanya perbedaan biaya atau tariff pencatatan nikah yang akan dilangsungkan/dilakukan baik di dalam Kantor Urusan Agama (KUA) maupun yang dilakukan/dilangsungkan di luar KUA yaitu berisikan Nikah atau Rujuk yang dilangsungkan/dilakukan di dalam KUA pada hari dan jam kerja dikenakan tarif (0) nol rupiah, sedangkan Nikah yang dilangsungkan/dilakukan di luar Kantor Urusan Agama (KUA) atau diluar hari dan jam kerja dikenakan tarif Rp. 600.000, dan bagi warga Negara yang kurang/tidak mampu dari segi ekonomi serta warga yang terkena bencana alam dikenakan tarif (0) nol rupiah dengan syarat melampirkan surat keterangan dari Lurah/Desa. Sama halnya seperti instansi yang lain, Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai pemberi layanan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Palu Barat peneliti menemukan permasalahan terkait Pelayanan pencatatan nikah bahwa dari fenomena yang diamati oleh peneliti memperlihatkan bahwa pelayanan di lihat dari segi Berwujud, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Kepedulian (Zeitham, Parasuraman dan Berry, 1990 dalam Ratminto dan Winarsih, 2005). menuai beragam masalah seperti berwujud, Fasilitas merupakan hal penting dalam melaksanakan pelayanan karena akan bersinggungan dengan kemudahan petugas untuk mengakses pelayanan. Sarana dan prasarana berguna untuk menunjang terlaksananya pelayanan dalam sebuah organisasi atau lembaga publik. Bukan hanya memudahkan

pelayanan namun juga mempercepat proses berjalannya suatu pelayanan. Namun dalam pelaksanaannya pelayanan pendaftaran pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) masih mempunyai kendala antara lain masih kurangnya fasilitas berupa meja, kursi, mesin printer, komputer, yang belum memadai sehingga cukup menghambat kelancaran pelayanan yang di berikan oleh para petugas pemberi pelayanan pencatatan nikah. Yang di mana fasilitas tersebut menjadi hal penting untuk membantu memberikan pelayanan terhadap calon pengantin.

Aspek keandalan di mana setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat namun kenyataannya di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Palu Barat kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu masih belum berjalan optimal, hal ini terlihat bahwa tidak semua pegawai mampu dan ahli dalam menggunakan alat bantu seperti komputer serta mengelola aplikasi simkah, hanya operatornya saja yang sudah mampu dikarenakan pegawai yang lainnya sudah pada berumur dan kurang menguasai teknologi.

Berdasarkan aspek ketanggapan yang bisa dilihat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Palu Barat Kota Palu untuk menanggapi merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan sudah berjalan optimal, hal ini terlihat bahwa segala keluhan yang terjadi dari masyarakat sudah direspon dengan baik, hal tersebut diakui oleh masyarakat bahwa pegawai sudah memberikan respon yang baik terhadap segala keluhan yang ada dan hal tersebut diperkuat oleh pendapat dari pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Palu Barat bahwa pegawai sudah berusaha merespon segala keluhan masyarakat dengan baik dengan cara langsung memperbaiki kesalahan-kesalahan pencatatan nikah yang menjadi keluhan dari masyarakat.

Berdasarkan aspek jaminan menjelaskan mengenai pengetahuan, kesopan santunan serta keramahan, pegawai untuk menciptakan rasa percaya kepada calon pengantin di Kantor Urusan Agama (KUA) Palu Barat sudah terlaksana dengan baik ini di buktikan dengan pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) ini mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing yang sesuai dengan kompetensi dan keahlian yang mereka miliki dan semua pegawai selalu berusaha melaksanakan tugas untuk memberikan pelayanan yang baik serta tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Sehingga, membuat masyarakat selaku pengguna layanan dapat merasa puas.

Terakhir pada aspek kepedulian yaitu, berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, mereka memberikan perhatian individual terhadap calon pengantin yang ingin mendaftar yang di mana pegawai yang bekerja di Kantor ini kita memang dituntut untuk melaksanakan tugas dengan baik dengan memiliki etika dalam melayani masyarakat. Melayani masyarakat membutuhkan keteguhan hati yang positif dengan menanamkan dalam hati bahwa kami harus memberikan perhatian penuh, contoh misal tidak mengkhianati kesepakatan, mengingkari janji, tidak ada perbedaan perlakuan dan lain sebagainya. Semua itu dijalankan agar masyarakat yang datang bisa merasa nyaman saat dilayani.

Kantor Urusan Agama (KUA) Palu Barat dalam memberikan pelayanan, sangat mengutamakan kepuasan masyarakat dan kami selalu memberikan pelayanan dengan sepenuh hati karena setiap masyarakat berhak menerima pelayanan yang adil tanpa memandang jabatan, keturunan, ras dan agama. Kami mengedepankan keteguhan dan keteguhan dalam memberikan pelayanan tetapi tetap mengutamakan sopan santun dan tutur kata yang baik. Berdasarkan uraian masalah di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang, Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Palu Barat.

METODE

Dasar penelitian ini yaitu metode kualitatif. Kualitatif sebagai suatu metode yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan secara sistematis, factual dan akurat dalam pelaksanaan kualitas pelayanan. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna (Sugiyono, 2013).

Deskriptif yaitu pendekatan penelitian dimana data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar-gambar dan bukan angka. Data-data tersebut dapat diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto, video tape, dokumentasi pribadi (Moleong, 2005).

Definisi konsep dalam penelitian ini yaitu sebagai aktifitas peneliti dalam memberikan makna operasional pada konsep teori yang digunakan. Adapun konsep teori kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry, (1990).

Sumber daya yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder. Pemilihan informan penelitian ini menggunakan teknik *purposive*, maka adapun informan tersebut terdiri atas yaitu Kepala Kantor Urusan Agama (KUA), Operator Simkah dan IT, Staf Kerumahtanggaan serta calon pengantin yang berjumlah tiga (3) orang. Teknik pengumpulan data terdiri atas observasi, wawancara dan dokumentasi. Instrumen penelitian dalam penelitian ini yaitu pedoman wawancara dan alat tulis untuk mencatat serta alat untuk merekam wawancara dengan informan.

Analisis data yang digunakan yaitu analisis model interaktif. Analisis model interaktif yaitu, sebagai suatu rangkaian aktifitas yang dilakukan Penulis untuk mengorganisasikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting untuk dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Adapun langkah-langkahnya meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data (*display data*) dan penarikan simpulan (Miles, Huberman dan Saldana, 2014).

Penelitian ini berlokasi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Palu Barat Kota Palu. Sedangkan, waktu yang digunakan untuk melaksanakan penelitian ini yaitu selama kurun waktu tiga (3) bulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Palu Barat Kota Palu sebagai sebuah institusi pelayanan KUA memiliki tugas, fungsi dan peran yang sangat strategis dalam masyarakat. Adapun visi KUA Kecamatan Palu Barat yaitu lembaga yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong. Misinya yaitu (1) Meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama; (2) Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama; (3) Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah dan merata; (4) Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu; (5) Meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan; (6) Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Selain itu, ada pula Motto pelayanan yaitu Melayani Sepenuh Hati Sebagai Ibadah.

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika suatu instansi maupun organisasi dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan standar pemberian pelayanan ataupun sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang telah ditetapkan yaitu pelayanan yang mudah atau tidak

berbelit-belit, selesai pada tepat waktu serta harus jelas persyaratannya, pegawai yang bertugas pada instansi tersebut harus dapat menerapkan sikap sopan santun dan ramah terhadap masyarakat penerima layanan serta harus tanggap terhadap segala kebutuhan masyarakat yang dilayani sehingga masyarakat yang menikmati pelayanan tersebut dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Seperti yang telah dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990), bahwasanya terdapat lima dimensi aspek kualitas pelayanan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, maka saya menggunakan kelima dimensi tersebut untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan pencatatan nikah yang diberikan oleh pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) palu barat, serta saya akan memaparkan dan membahas kelima dimensi aspek kualitas pelayanan tersebut.

Aspek *Tangibles* dalam penelitian ini, yaitu sarana dan prasarana yang tersedia pada KUA Kecamatan Palu Barat. Hasil penelitian yaitu sebagian sarana dan prasarana yang telah disediakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) masih belum memadai. Dapat dilihat dari uraian informan tersebut bahwasanya masyarakat mengeluhkan ketidakcukupan fasilitas berupa kursi yang disediakan oleh KUA bagi masyarakat yang akan menerima layanan, khususnya bagi masyarakat yang sedang menunggu giliran untuk dilayani. Hal tersebut sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Maka KUA harus mampu mengatasi kekurangan ketersediaan kursi agar semua masyarakat yang ingin dilayani merasa nyaman untuk duduk saat menunggu giliran.

Aspek *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan pegawai untuk memberikan sebuah pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hasil penelitian yaitu para pegawai telah menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan kemampuan masing-masing, dan juga berdasarkan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang berlaku sehingga kemampuan dari pegawai menjadi pendukung dalam proses pemberian pelayanan. Namun, masih terdapat kendala di dalamnya yaitu kurangnya stok buku nikah yang tersedia di KUA sehingga dapat menghambat ketepatan waktu dalam penyerahan buku nikah kepada pengantin.

Aspek *Responsiveness* yaitu pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan atau keterlibatan dan daya adaptasi petugas yang tinggi sehingga dapat memecahkan masalah serta dapat membantu segala kebutuhan dari konsumen. Hasil penelitian bahwa para pegawai di KUA memiliki sikap tanggap dan respon yang baik karena petugas telah mampu memberikan pelayanan dengan semestinya kepada masyarakat seperti melayani sesuai dengan peraturan dan mampu memberikan pengarahan kepada masyarakat serta pegawai dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keperluan dari masyarakat pengguna layanan, hal ini menunjukkan bahwa adanya sikap ketanggapan dalam diri pegawai dengan menaati aturan atau Standar Operasional Prosedur dalam kantor.

Aspek *Assurance* yaitu adanya jaminan pelayanan sehingga masyarakat percaya dan yakin akan layanan yang diterimanya. Hasil penelitian yaitu pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, seperti pelayanan yang tidak berbelit-belit dan adanya kejujuran dalam melayani, serta dalam proses pengurusan juga tidak mengeluarkan biaya tambahan. Sudah seharusnya staf memiliki sikap seperti yang diutarakan oleh informan karena telah berdasarkan SOP dan masyarakat harus mendapatkan pelayanan yang efisien dan efektif.

Aspek *Empathy* yaitu kesanggupan pegawai bersikap tegas dan berupaya memahami segala kebutuhan dan kesulitan masyarakat. Hasil penelitian yaitu pegawai KUA telah berusaha memperlakukan semua masyarakat secara baik, dan semua berhak diberikan pelayanan yang maksimal demi kepuasan masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dengan sikap keteguhan dengan memberikan pelayanan yang penuh perhatian dan ketegasan kepada masyarakat. Sehingga, memberikan kesan yang baik dan menciptakan layanan yang berkualitas.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi maka proses pelayanan pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan palu barat Kota Palu. belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik. Yang dimana pelayanan Pencatatan nikah Kantor Urusan Agama (KUA) Palu Barat seperti Ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*) sudah dilaksanakan dengan baik. Akan tetapi dari segi Berwujud (*Tangible*) dan keandalan (*reliability*) belum terlaksana secara maksimal. Dilihat dari segi berwujud (*Tangible*) yang dimana Kantor Urusan Agama (KUA) masi memiliki kekurangan fasilitas dan prasarana berupa komputer ,kursi, dan mesin printer sehingga memperlambat kinerja pegawai pada saat memberikan pelayanan serta sering mengalami gangguan yang disebabkan oleh jaringan internet yang kurang memadai sehingga mengakibatkan proses pelayanan pendaftaran menjadi terkendala. Kemudian dari segi keandalan (*reliability*) masi adanya kendala pada saat melakukan pendaftaran administrasi masi terdapat ketidaksinkronan dokumen identitas diri calon pengantin dan masi terdapat beberapa pegawai yang belum paham dalam mengoprasikan fasilitas berupa komputer sehingga menjadi kendala bagi para calon pengantin dalam melakukan proses pendaftaran. Berdasarkan keimpulan tersebut, bahwa Kantor Urusan Agama (KUA) Palu Barat sebagai Pelayanan pencatatan Nikah dapat di lihat dari segi (*Tangibles*) Bukti langsung, lebih di tingkatkan agar masyarakat yang melakukan pelayanan pencatatan nikah Dapat merasa nyaman dalam menunggu peroses pelayanan yang memuaskan. Selain itu, dalam penerapan dimensi Reability, pada Kantor Urusan Agama (KUA) perlu di tingkatkan lagi dalam segi kehandalan pegawai yang memberikan pelayanan kepada calon pengantin agar dapat membantu dalam memberikan pelayanan baik bagi masyarakat maupun pegawai, maka dari itu penulis sangat menyarankan diterapkannya hal tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifia, N. A. N. 2015. *Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukolilo Surabaya*. Jurnal PUBLIKA. Volume 03 Nomor 6. ISSN 2354-600X (Online). DOI: <https://doi.org/10.26740/publika.v3n6.p%25p>.
- Dwiyanto, A. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Moleong Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja. Rosdakarya.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Cilizen'z Charter Dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah
- Peraturan Pemerintah (Perpu) Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 Tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Departemen Agama.

1. Identitas Diri

- a. Nama : Ahmad Saeful
- b. No Stambuk : B 10120275
- c. TTL : Palu, 29 Desember 2002
- d. Jenis Kelamin : Laki - laki
- e. Agama : Islam
- f. Alamat : Jln. Anggur 1 No 26 A
- g. *Handphone* (HP) : 085298681764
- h. Alamat Email : saifulipul404@gmail.com



2. Nama Orang Tua dan Saudara Kandung

- a. Nama Orang Tua :
 - 1) Ayah : Agus Jaya
 - 2) Ibu : Siti Mutindaya
- b. Nama Saudara Kandung :
 - 1) Aditya Indrawan Syaputra
 - 2) Angelia
 - 3) Nur Lativa

3. Riwayat Pendidikan

- a. SDN INPRES 2 KAMONJI, Lulus pada tahun 2014.
- b. SMP NEGRI 3 PALU, Lulus pada tahun 2017.
- c. SMK NEGRI 2 PALU, Lulus pada tahun 2020.
- d. Terdaftar sebagai Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tadulako, pada tahun 2020.