



Analysis Of The Quality Of Marriage And Referral Services In Improving Prima Services Of Religious Affairs Office, Selebar District, Bengkulu City

Analisis Kualitas Pelayanan Pernikahan Dan Rujuk Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Kantor Urusan Agama Kecamatan Selebar Kota Bengkulu

Alexander¹⁾; Wardiansyah²⁾; Henny Aprianty²⁾; Heru Purnawan^{*2)}

¹⁾ *Department of Public Administration, Fisipol, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu*

²⁾ *Department of Public Administration, Fisipol, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu*

*E-mail: shane.purnawan@gmail.com

How to Cite :

Alexsander; Wardiansyah; Aprianty, H.; Purnawan, H. (2023). *Analysis Of The Quality Of Marriage And Referral Services In Improving Prima Services Of Religious Affairs Office, Selebar District, Bengkulu City. SENGKUNI Journal: Social Sciences and Humanities*. 4 (1). 29-34 DOI: <https://doi.org/10.37638/sengkuni.4.1.29-34>

ARTICLE HISTORY

Received [23 May 2023]

Revised [13 June 2023]

Accepted [26 June 2023]

KEYWORDS

communication patterns, customs

**This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license**



ABSTRAK

Kualitas layanan dalam meningkatkan pelayanan prima sangat penting dilakukan guna kemajuan dalam suatu organisasi secara efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan prima masyarakat dengan menganalisis kualitas pelayanan perkawinan dan perkenalan di peningkatan pelayanan primer Kantor Urusan Agama Selebar Kota Bengkulu. Dengan metode kualitatif ada Enam teori yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan prima di KUA Kecamatan Selebar yaitu Transparansi, Akuntabilitas, responsibilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak dan Keseimbangan hak dan kewajiban dan Kendala yang dihadapi pihak KUA Kecamatan selebar dalam memberikan Pelayanan Nikah dan Rujuk adalah adanya Pemalsuan data, Pernikahan dibawah umur dan masalah sarana. Dan diharapkan untuk kedepannya pihak KUA Kecamatan Selebar dapat meningkatkan Pelayanan publik terhadap masyarakat diharapkan dapat maksimal dan lebih baik lagi.

ABSTRACT

Service quality in improving excellent service is very important for the advancement of an organization effectively and efficiently. This study aims to analyze the Quality of Marriage and Referral Services in Improving Prime Service of the Office of Religious Affairs, Selebar District, Bengkulu City, to see the supporting and inhibiting factors in realizing excellent service to the community. With qualitative methods there are six theories used in the implementation of excellent service at the KUA in the Selebar District, namely Transparency, Accountability, Responsibility, Conditional, Participatory, Equal rights and the balance of rights and obligations and the constraints faced by the KUA in the Wide District in providing Marriage and Referral Services is the existence Data falsification, Underage marriage and facility problems. And it is hoped that in the future the KUA of Selebar District can improve public services to the community, it is hoped that they can be maximized and even better.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik terutama menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bermasyarakat, fungsi pemerintah adalah menyediakan berbagai layanan publik yang dibutuhkan masyarakat, mulai dari layanan berupa regulasi atau layanan lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang-bidang seperti pendidikan, kesehatan, dan layanan publik. Tingkat keberhasilan dan kegagalan operasi disesuaikan dengan program dan kebijakan yang ditetapkan (Nuril, 2018). Hakikat jabatan publik adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan memenuhi tanggung jawab pejabat publik. Layanan hebat adalah layanan hebat dan melebihi harapan pelanggan kami. Tentu saja aspirasi terbesar datang dari masyarakat muslim yang menginginkan agar aturan perkawinan tersebut sejalan dengan nilai-nilai Islam dan Syariah, Bagaimanapun, pernikahan dalam

Islam bukan hanya kontrak sosial masyarakat, tetapi juga mengandung nilai-nilai transenden dan sakral. . Pengenalannya dianggap sebagai langkah penting dalam pengembangan hukum negara berdasarkan nilai-nilai agama Syariah di dunia modern (masyarakat modern dan hukum reaktif) (Batinggi & Ahmad, 2009).

Dinas Ibadah di lingkungan Departemen Agama memiliki peran strategis dalam pengabdian masyarakat di bidang perkawinan. Untuk itu, sangat penting untuk memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik (Mayangsari & Fanida, 2016). Baik atau buruknya melayani Masyarakat akan menentukan citra ibadah di masyarakat. Dengan layanan berkualitas yang lebih baik maka kepuasan dan kepercayaan akan tercapai (Juwita et al., 2021). Layanan kualitas tertinggi adalah hal biasa. adalah Layanan yang dapat memuaskan pengguna Layanan; atau kualitasnya lebih baik. Dalam hal melayani, tentunya merupakan upaya untuk memenuhi Pertimbangan kebutuhan orang lain sebanyak mungkin (Abidin, 2016). Dengan meningkatkan kualitas layanan pernikahan kami, kami dapat memenuhi harapan klien kami dan mendapatkan kepercayaan mereka. Karena kepercayaan pelanggan menjamin kelangsungan hidup suatu organisasi. Di sisi lain, kepercayaan publik rendah menyebabkan gejolak yang berlarut-larut dan akhirnya kerugian (Adrian Tawai et al., 2022). Kalaupun dalam pelayanan publik tidak ada manfaat material secara langsung yang menguntungkan semua perangkat, namun dapat memberikan manfaat berupa peningkatan Selain itu juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik, serta menciptakan tatanan kehidupan masyarakat yang mandiri dan mandiri (Hurriyah, 2018). . Fenomena yang terjadi di Dinas Agama Kecamatan Selebar Kota Bengkulu, respon masyarakat terhadap kegiatan akad nikah di setting KUA sangat beragam. Respon masyarakat yang positif terhadap kegiatan bakti perkawinan, terutama yang berkaitan dengan pelayanan yang langsung menyentuh masyarakat, seperti tata cara perkawinan yang sederhana dan mudah dipahami, izin Direktur KUA untuk mengakhiri bakti, serta orientasi dan kursus calon pengantin -BE. Layanan pengantin dan setelah pernikahan. Jika beberapa layanan dianggap tidak optimal oleh masyarakat, maka dikhawatirkan kualitas layanan dalam administrasi Nikah yaitu proses pendaftaran yang membutuhkan waktu sedikit lama dikarenakan oleh sarana yang belum memadai seperti laptop hanya 1 dan printer juga 1 sehingga masyarakat harus bersabar untuk diproses administrasi nikahnya, Kendala yg juga sering dihadapi oleh pihak KUA Kec Selebar adalah masalah pemalsuan data yang disampaikan oleh catin dan pernikahan dibawah umur sehingga faktor tersebut diatas menjadi kendala dalam melaksanakan administrasi nikah dan rujuk.

Adapun fokus penelitian Kualitas pelayanan pernikahan dan rujuk dalam meningkatkan Pelayanan Prima di KUA Kecamatan Selebar masih belum optimalnya kualitas pelayanan perkawinan dan pelayanan rujukan menjadi kendala yang mempengaruhi pelayanan perkawinan dan rujuk, terdapat sejumlah kendala Pemalsuan Data Catin, Pernikahan dibawah umur dan fasilitas, kapasitas pegawai dan efektivitas pengendalian Departemen Islam sebagai unggulan pelaksanaan fungsi pelayanan perkawinan di tingkat KUA. Sementara itu, pengaruh eksternal meliputi kebutuhan masyarakat dan hubungan kerja sama yang saling menguntungkan dengan mitra seperti petugas Pencatatan Nikah (P3N) dan organisasi perkantoran lintas disiplin. atau unit. dan memastikan kepuasan, meskipun hasilnya tidak memiliki hubungan fisik dengan produk. Sampara lebih lanjut berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang terjadi dalam interaksi fisik langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin, dan yang memuaskan pelanggan. Mengenai kualitas pelayanan publik (Sinabela, 2014), secara teoritis tujuan pelayanan publik terutama untuk memenuhi kebutuhan penduduk. Mencapai tingkat kepuasan ini membutuhkan kualitas layanan yang prima. yang dinyatakan sebagai:

1. Transparan
2. Tanggung jawab
3. bersyarat
4. Partisipasi
5. Persamaan Hak
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Kualitas pelayanan publik adalah upaya pemenuhan segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan serta kebutuhan dan keinginan konsumen, baik berupa barang maupun jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan memenuhi kepuasan. masyarakat sebagai masyarakat. Menurut (Barata, 2013), pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang memenuhi harapan dan kebutuhan. Dengan kata lain, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pengelola Sumber Daya Manusia, Sistem Informasi manajemen, Tempat dan infrastruktur sendiri. Dalam hal pelayanan masyarakat yang dibuat oleh organisasi untuk kenyamanan konsumen atau penerima pelayanan, saya berharap dapat dibangun kepercayaan terhadap

pelayanan yang baik untuk memberikan pelayanan yang baik atau prima kepada masyarakat, sesuai dengan standar layanan bisa diterapkan diantaranya adanya Keramahan dalam Pelayanan, adanya kredibilitas yang tinggi, adanya akses yang mendukung, adanya, penampilan serta fasilitas dan adanya kemampuan dalam menyajikan pelayanan.

Sedangkan menurut SESPANAS LAN Serdamayanti mengatakan bahwa dalam pelayanan sektor publik dinilai sangat baik bila:

1. Layanan pemerintah terbaik
2. Bagi pengguna jasa
3. Pelayanan harus memiliki standar pelayanan
4. Pelayanan prima jika melebihi standar

Eksistensi pelanggan dalam kesadaran sosial. Dari sekian banyak teori dan definisi di atas, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan pegawai kepada pelanggan atau masyarakat sesuai dengan standar pelayanan, pelayanan minimal atau melebihi standar pelayanan minimalis, dan dapat. Prinsip dari Pelayanan Prima menurut Lembaga Administrasi Negara Tahun 2008 diantaranya sebagai berikut:

1. Mengutamakan pelanggan atau masyarakat
2. Sistem Yang Efektif
3. Melayani dengan sepenuh hati
4. Perbaikan Berkelanjutan
5. Memberdayakan masyarakat

Sedangkan menurut (Moenir, 2016) prinsip dasar Apa itu pelayanan prima: Pelayanan yang baik yang melampaui pelayanan standar yang awalnya biasa-biasa saja dengan standar normal, dengan harapan sederhana, namun kenyataannya ada tambahan yang tidak terduga. Pelayanan prima adalah pelayanan dengan karakteristik kualitas yang baik dan memberikan kemudahan bagi penerima layanan. Pelayanan Prima selalu memiliki standar layanan yang berkualitas tinggi sesuai dengan kebutuhan masyarakat penerima layanan. Dalam Pelayanan prima terdapat Tujuan dan Manfaat diantaranya :

1. Mencegah adanya pembelotan atau berpalingnya masyarakat
2. Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan masyarakat
3. Menjaga dan merawat agar senantiasa diperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat.
4. Upaya mempertahankan masyarakat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemerintah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif (Sugiyono, 2014). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi berdasarkan permasalahan yang diteliti, verifikasi kebenaran data yang dianalisis melalui pengumpulan data, reduksi dan penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan data. 2014) Informan penelitian ini adalah direktur KUA, JFT Penghulu, JFU KUA Kecamatan Selebar dan Masyarakat Kecamatan Selebar Kota Bengkulu sebagai Penerima layanan. Adapun data yang diambil Berasal langsung dari informasi dasar yang dikumpulkan dari lapangan penelitian berdasarkan wawancara langsung atau observasi. Untuk informasi sekunder seperti bahan pendukung penelitian ini bisa berupa gambar, atau dokumen yang ada di KUA Kecamatan Selebar Kota Bengkulu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran KUA Kecamatan Selebar dalam mewujudkan Pelayanan Prima Bagi Masyarakat di Kota Bengkulu Khususnya di Kecamatan Selebar telah melaksanakan Tugas dan Tanggung Jawab Memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat, jika suatu lembaga atau organisasi dapat memberikan pelayanan yang baik maka dapat dikatakan kualitas pelayanannya tinggi. Baik menurut Standar Penyampaian Layanan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, yaitu. H. pelayanan sederhana atau tidak rumit yang dilaksanakan tepat waktu dan persyaratannya harus jelas, pegawai yang bertanggung jawab pada instansi tersebut harus dapat bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat penerima pelayanannya dan harus memenuhi segala kebutuhan masyarakat yang dilayani untuk itu. orang-orang yang menggunakan layanan ini dapat puas dengan layanan yang diberikan.

Adapun pemaparan imbalan analisis tentang jenis servis pendataan relasi di KUA Kecamatan Selebar Kota Bengkulu menggunakan teori yang dikemukakan diatas yaitu Enam indikator kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Transparan adalah pelayanan yang terbuka, sederhana dan dapat diakses oleh semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan di KUA Kecamatan Selebar, KUA harus memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami masyarakat tentang perkawinan dan rujuk. Persyaratan berapa biayanya, yang harus disetorkan ke pemerintah.
- 2). Tanggung jawab adalah layanan yang dapat ditagih sesuai dengan hukum dan peraturan. Pelayanan yang harus dipertanggung jawabkan oleh KUA Kecamatan selebar salah satunya adalah tertuang di dalam PMA No 48 Tahun 2014 ada nikah didalam kantor ada nikah diluar kantor, dimana untuk biaya nikah didalam kantor tidak dipungut biaya apapun 0 Rupiah dan nikah yang dilakukan diluar kantor harus menyetor ke Negara sebesar Rp.600.000 uang tersebut Langsung disetor oleh yg bersangkutan baik melalui bank ataupun kantor pos
- 3). Keuntungan bersyarat adalah keuntungan yang mengikuti prinsip efisiensi dan efektifitas sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi layanan dan penerima layanan. dimana petugas KUA di Kecamatan Selebar harus bisa memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat kondisi sarana yang belum memadai dan adanya Pemalsuan Data serta Pernikahan dibawah umur, Petugas KUA Kecamatan tidak tebang pilih dalam melayani masyarakat tanpa memandang status social serta petugas harus melayani sepenuh hati.
- 4). Partisipasi merupakan pelayanan yang dapat mendorong masyarakat untuk terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakat. Partisipasi dalam masalah ini sangat penting bagi KUA kecamatan Selebar karena memerlukan kritik dan masukan dari masyarakat terutama dari masyarakat umum karena akan lebih meningkatkan pelayanan kedepannya.
- 5). Persamaan Hak adalah layanan yang tidak membedakan dalam bentuk apapun, terutama antara suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Dalam hal ini pengurus KUA di Kabupaten Selebar melayani siapa saja yang ingin mengurus keperluan administrasi perkawinan dan arbitrase atau pelayanan lainnya, tanpa membedakan suku, ras, agama, golongan maupun status. Sosial dll. Karena dalam hal ini semua pejabat KUA kecamatan yang lebih luas sangat mementingkan etika dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat, karena etika merupakan salah satu unsur yang sangat menentukan kepuasan masyarakat serta keberhasilan pelayanan. organisasi dalam pelayanan publik.
- 6). Keseimbangan hak dan kewajiban merupakan pelayanan yang memperhatikan aspek kesetaraan antara penyelenggara dan penerima pelayanan publik. dan penerima pelayanan adalah dimana ketika petugas KUA dan Masyarakat sebagai pemberi dan diberi pelayanan telah diberikan hak-haknya dan disamping itu petugas harus benar-benar memberikan pelayanan secara maksimal serta sepenuh hati kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan tanpa mendiskriminasi masyarakat tersebut dan masyarakat yang menerima pelayanan harus mentaati dan mengikuti seluruh prosedur yang telah ditetapkan serta dijelaskan oleh petugas KUA Kecamatan selebar

Kendala yang dihadapi pihak KUA Kec. Selebar

Kendala yang sering dihadapi oleh pihak KUA kec.Selebar adalah adanya pemalsuan data yang disampaikan oleh pihak catin dan adanya pernikahan dibawah umur serta masalah sarana yang belum memadai kurangnya unit laptop dan printer.

Pembahasan

Berdasarkan teori yang Seperti yang telah disampaikan oleh Sinambela (2010.:6), Secara teori, tujuan utama pelayanan publik adalah untuk menyenangkan masyarakat. Pencapaian tingkat kepuasan tersebut memerlukan kualitas pelayanan yang prima, yang tercermin dari:

Akuntabilitas, bersyarat, inklusif, persamaan hak, keseimbangan hak dan tanggung jawab. Tujuan dari teori keenam adalah membantu pihak KUA Kecamatan Selebar untuk meningkatkan pelayanan prima bagi seluruh masyarakat, sehingga masyarakat mendapatkan informasi secara **Transparan**

dengan memberikan informasi yang jelas, **Akuntabilitas** pelayananan nikah gratis didalam kantor 0 Rupiah dan nikah diluar kantor dengan biaya yang telah ditentukan 600.000 sehingga jelas dan terjangkau oleh masyarakat, **Kondisional** dimana petugas KUA dan masyarakat tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas, **Partisipatif** adalah adanya Partisipasi dari masyarakat untuk KUA berupa masukan dan dukungan, **Kesamaan hak** adalah tidak adanya perbedaan perlakuan dari petugas KUA ke masyarakat tanpa memandang suku, ras, gol dan status sosial, **Keseimbangan Hak dan Kewajiban** adalah dimana antara petugas dan masyarakat telah diberi hak-haknya selaku pemberi layanan dan penerima

kendala yang sering dihadapi oleh pihak KUA Kecamatan selebar adalah adanya pemalsuan data yang disampaikan oleh pihak catin dan adanya pernikahan dibawah umur serta masih kurangnya sarana berupa laptop dan printer sehingga membuat masyarakat agak sedikit lama menunggu proses administrasi nikahnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan terkategori baik, hal tergambar dari aspek aspek Transparan dimana informasi mengenai syarat nikah yang telah diberikan petugas kepada masyarakat telah transparan. Selanjutnya aspek Akuntabilitas dimana pelayanan diberi kepada masyarakat ada pelayanan nikah didalam kantor tidak dibebankan biaya sedikitpun dapat memudahkan masyarakat yang kurang mampu untuk melaksanakan nikah secara resmi dan untuk nikah diluar kantor sudah jelas ada biaya yang telah ditetapkan Rp.600.000 dan Langsung disetorkan ke negara melalui Bank atau kantor pos. Pada Aspek persyaratan pelayanan perkawinan dan rujuk yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat dilakukan sesuai dengan prosedur dan dilakukan bahkan jika ditemukan sedikit hambatan tergantung pada kondisi dan keadaan yang terbaik bagi petugas. Pada Aspek keterikatan Layanan Perkawinan dan Rekonsiliasi, masyarakat dapat berpartisipasi dalam meningkatkan layanan KUA di masa mendatang dengan membangun Kotak Pengaduan dan Saran bagi masyarakat untuk berkontribusi dan memberikan saran di masa mendatang. Pelayanan Perkawinan dan Rekonsiliasi KUA sangat baik persamaan haknya, dimana semua anggota masyarakat yang datang dilayani dengan sangat baik dan adil oleh pejabat, tidak memandang status sosial atau ras.

Namun ada beberapa kondisi seperti pemalsuan data catin dimana petugas KUA harus benar-benar teliti dalam mengecek berkas Catin dan petugas harus mencros cek ke pihak tertentu sehingga data tersebut dapat dipertanggung jawabkan. Serta dengan adanya peraturan perundang-undangan tentang pernikahan anak dibawah umur dapat menekan angka pernikahan dibawah umur dan petugas telah mengikuti aturan yang berlaku yang telah ditetapkan oleh Negara dimana setiap catin yang usianya masih dibawah umur harus meminta dispensasi nikah dari pengadilan agama dahulu. Sarana dimana masyarakat sangat mengerti dengan kondisi yang dihadapi oleh pihak KUA yaitu tentang masalah sarana yang masih kurang berupa laptop dan printer. Sehingga masyarakat yang datang harus sabar didalam mengurus administrasi nikah.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka :

1. masyarakat juga perlu diberikan sosialisasi mengenai tentang cara pemberkasan administrasi nikah sesuai dengan aturan yang telah ditentukan oleh Kementerian Agama RI sehingga apabila ada masyarakat yang berani memalsukan indentitasnya maka ia harus siap menerima kosikuensinya.
2. Apabila ada masyarakat yang ingin mendaftarkan administrasi pernikahan namun catinnya masih dibawah umur, Petugas dari KUA mengarahkan orang tuanya mengurus surat dispensasi nikah yang dikeluarkan oleh pengadilan agama.
3. Petugas KUA harus membantu segala kebutuhan masyarakat dalam menyelesaikan proses pelayanan pencatatan nikah dan lainnya. Maka pihak KUA harus menambah unit laptop dan printernya sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat terselesaikan dengan cepat tanpa harus menunggu waktu yang lama, Apabila dilayani dengan lancar dan tidak dipersulit maka masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Petugas KUA.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, S. Z. (2016). *kebijakan publik*. Salemba Humanika.
- Adrian Tawai, Muhammad Yusuf, & Putri Meysni. (2022). Peningkatan Kualitas Layanan Publik Melalui Pelayanan Administrasi Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Wolio Kota Bau Bau. *Journal Publicuho*, 5(3), 661–671. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i3.6>
- Barata, A. A. (2013). *Dasar-dasar pelayanan prima*. PT. Elex Media Komputindo. http://ckd.vacloud.us/rooms/kidney-info/topics/how-to-protect-your-kidneys/#slide_2
- Batinggi, A., & Ahmad, B. (2009). *Manajemen pelayanan umum*. Universitas Terbuka.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design : qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publication.
- Hurriyah, N. F. (2018). Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. *Jurnal Algoritma, Makassar*, Vol. 1 No., 319.
- Juwita, M., Mariza Qadarsih, A., & Nebi, O. (2021). INOVASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KOTA SUNGAI PENUH. *JAN Maha*, 3(9), 248–253.
- Mayangsari, R., & Fanida, E. H. (2016). Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sawahan Kota Surabaya. *Publika*, 04(10), 1–9. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/17005>
- Moenir, A. . (2016). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Bumi Aksara
- Nuril, A. (2018). Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Semarang: Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, 7(2).
- Sinambela, Iijan P. (2014). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Alfabeta
- Lembaga Administrasi Negara. (2003). *Perbaikan Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. LAN.
- MENPAN Nomor 63/. KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan.