

KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN AKTA NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PALU BARAT

Sitti Nurhalizah^{1)*}, Daswati²⁾, Mukarramah³⁾

¹Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
sittinurhalizah28@gmail.com

²Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
daswatisahar@gmail.com

³Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
mukarramaheka1037@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini berusaha mengungkapkan fakta fakta yang akurat dan faktual secara sistematis tentang pelayanan pencatatan akta nikah di kantor urusan agama kecamatan palu barat. Penelitian ini menggunakan teori taliziduhu ndraha dengan 4 (empat) indikator yaitu, kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelitian lapangan yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini sebanyak 6 orang. Analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menggunakan teori taliziduhu ndraha dari 4 indikator aspek ketepatan dapat dikatakan belum maksimal karena masih sering terjadi keterlambatan, tidak tepat waktu datang ke kantor, contohnya pada SOP tertera jam 07.30 harus berada dikantor namun pada kenyataannya pegawai sering kali mengalami keterlambatan. Kemudian 3 aspek lainnya sudah berjalan dengan maksimal yakni aspek kecepatan, kemudahan, keadilan.

Kata kunci: Administrasi, KUALitas Pelayanan, Akta Nikah.

ABSTRACT

This study uses qualitative descriptive research, this study attempts to reveal accurate and factual facts systematically about marriage certificate registration services at the Palu Barat District Religious Affairs Office. This study uses the taliziduhu ndraha theory with 4 (four) indicators, namely, speed, accuracy, convenience, and fairness. Data collection techniques are carried out through field research including observation, interviews, and documentation. There are 6 informants in this study. Data analysis used is data collection, data condensation, data presentation and drawing conclusions. Based on the results of research conducted using the taliziduhu ndraha theory from 4 indicators of the accuracy aspect, it can be said that it is not optimal because there are still frequent delays, not on time to come to the office, for example, the SOP states that at 07.30 must be in the office but in reality employees often experience delays. Then the other 3 aspects have been running optimally, namely the aspects of speed, convenience, and fairness.

Keyword: *Administration, Service Quality, Marriage Certificate*

Submisi: 23-01-2024

Diterima: 27-01-2024

Dipublikasikan: 14-02-2025

Pernikahan adalah suatu hal yang penting dalam realita kehidupan umat manusia. Dengan adanya pernikahan rumah tangga dapat di bina sesuai norma agama dan tata kehidupan masyarakat yang berlaku. Dalam rumah tangga menyatukan dua insan yang berlainan jenis yaitu suami dan istri, mereka saling berhubungan agar mendapatkan keturunan yang menjadi penerus generasi. Pencatatan pernikahan merupakan suatu pendekatan untuk mendapatkan kesucian aspek hukum yang timbul dari perkawinan.

Kementerian agama mempunyai tugas dan wewenang untuk mengurus segala hal yang berhubungan dengan kesejahteraan umat dan beragama. Kementerian agama ialah instansi vertical yang dilegislati ke daerah-daerah untuk menjalankan tugas pusat didaerah. Kantor wilayah kementerian agama untuk diprovinsi departemen agama untuk kabupaten dan kota, dan kantor urusan agama untuk kecamatan. Salah satu tugas kementertian pusat yang dijalankan oleh setiap daerah adalah tentang pengurusan surat nikah.

Menurut Dwiyanto, (2010) bahwa pelayanan publik yang baik hanya akan dapat dilakukan apabila sistem pelayanan tidak hanya mengatur tentang standar pelayanan, tetapi juga mengatur secara menyeluruh proses penyelenggaraan pelayanan, termasuk tentang standar biaya, mekanisme alokasi anggaran, dan pembagian peran pihak-pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pencatatan akta nikah merupakan salah satu tugas dari bidang urusan agama islam dan pembinaan syariah. Pernikahan didaerah ditugaskan ke instansi pemerintah yaitu kantor urusan agama berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 28 Tahun 2014 adalah instansi departemen agama yang mempunyai tugas menjalankan sebagian tugas departemen agama Kabupaten/Kota dibidang urusan agama islam dalam wilayah Kecamatan.

Kantor urusan agama adalah kantor yang menjalankan sebagian amanah dan tugasnya kementerian agama pada di lingkungan kecamatan. Kementerian agama yang memberikan layanan langsung kepada semua umat. Dalam hal pencatatan perkawinan dilakukan oleh petugas pencatatan nikah/wakil pencatat perkawinan (penghulu) dan berhak mendapatkan pengakuan di mata hukum. Salah satu tugas KUA adalah mengurus mengenai tentang perkawinan dan pernikahan yang sah serta mendapatkan pengakuan hukum. Pernikahan menurut islam yaitu pernikahan atau akad yang sangat KUAt dan menanti perintah allah untuk melaksanakannya merupakan ibadah.

Tugas Kantor Urusan Agama berfungsi berdasarkan kementerian agama nomor 517 tahun 2001 tentang penataan organisasi kantor urusan agama memiliki tugas pokok seperti, penyelenggaraan statistik dan dokumntasi, penyelenggaraan kegiatan surat menyurat kearsipan, pengetikan, dan rumah tangga KUA Kecamatan. Selain itu, menyelenggarakan pencatatan pernikahan, rujuk, mengurus dan membangun Mesjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan peningkatan keluarga sakinah sesuai dengan kebijaksanaan yang telah diputuskan oleh Dirjen Bimas Islam berdasarkan peraturan Perundang-undangan yang telah berlaku.

Melaksanakan pernikahan dengan lancar serta biaya yang ringan merupakan hal yang di inginkan sepasang calon suami dan calon istri. Kendala yang di alami dalam menikah ialah permasalahan biaya. Tetapi permasalahan tersebut dapat di atasi oleh kedua calon mempelai. Salah satu yang bisa dilakukan yaitu menikah di KUA karena gratis tanpa pemungutan biaya. Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 48 tahun 2014 bahwa perubahan atas peraturan pemerintah No 48 tahun 2014 perilah tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Departemen Agama (DEPAG) peraturan tersebut tentunya menjadi sarana untuk memudahkan serta meringankan calon pasangan pada pelaksanaa pernikahan. Kantor Urusan Agama juga berupaya melakukan hal tersebut memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Tapi kenyataannya masih ada

masyarakat yang mengeluhkan pelayanan Departemen Agama khususnya untuk mengurus pencatatan perkawinan. Sebagai contoh lambat Jaringan internet, yang mempengaruhi lamanya proses transfer data dan Server di tengah juga terpengaruh.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi kepada konsumen individu yang tidak tersentuh dan tidak dimiliki hal ini sesuai yang di sampaikan dalam (Suryanto, 2003:8), kaitannya dengan ciri-ciri pelayanan yaitu pelayanan tidak berwujud, pelayanan adalah realitas yang terdiri dari tindakan dan akibat yang sifatnya tindakan sosial, produksi dan konsumsi jasa yang tidak dapat dipisahkan secara realistis karena pada biasanya terjadi pada waktu dan tempat yang sama. Karakteristik Hal ini dapat menjadi landasan dalam memberikan pelayanan yang terbaik.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 adalah setiap lembaga penyelenggara negara, masyarakat, lembaga kedaulatan yang dibentuk berlandaskan undang undang untuk kegiatan pelaksana adalah staff, petugas, pejabat dan siapa saja yang bekerja dalam organisasi tersebut. Dalam organisasi penyelenggaraan yang bertugas melaksanakan kegiatan atau serangkaian kegiatan pelayanan publik. Adapun masyarakat ialah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk sebagai perseorangan maupun badan hukum yang bertindak sebagai penerima pelayanan publik langsung atau tidak langsung.

Beberapa jenis pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Palu Barat, meliputi Pelayanan Nikah dan Rujuk, Pelayanan Kemasjidan, Pelayanan Perwakafan, Pelayanan Informasi Haji, Pelayanan Zakat, Pelayanan Legalisir Kutipan Akta Nikah, Pelayanan Pengaduan Kasus Rumah Tangga, dan Pelayanan Penentuan Arah Kiblat.

Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan KUA kecamatan Palu Barat di atas, penulis memfokuskan pada pelayanan pencatatan aktanikah alasannya karena pada kantor urusan agama kecamatan palu barat masyarakat lebih banyak mengurus pernikahan dari pada pelayanan rujuk dan lainnya dengan begitu bisa dengan mudah menilai petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini berdasarkan konsep teori kualitas pelayanan publik oleh Ndraha Taliziduhu (2001:67), di mana kualitas dapat diukur dari beberapa aspek yang meliputi kecepatan merespon dan menyelesaikan layanan, ketepatan waktu pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, dan keadilan dalam memberikan pelayanan.

Peningkatan kinerja dibutuhkan kemampuan sumberdaya yang tinggi agar menciptakan produktifitas kerja secara efektif dan efisien dalam menjalankan tanggung jawab dan mampu memberikan pelayanan pada publik seperti yang dikemukakan oleh Taliziduhu Ndraha dalam proses penilaian kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan terdapat masalah yang terjadi dilokasi penelitian yaitu masalah kedisiplinan pegawai datang ke kantor yang tidak sesuai dengan jam yang telah ditentukan, sehingga menyebabkan penerima layanan menunggu dalam jangka waktu yang cukup lama dengan kondisi tersebut menyebabkan terjadinya ketidak tepatan waktu. Artikel ini merujuk pada bagaimana gambaran kualitas pelayanan khusus Pembuatan Surat Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Palu Barat Kota Palu.

METODE

Dasar penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif, dengan pendekatan tipe penelitian deskriptif. Jenis data dalam penelitian ini, terdiri atas data primer dan sekunder. Sumber data dalam penelitian ini, yaitu dari hasil wawancara, dan dokumen atau pelaporan. Teknik pengumpulan data yaitu melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Instrumen dalam penelitian ini, menggunakan pedoman wawancara sebagai dasar untuk mengungkap gambaran dari kualitas pelayanan itu sendiri dan penggunaan alat rekam. Informan dalam penelitian ini, yaitu para pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Palu Barat Kota Palu dan juga masyarakat yang terlibat dalam pelayanan tersebut. Analisis data dalam penelitian ini, menggunakan model interaktif oleh Miles, Hubberman, dan Saldana, (2014) yang terdiri atas, pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Palu Barat berdiri sejak tahun 1973, dan terbentuk karena adanya pemekaran wilayah Kota Administratif Palu, maka sebagaimana wilayah ini memisahkan diri. Lokasi KUA Kecamatan Palu Barat terletak di Jalan Manggis Atas Kelurahan Balaroa Palu dengan luas tanah 800 m² dan luas gedung 300 m².

Standart Operasional Prosedur (SOP) di Kantor urusan agama KUA Kecamatan Palu Barat Kota Palu merujuk pada langkah-langkah pelayanan yang telah ditetapkan. Penetapan SOP tersebut disesuaikan dengan jenis-jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Dalam penelitian ini, merujuk pada jenis pelayanan Pembuatan Buku Nikah dan terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat seperti dokumen buku nikah asli (suami-istri), foto copy/ surat keterangan domisili (suami-istri), foto copy paspor (bagi WNA), foto copy buku/ kutipan akta nikah yang sudah dilegalisir oleh KUA Kecamatan yang menerbitkan 3 (tiga) eksemplar, dan foto copy surat izin tidak berhalangan menikah dari kedutaan /perwakilan negara yang bersangkutan yang telah diterjemahkan ke dalam bahasa indonesia, serta foto copy sertifikat beragama islam bagi muallaf.

Pelayanan pembuatan buku nikah ini tidak dikenakan biaya alias gratis dan tanpa pungutan untuk pihak masyarakat. Adapun prosedur pelayanan tersebut yaitu pemohon mengisi formulir pendaftaran legalisasi, pemohon menyerahkan persyaratan dokumen kepada petugas legalisasi dokumen nikah, petugas memeriksa dan memverifikasi keabsahan dokumen, dan pemohon menunggu proses legalisasi dokumen, serta pemohon mendapatkan buku nikah/ kutiapan akta nikah yang telah dilegalisir.

Data dalam buku pendaftaran pencatatan akta nikah di kantor urusan agama (KUA) kecamatan palu barat menunjukkan bahwa jumlah calon pengantin yang mendaftar nikah dari bulan juli, agustus, september menurut kualifikasi umur sebanyak 70 orang. Dan jumlah calon pengantin yang menikah diluar KUA dan yang di dalam KUA sebanyak. Sedangkan jumlah pasangan menikah yang sudah diberi akta nikah atau buku nikah sebanyak, serta jumlah calon pengantin yang mualaf.

Ketepatan waktu pelayanan adalah tepat atau tidaknya pelayanan yang diberikan sebuah instansi dengan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan petugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Palu Barat penulis juga melakukan wawancara kepada 2 pegawai kantor urusan agama termasuk juga Kepala Kantor Urusan Agama, dan operator dan IT sekaligus pengelolaan BOP yang memberikan pelayanan dalam pencatatan akta nikah. Berdasarkan hasil wawancara pihak KUA Kecamatan Palu Barat menunjukkan bahwa pihak KUA sudah memeberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dan semaksimal mungkin dengan apa yang mereka miliki untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat.

Selanjutnya wawancara dengan salah satu pegawai KUA lainnya, bahwa selama berkasnya lengkap langsung kami proses secepatnya dan jaringannya bagus dan juga antrian berkasnya yang masuk tidak banyak kita langsung input. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu aziza bagian kerumahtanggan pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh petugas KUA Kecamatan Palu Barat sudah dilaksanakan dengan baik.

Pihak KUA Palu Barat, secara konsisten berusaha memberikan pelayanan secepat mungkin, namun pelayanan itu akan kami berikan jika berkas atau persyaratannya yang diminta lengkap, kami selaku petugas akan sesegera mungkin memprosesnya. Hal tersebut juga diungkapkan oleh salah satu masyarakat, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai disini sudah bagus karena dapat menilai dari cara mereka melayani dan melaksanakan proses pencatatan nikah. Berdasarkan hasil wawancara salah satu pegawai bahwa dalam hal pelaksanaan pelayanan pihak petugas sudah dapat dikatakan cepat karena tidak mempersulit calon pengantin/masyarakat yang mengurus administrasi.

Pelayanan publik dituntut untuk memiliki pengetahuan yang baik sesuai dengan tugas dan fungsi serta kemampuan masing-masing agar saat memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat terselesaikan dengan baik sehingga masyarakat merasa yakin atas pelayanan yang diberikan (Parasuraman, et. al. dalam Tjiptono: 2008).

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat yang telah melaksanakan proses pelayanan diatas maka saya dapat menyimpulkan bahwa pegawai di KUA Kecamatan Palu Barat telah mampu memberikan pelayanan yang cepat pada waktunya sehingga masyarakat penerima pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Sehingga dari hasil wawancara dengan informan maka dapat disimpulkan bahwa indikator kecepatan pelayanan yang dilaksanakan dalam penelitian kualitas Pelayanan Publik Dalam Pencatatan Akta Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Palu Barat diatas dapat disimpulkan bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Palu Barat untuk hasil wawancara pegawai KUA berada pada kategori penilaian “Cukup Baik” KUA sudah berusaha dengan baik dalam memberikan pelayanan pada masyarakat terkait waktu pelayanan dan ketepatan penyelesaian produk pelayanan sudah tepat dan di laksanakan dengan baik.

Ketepatan sebagai dimensi kualitas pelayanan berkaitan dengan kewajiban dan pemenuhan janji, tujuan yang ingin dicapai, sasaran atau objek yang menjadi fokus perhatian, keinginan atau kepentingan yang ingin diperoleh, prosedur yang dilalui, maupun waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara bahwa pihak KUA sudah memberikan pelayanan yang tepat untuk masyarakat dan penerima layanan itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak KUA bahwa pegawai di KUA selalu memberikan pelayanan sesuai dengan keadaan waktu yang telah ditentukan sehingga masyarakat penerima layanan atau calon pengantin selalu yakin dan percaya terhadap pelayanan yang telah disediakan. Masih ada kendala yang dialami berupa gangguan jaringan yang memperlambat dan mengakibatkan terlambatnya pemberian layanan.

Hasil wawancara dengan masyarakat bahwa pihak petugas saat memberikan pelayanan belum dapat dikatakan tepat waktu karena pada saat saya datang ke KUA pemberi layanan belum berada ditempat, padahal saat itu jam sudah menunjukkan jam 08.00, sedangkan pada SOP yang seharusnya pemberi layanan harus berada dikantor jam 07.30. Pelayanan belum dapat dikatakan baik karena pelayanan yang diberikan oleh petugas belum tepat waktu. Dari hasil wawancara peneliti dengan informan dan fakta lapangan terkait aspek ketepatan belum dapat dikatakan maksimal/baik sebab dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan secara langsung oleh peneliti menunjukkan bahwa benar kedisiplinan petugas datang ke kantor yang tidak sesuai dengan SOP, seharusnya petugas datang pukul 07.30 namun pada kenyataannya tidak sesuai dengan semestinya.

Pada dasarnya penerima layanan menginginkan agar pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dekat dengannya sehingga mudah diperoleh. Dan Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dengan memberikan arahan prosedur, kesederhanaan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak KUA bahwa pihak KUA telah memberikan kemudahan untuk calon pengantin atau para pengguna layanan dengan menjelaskan beberapa alur serta prosedur yang ada.

Pemberian pelayanan kepada catin ataupun masyarakat telah kami mudahkan prosesnya sesuai dengan alur yang ada dan kami pun juga tidak mempersulit catin yang hendak ingin menikah namun ada beberapa masyarakat yang tidak mengerti itu kami jelaskan bagaimana standar pelayanan dan alur pelayanan yang harus dilakukan masyarakat agar mereka tidak merasa dipersulit dalam mengurus administrasi di KUA. Selain itu, pihak pegawai tidak ingin mempersulit catin atau masyarakat yang mengurus administrasi pegawai KUA memberikan yang terbaik.

Hasil wawancara dengan masyarakat, bahwa pihak KUA telah memberikan kemudahan bagi calon pengantin dan masyarakat yang hendak ingin menikah serta yang mengurus administrasi. Selain itu, pelayanan yang diberikan dikantor urusan agama kecamatan palu barat sudah dapat dikatakan baik karena pemberi layanan tidak mempersulit penerima layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan fakta dilapangan yang dilakukan peneliti secara langsung dilokasi penelitian menunjukkan bahwa pada aspek kemudahan secara umum pegawai kantor urusan agama dalam memberikan layanan sudah memudahkan penerima layanan, informan dan peneliti mengakui bahwa petugas telah mempermudah dalam memberikan pelayanan. Dari pendapat pendapat tersebut sudah sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh taliziduhu ndraha (2001:67) pada indikator kemudahan, artinya tidak harus memberikan pelayanan yang berbelit belit kepada penerima pelayanan, maksudnya layanan yang diberikan petugas harus mudah dalam penyelesaian layanan informasi yang dibutuhkan. Bisa dikatakan kualitas pelayanan dikantor urusan agama dari segi kemudahan, sudah bisa dikatakan baik sebab bila dilihat dari hasil penelitian respon yang terjadi antar penerima layanan dan pemberi layanan sudah terpenuhi.

Aspek keadilan merupakan salah satu aspek yang di gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di mana keadilan memiliki nilai sosial yang tinggi dalam pelayanan yang memiliki arti tidak membeda-bedakan, tidak diskriminasi pemberian pelayanan kepada masyarakat dari segala segi lapisan masyarakat, dengan menempatkan kesamaan hak dan kewajiban terdepan dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dilihat melalui kegiatan operasional pelayanan seperti siapa yang datang lebih dahulu akan dilayani lebih dahulu juga. Dalam kondisi demikian, berarti prinsip keadilan dan persamaan hak bagi semua masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sudah terpenuhi dengan baik.

Pelayanan yang diberikan di KUA sudah berlaku dengan sangat adil, kami memberikan pelayanan tanpa melihat status sosial, jabatan, maupun status ekonomi seseorang. bagi kami semua yang datang untuk mengurus berkas dimata kami sama. pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan sudah dapat dikatakan adil karena pemberi layanan dalam memberikan layanan sudah berlaku adil tanpa melihat status sosial, jabatan, maupun status ekonomi seseorang. Dalam memberikan pelayanan kami selaku petugas sudah memberikan pelayanan seadil mungkin karena bagi kami semua yang datang sama tanpa ada perbedaan status sosial.

Pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat telah diperlakukan dengan adil tanpa membeda bedakan pejabat maupun masyarakat biasa ,kami memperlakukan semuanya sama tanpa melihat status sosial dan ekonomi seseorang. pelayanan di KUA sudah sesuai dengan semestinya dimana yang datang lebih awal dilayani terlebih dahulu, mereka melayani sesuai dengan urutan antrian.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dan fakta dilapangan pada aspek keadilan dapat penulis simpulkan bahwa di KUA, pelayanan yang diberikan sudah dapat dikatakan “BAIK”, karena semua yang datang untuk mengurus berkas pernikahan sudah diperlakukan dengan adil tanpa melihat jabatan maupun status sosial, petugas memberikan pelayanan yang sama dan adil. Dari pendapat pendapat tersebut sudah sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh taliziduhu ndraha (2001:67) pada indikator keadilan artinya dalam memberikan pelayanan tidak boleh melihat status sosial, jabatan, dan ekonomi seseorang yang dilayani. Dapat dikatakan kualitas pelayanan diKUA dari

segi keadilan, sudah bisa dikatakan baik sebab bila dilihat dari hasil penelitian respon yang terjadi antara penerima layanan dan pemberi layanan sudah terpenuhi dan berdasarkan fakta yang terjadi dilapangan selama penulis melakukan penelitian, penulis setuju dengan apa yang dikemukakan oleh informan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa untuk kualitas pelayanan pencatatan akta nikah pada kantor urusan agama (KUA) kecamatan palu barat sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Dilihat dari beberapa indikator seperti kecepatan, kemudahan dan keadilan bahwa indikator tersebut sudah sesuai dengan sop yang ada di KUA dan berjalan dengan baik akan tetapi aspek ketepatan masih kurang baik. Pada indikator kecepatan pelayanan yang berikan sudah cepat, sudah sesuai dengan waktu yang tertera di sop. Indikator ketepatan belum bisa dikatakan baik karena masih adanya beberapa petugas yang kurang disiplin datang ke kantor. Dilihat dari indikator Kemudahan sudah dapat dikatakan baik dimana pemberi layanan sudah melayani sesuai dengan sop tanpa memberikan pelayanan yang berberlit belit. Pada indikator keadilan petugas telah berlaku adil kepada penerima layanan tanpa membedakan status sosial, jabatan, dan ekonomi seseorang semuanya diperlakukan sama. Meskipun kualitas pelayanan pencatatan akta nikah di kua palu barat sudah dikatakan cukup baik, dari keempat indikator (kecepatan, ketepatan, kemudahan, keadilan) yang digunakan. Namun masih terdapat kekurangan yang perlu dibenahi oleh pihak kua kecamatan palu barat, yaitu pada indikator ketepatan. Oleh karna itu diharapkan kepada pihak penyedia pelayanan yaitu pegawai kua lebih meningkatkan kinerja di indikator tersebut, guna terwujudnya kualitas pelayanan yang lebih berkualitas. Serta diharapkan agar pegawai datang tepat waktu sehingga masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen dapat menerima layanan tepat waktu sehingga proses pelayanan bisa berjalan dengan semestinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2010. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University (UGM) Press.
- Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 517 Tahun 2001 adalah keputusan yang mengatur penataan dan pembentukan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A. Methods Sourcebook, Edition 3*, (Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi). Jakarta: UI-Press.
- Ndraha, Taliziduhu. 2001. *Kybernologi*. Jakarta: Rineka Cipta. Ndraha
- Peraturan Menteri Agama Nomor 28 Tahun 2014
- Peraturan Pemerintah Nomor 48 tahun 2014 Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 Tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Departemen Agama
- Suryanto, Thomas. 2003. *Dasar-Dasar Perkreditan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran, Edisi 3. Jakarta: Andi Offset.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

TENTANG PENULIS

1. Identitas Diri

- 1) Nama : Sitti Nurhalizah
- 2) Nomor Stambuk : B10120172
- 3) Tempat tanggal lahir : Palu, 28 Agustus 2001
- 4) Jenis kelamin : Perempuan
- 5) Agama : Islam
- 6) Alamat : Jl. Kelapa 3
- 7) Telepon : 082252303701
- 8) E-mail : sittinurhalizah28@gmail.com

2. Identitas Orang Tua

- 1) Ayah
Nama : Hi. Hardi Maralai (almarhum)
- 2) Ibu
Nama : Hj. Sitti Rafida (almarhumah)

3. Jenjang Pendidikan

- 1) Tamat SD Inpres 3 Lere tahun 2014
- 2) Tamat MTS Alkhairaat Pusat Palu tahun 2017
- 3) Tamat SMK Negeri 2 tahun 2020
- 4) Sarjana Strata Satu (S1) di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako pada tahun 2024