

## **PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK MELALUI PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN WOLIO KOTA BAU BAU**

**Adrian Tawai<sup>1</sup>, Muhammad Yusuf<sup>2</sup>, Putri Meysni<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP, Universitas Halu Oleo

Correspondence author: [adriantawai@uho.ac.id](mailto:adriantawai@uho.ac.id)

Kendari, Sulawesi Tenggara, Indonesia

### **Abstract**

*This study aims to determine the marriage administration services at the Religious Affairs Office (KUA) Wolio District Bau-Bau City and to determine the factors of marriage administration services at the Religious Affairs Office (KUA) Wolio District Bau-Bau City. It uses observation, interviews, and documentation as a qualitative descriptive research method. The results of this study indicate that the marriage administration services carried out by the Office of Religious Affairs (KUA) of Wolio District are carried out by paying attention to simple, transparent, complete and affordable aspects. It's simple, where all the services provided make it easier for the community to manage marriage administration, transparently given information about the arrangement, the public understands the completeness of the files in managing, and affordable in terms of management fees at the Wolio District Religious Affairs Office (KUA). The public is aware of the management of marriage administration by always referring to the completeness of the files that they must fulfil, paying attention to the rules regarding procedures for administration and also the costs and factors of service facilities that still need to be improved, especially facilities that need air conditioning.*

**Keywords: Administration; Public service; Religious Affairs office; Wedding**

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui Pelayanan administrasi pernikahan Pada kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau-Bau serta Untuk mengetahui Faktor-faktor Pelayanan administrasi pernikahan Pada kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau-Bau. Metode Ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan administrasi pernikahan yang dilakukan oleh pihak Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio dilakukan dengan memperhatikan aspek sederhana,transparan, lengkap dan terjangkau. Sederhana dimana pelayanan yang dilakukan semuanya memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi pernikahan, transparan diberikan informasi mengenai pengurusan, masyarakat memahami kelengkapan berkasnya dalam mengurus, terjangkau dalam hal biaya pengurusan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio. Masyarakat sadar mengenai pengurusan administrasi pernikahan dengan selalu mengacu kepada adanya kelengkapan berkas yang mereka mesti penuhi, memperhatikan aturan tentang tata cara pengurusan dan juga biaya serta faktor sarana pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan terutama fasilitas butuh pendingin ruangan.

**Kata Kunci: Administrasi; Kantor Urusan Agama; Pelayanan Publik; Pernikahan**

## PENDAHULUAN

Dinamika dan sifat masyarakat terus berkembang menuju pengetahuan dan pemahaman demokratis tentang hak-haknya untuk dilayani, pelaksanaan pelayanan publik tetap menjadi perhatian banyak pihak dan akan selalu menjadi topik penelitian yang sangat penting dan strategis. Masyarakat masih menyerukan modifikasi dan peningkatan cara pemerintah memberikan layanan publiknya. Pemerintah kemudian menanggapi kebutuhan ini dengan melakukan berbagai langkah yang meningkatkan standar pelayanan pada setiap dimensi, menjadikan pelayanan publik sebagai salah satu tujuan utama dalam arah kebijakan pemerintah saat ini (Yusribau, 2014).

Tujuan utama organisasi pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat karena dituntut untuk melakukannya. Karena hal ini terjadi, maka sudah sepantasnya pemerintah mencari solusi terbaik atas permasalahan yang sering ditemui, antara lain kendala internal, atau hambatan yang datang dari dalam instansi itu sendiri, dan hambatan eksternal, atau hambatan yang datang dari masyarakat. Selain itu, personel harus terus-menerus menawarkan layanan terbaik kepada masyarakat secara keseluruhan sehubungan dengan layanan publik yang mereka kelola. Keberhasilan pengabdian kepada masyarakat merupakan ukuran utama kualitas pelayanan publik; di sisi lain, tingkat kepuasan yang rendah menunjukkan sistem layanan pejabat publik yang tidak efektif. Semakin besar manfaat yang dirasakan oleh masyarakat, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak berwenang (Yusribau, 2014).

Salah satu pelayanan yang sangat penting adalah pelayanan dalam hal administrasi pernikahan yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) yang dalam hal ini adalah pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau-Bau. Pelayanan administrasi yang dilakukan memperhatikan aspek pelayanan yang baik dan menjangkau semua lapisan masyarakat. Kantor Urusan Agama (KUA) adalah divisi utama dari Kementerian Agama yang bertanggung jawab untuk menjalankan fungsi pemerintahan di bidang Agama Islam. Karena Kantor Urusan Agama (KUA) berurusan dengan masyarakat secara langsung, maka dianggap sebagai unit kerja yang paling penting. Oleh karena itu, masuk akal jika Kantor Urusan Agama (KUA) dan Kementerian Agama sama-sama dipandang sangat mendesak. Bukti sejarah juga menunjukkan bahwa Kantor Urusan Agama (KUA) didirikan pada 21 November 1946, tepat sepuluh bulan setelah Departemen Agama. Ini menunjukkan sekali lagi betapa pentingnya secara strategis misi Kantor Masalah Agama ketika dipertimbangkan dari perspektif interaksi langsungnya dengan masyarakat, terutama dengan individu yang membutuhkan bantuan dengan urusan Islam. Sebagai hasil dari tanggung jawab ini, Kantor

Urusan Agama (KUA) secara otomatis diharuskan untuk mengelola rumah tangganya sendiri, termasuk dokumentasi independen, statistik, dan manajemen arsip (Hijriani, 2015).

Dinas Agama memainkan fungsi yang sangat penting sebagai pemimpin Kementerian Agama dalam memenuhi kebutuhan umat beragama masyarakat. Direktorat Agama Islam, Direktorat Jenderal Bimas Islam, unit pelaksana teknis (UPT) Kementerian Agama di tingkat kabupaten adalah Kantor Urusan Agama. Kantor Urusan Agama melakukan beberapa tanggung jawab dan fungsi utama Kantor Kementerian Agama. Ada tujuan dan misi untuk Kantor Urusan Agama Kabupaten. Tujuannya adalah untuk melihat profesionalisme dan tanggung jawab untuk membangun masyarakat berdasarkan iman, kesalehan, karakter, dan budaya terwujud. Tujuannya adalah untuk meningkatkan layanan teknis yang diberikan dan administrasi pernikahan dan referensi sesuai dengan syariah dan hukum yang berlaku, serta layanan yang diberikan kepada dan bimbingan yang diberikan kepada keluarga Sakinah, jamaah haji, kemitraan masyarakat, dan konsumen barang halal dan ziswaf. Hal ini juga bertujuan untuk mewujudkan informasi keagamaan berbasis teknologi informasi dan meningkatkan pelayanan lintas sektoral (Wulandari, 2020).

Tulisan ini bertujuan untuk memahami bagaimana pelayanan administrasi pernikahan dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya pada kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau-Bau. Kantor Urusan Agama Kecamatan Wolio adalah memiliki kualitas sesuai dengan tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau-Bau. Sarana dan prasarana yang tersedia untuk menjalankan tugas manajemen dan atau pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau-Bau terhadap masyarakat. Pihak Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau-Bau memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat melalui pelayanan pencatatan nikah, pihak pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau-Bau dalam Jasa pencatatan nikah sesuai dengan salah satu misinya, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan teknis dan administrasi/rujukan perkawinan sesuai dengan Syari'at dan peraturan yang berlaku. Agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik pada sebuah pelayanan publik, pelayanan publik tersebut mampu memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan oleh masyarakat.

## **METODOLOGI**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pemilihan informan dengan memperhatikan kebutuhan sesuai dengan penentuan informasi yang telah ditetapkan. Informan penelitian sebanyak 8 orang yang terdiri dari Kepala, Sekretaris dan

Staf Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau Bau serta lima orang masyarakat penerima layanan. Sumber data terdiri dari data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Proses analisa data dengan menggunakan langkah-langkah menurut Miles dan Huberman (2002). Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik analisis data yang digunakan mengacu kepada model analisis interaktif dari Miles, Huberman & Saldaña (2014) dalam jurnal Elwan, L. O., Rahman, R., & Fitri Cahyani, E. (2022) yakni data dianalisis dengan menggunakan beberapa langkah yaitu menganalisis data dengan tiga langkah: kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), dan menarik simpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan (*selecting*), pengerucutan (*focusing*), penyederhanaan (*simplifying*), peringkasan (*abstracting*), dan transformasi data (*transforming*). Keempat komponen analisis data kualitatif tersebut dilakukan secara simultan, artinya bahwa pada saat peneliti melakukan pengumpulan data maka sekaligus juga melakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pernikahan**

Pelayanan administrasi pernikahan yang ada di KUA Kecamatan Wolio Kota Bau Bau mesti memperhatikan terhadap aspek yang ada yaitu sederhana, transparan, lengkap dan terjangkau murah. Untuk melihat mengenai penjelasan dari keemah tersebut maka dilakukan penelitian dilapangan dan dilakukan wawancara terhadap para informan yang ada didalam penelitian ini serta dikemukakan satu persatu sesuai dengan item penelitian yang ada.

#### **1. Sederhana**

Sederhana yang dimaksudkan disini adalah dalam pelayanan yang dilakukan maka hal yang diperhatikan adalah adanya pengurusan administrasi yang tidak berbelit dan juga dalam pengurusannya masyarakat tidak terbebani dengan apapun. Sederhana berarti mendahulukan pengurusan dan pelayanan yang mudah dan juga menjadikan masyarakat yang datang mengurus pernikahan mendapatkan kemudahan dan juga akses pelayanan yang lebih baik lagi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada informan yang berasal dari masyarakat maka dapat dilihat dan diketahui Kantor Urusan Agama (KUA) di Distrik Wolio, Kota Bau Bau, menawarkan berbagai layanan, banyak di antaranya dimaksudkan untuk memudahkan pengunjung. Menurut temuan pengamatan, Kantor Urusan Agama (KUA) Distrik Wolio menyediakan layanan yang didasarkan pada pekerjaan sebelumnya,

selalu mematuhi hukum, dan menjelaskan tujuan Kantor Urusan Agama (KUA) Distrik Wolio, Kota Bau Bau Bau Bau.

“Untuk pelayanan yang kami berikan disini yaitu dalam bentuk Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah dan rujuk kemudian juga selain itu kami mengadakan Pelayanan bimbingan keluarga sakinah dan juga pelayanan bimbingan kemasjidan, Pelayanan bimbingan hisab ruyat dan pembinaan syariah dan pelayanan bimbingan zakat dan waqaf dan juga Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Wolio ssuai dengan Peraturan menteri Agama No. 34 Tahun 2016 pasal 3 ayat 1 (Hasil Wawancara, Agustus 2021)

Dari pernyataan tersebut menunjukkan pelayanan yang diberikan yaitu dengan ramah dan dengan senyum, serta mempersilahkan duduk bagi yang datang berurusan. Apa bila berkas diperiksa sesuai aturan yang ada kemudian ketika berkas sudah lengkap kemudian untuk akad itu gratis dan setelah semua selesai maka buku nikah diserahkan. Pelayanan diberikan secara sederhana dengan mengikuti aturan yang ada dimana masyarakat diberi akses informasi tertulis dari bagian administrasi KUA Wolio terkait persyaratan berkas pernikahan dan juga Pelayanan bersifat Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Para pegawai yang bekerja di Kantor urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau Bau akan pelayanan yang dilakukan semuanya berpatokan kepada adanya aturan yang ada. Selain itu pula keberadaan pelayanan yang sederhana diberikan oleh pihak Kantor urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau Bau dengan mengutamakan keramahan dan senyum serta memberikan informasi yang tertulis ataupun secara lisan kepada setiap warga masyarakat yang datang untuk melakukan administrasi pernikahan di Kantor urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau Bau tersebut. Hal tersebut seperti yang dikatakan oleh Boediono (2003 :63) dikatakan bahwa pelayanan administrasi harus dilaksan akan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, transparan, lengkap, serta terjangkau murah

## **2. Transparan**

Pelayanan yang dikerjakan oleh Pihak Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau-Bau dilakukan dengan mengacu pada adanya transparansi atau keterbukaan yang ada pada pihak Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau-Bau. Transparansi tersebut mejadi salah satu dasar sehingga pelayanan yang dilakukan menjadi baik atau tidak sehingga dengan hal itu masyarakat dapat melakukan akses terhadap pengurusan surat surat pernikahan yang ada dan juga memudahkan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan dalam pengurusan tersebut.

Dari hasil wawancara para informan yang merupakan informan pegawai yang bekerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau Bau, diketahui bahwasanya dalam pelayanan yang transparan yang diberikan oleh pihak Kantor Urusan Agama (KUA)

Kecamatan Wolio Kota Bau Bau itu di tempuh melalui dua cara yang ada yang pertama adalah dengan cara manual dimana warga masyarakat yang datang melakukan pengurusan Administrasi Pernikahan diberikan penjelasan secara mendetail tentang informasi yang penting mengenai pernikahan secara lengkap dan yang kedua adalah dengan cara menggunakan digital dimana masyarakat dapat melakukan akses melalui facebook ataupun instagram yang dimiliki oleh pihak Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau Bau sehingga dengan hal seperti itu maka masyarakat dapat mengetahui tentang apa saja yang menjadi syarat dari administrasi pernikahan yang dibutuhkan dalam pengurusannya. Selanjutnya data dari para informan yang ada yang terdiri dari masyarakat maka dapat diketahui bahwasanya pihak masyarakat yang datang melakukan pengurusan menyatakan kebaikan dan adanya transparansi yang ada pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio ini merupakan bentuk pelayanan yang baik yang diberikan oleh KUA Kecamatan Wolio dalam mereka dapat mengakses secara langsung mengenai administrasi Pernikahan yang menjadi kebutuhan mereka sebagai masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan hakikat pelayanan umum yang yang didalamnya terdapat aspek transparansi.

### **3. Lengkap**

Adanya kelengkapan dalam pengurusan administrasi pernikahan sangat perlu untuk menjadi perhatian dan syarat sehingga administrasi berjalan dengan baik. Selain itu pula pelayanan kelengkapan yang ada pada setiap pengunjung yang datang ke Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau-Bau. Kelengkapan yang dimaksudkan disini adalah bukan hanya dari pihak KUA sendiri yang menyiapkan akan tetapi juga dari pasangan yang ingin melakukan pengurusan surat surat pernikahan yang ada dan hal tersebut berlaku untuk semua yang datang tanpa ada pengecualian sehingga pelayanan berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh kedua belah pihak yaitu dari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio dan juga dari pihak masyarakat itu sendiri.

Dari hasil wawancara yang ada maka dapat diketahui bahwasanya masyarakat menilai bahwa pelayanan dalam kelengkapan dalam melakukan pengurusan administrasi pernikahan semuanya kembali kepada masyarakat sendiri dimana masyarakat mesti menyadari tentang kelengkapan yang mesti mereka penuhi sebab jika data yang dibutuhkan tidak lengkap maka akan menjadikan pengurusan menjadi terhambat dan hal ini tentunya mesti dihindari oleh semua yang melakukan pengurusan administrasi pernikahan yang ada termasuk yang melakukan pengurusan pada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau Bau. Dalam hal ini juga kesadaran masyarakat adalah yang terbaik yang dilakukan karena kesadaran yang tinggi dari masyarakat menentukan juga dari

adanya kelancaran dalam pengurus administrasi pernikahan yang ada utamanya dalam penelitian ini pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau Bau.

#### **4. Terjangkau**

Keterjangkauan menjadi hal yang sangat penting pula dalam pelayanan yang dilakukan apalagi dalam administrasi pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau-Bau. Maka untuk melihat mengenai keterjangkauan yang ada tersebut dilakukan wawancara terhadap para informan yang ada dalam penelitian ini. Keterjangkauan yang dimaksudkan disini adalah dari segi keterjangkaun jarak dan juga dari segi keterjangkaun biaya dalam pengurusan pengurusan nikah yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau Bau.

Dalam wawancara yang telah dilakukan kepada para informan yang berasal dari pegawai yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau Bau maka dapat dilihat dan diketahui bahwa keterjangkaun adalah keterjangkau dalam aspek kemudahan yang didapatkan dalam pengurusan adiministrasi pernikahan ataupun juga dalam keterjangkaun biaya adminisitrasi pernikahan. Bagi masyarakat yang datang untuk menikah dikantor maka dilayani sesuai dengan jam kerja pegawai yaitu dari hari senin sampai dengan hari jumat dan dalam jam kantor untuk itu maka tidak dikenakan biaya apapun atau gratis dan untuk masyarakat yang menikah diluar kantor maka dikenakan biaya sebanyak enamratus ribu rupiah (Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014) dan ini terjangkau oleh masyarakat secara luas dalam melakukan pengurusan administrasi pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau Bau. Untuk mengetahui informasi mengenai pelayanan dengan mengutamakan Keterjangkauan yang dimaksudkan dalam penelitian ini maka dilakukan wawancara terhadap informan yang ada yang merupakan masyarakat yang melakukan pengurusan terhadap administrasi pernikahan yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau Bau.

#### **B. Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Pelayanan Administrasi Pernikahan**

Pelayanan pernikahan juga pihak KUA Kecamatan Wolio dipengaruhi oleh beberapa faktor yang ada yang ada dan hal tersebut dijelaskan dengan detail sebagai faktor kesadaran, faktor aturan, dan faktor Sarana Pelayanan.Faktor factor yang ada tersebut satu sama lain saling mengikat dan juga satu sama lain saling mendukung dalam pelayanan administrasi pernikahan yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau Bau.

Untuk melihat mengenai ketiga faktor yang ada tersebut maka dibahas satu persatu berdasarkan wawancara yang didapatkan oleh penulis dalam penelitian yang telah dilakukan pada KUA Kecamatan Wolio.

## **1. Faktor Kesadaran**

Faktor Kesadaran masyarakat merupakan faktor yang sangat penting yang menjadikan adanya pelayanan administrasi pernikahan yang baik pada Kantor Urusan Agama (KUA) demikian juga dengan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau Bau. Faktor kesadaran dalam hal ini juga adalah kesadaran dari pihak masyarakat untuk melakukan pengurusan dengan tentunya tetap mengikuti semua aturan yang ada yang menjadi sarat sehingga apa yang menjadi keinginan mereka dapat terselesaikan sesuai dengan harapan dari masyarakat yang datang ke Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau Bau. Dari hasil wawancara yang ada maka dapat diketahui bahwasanya pihak masyarakat menyadari bahwa untuk menikah mesti ada surat surat yang sah dan untuk itu mesti melalui instansi resmi yang menangani hal tersebut dalam skala wilayah kecamatan wolio maka ada pihak di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau Bau sebagai penyedia layanan pengurusan administrasi pernikahan.

## **2. Faktor Aturan**

Pengurusan administrasi pernikahan memang membutuhkan adanya aturan yang mengikat yang menjadi patokan atau dasar bergerak bagi masyarakat dan juga pihak yang melakukan pelayanan yang dalam penelitian ini adalah pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau Bau sehingga dengan hal tersebut menjadikan semua berjalan sesuai dengan mekanisme yang ada. Dalam melakukan pengurusan administrasi pernikahan maka dari pihak masyarakat atau pasangan yang ingin menikah hendaknya selalu menerapkan dan mengikuti aturan aturanyang ada. Persyaratan dan hal lain yang mesti dilengkapi sangat penting dalam pengurusan administrasi pernikahan tersebut.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa pihak pegawai yang bekerja dan melayani administrasi pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau Bau semuanya berpatokan kepada aturan yang ketat dimana semua pengurusan mesti mengacu kepada aturan yang ada dan untuk hal tersebut seringkali diberitahukan setiap kali ada yang datang berkunjung untuk melakukan pengurusan administrasi pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau Bau.

## **3. Faktor sarana Pelayanan**

Dalam melakukan pelayanan administrasi pernikahan maka yang utama juga adalah memperhatikan mengenai sarana yang ada terutama ketersediaan sarana tersebut untuk menunjang baiknya administrasi pernikahan. Sarana pelayanan yang baik tentunya akan menjadikan atau mendukung adanya pelayanan yang baik dimana masyarakat akan terus mendapatkan pelayanan ketika mereka melakukan pengurusan administrasi pernikahan yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio Kota Bau Bau.



Dari hasil wawancara yang ada diatas tersebut maka dapat diketahui bahwasanya pihak pegawai KUA Wolio menyediakan sarana dan prasarana yang ada baik dalam bentuk blanko pengurusan kemudian pernyataan belum pernah melakukan akad nikah kami siapkan dan juga kami mengisikan sesuai prosedur. Kemudian juga untuk ruangan telah disiapkan dalam hal pengurusan administrasi pernikahan. Dari hasil wawancara yang didapatkan tersebut terhadap masyarakat maka diketahui bahwasanya untuk sarana dan prasarana yang ada sudah tersedia dan menjadikan masyarakat yang datang merasakan kenyamanan yang ada.

## KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang didapatkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pelayanan administrasi pernikahan yang dilakukan oleh pihak Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio dilakukan dengan memperhatikan aspek sederhana,transparan, lengkap dan terjangkau. Sederhana dimana pelayanan yang dilakukan semuanya memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi pernikahan yang ada dan dalam hal transparan diberikan informasi mengenai pengurusan termasuk dengan menggunakan social media dan dalam hal lengkap dimana masyarakat yang datang mengurus mesti memperhatikan semua kelengkapan berkasnya dalam mengurus serta terjangkau dalam hal biaya yang dimana semuanya telah diatur dalam aturan yang ada bagi masyarakat yang mengurus administrasi pernikahan dikenakan biaya bagi yang menikah diluar kantor dan bagi yang menikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio dengan catatan dilakukan dalam waktu kerja.

Faktor faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi pernikahan yaitu faktor kesadaran ,faktor aturan, dan faktor Sarana Pelayanan.Faktor kesadaran dimana masyarakat sadar mengenai pengurusan administrasi pernikahan dengan selalu mengacu kepada adanya kelengkapan berkas yang mereka mesti penuhi dan juga laksanakan demikian juga dengan faktor aturan yang ada dimana masyarakat dalam mengurus dan juga pegawai yang ada mesti selalu memperhatikan aturan tentang tata cara pengurusan dan juga biaya yang ada demikian juga dalam faktor sarana pelayanan yang ada menjadikan masyarakat merasa tenang dan nyaman dalam berurusan.

## REFERENSI

- Abdul Masyhar.2011. Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik.Jurnal otoritas. Vol. 1, No. 2, Oktober 2011
- Ahmad, S.Ruky. 2012. Sistem Manajemen Kinerja. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Ali Abdul Wakhid,2017.Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia.Jurnal teropng aspirasi politik.Vol 13, No 1 (2017)
- Badudu. JS 2001 . Kamus Besar Bahasa Indonesia . Jakarta ; Balai Pustaka
- Bharata.Atep Adya .2003. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media. Kompetindo
- Boediono. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Carmia Diahloka.2013. Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai. Jurnal Reformasi, Volume 3, Nomor 1, Januari – Juni 2013
- Depag RI,2004. Tugas-Tugas Pejabat Pencatat Nikah, Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Departemen Agama RI, Jakarta
- Dwiyanto,Agus. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Hikmah Hijriani,2015. Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara. eJournal Administrasi Negara, 3 (2) 2015: 534-548
- Keputusan Menteri Agama Nomor 18 tahun 1975 juncto Keputusan Menteri Agama Nomor 517 tahun 2001 dan PP Nomer 6 tahun 1988.
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta, STIA LAN Press.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 2002. Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru. Jakarta. UIP.
- Moenir, H.A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Muhammad Elwan, L. O., Rahman, R., & Fitri Cahyani, E. (2022). IMPLEMENTASI PROGRAM PENANGGULANGAN PRAVELANSI STUNTING ANAK BALITA PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN KONAWA. *Journal Publicuho*, 5(2). <https://doi.org/10.35817/jpu.v5i2.25130>.
- Muhammad Yusribau,2014. Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (Studi Di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah). Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi Vol. 1 No. 2, 2014, artikel 3
- Napitupulu, Aimin . 2007.Menuju Pemerintahan Perwakilan, PT. Alumni,. Bandung
- Pasolong, Harbani, 2010 Teori Administrasi Publik. Alfabeta, BandungJakarta.
- Prasojo Eko. 2006. Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja, Keterlibtan dan Partisipasi dalam Pelayanan Pendidikan, Kesehatan dan Kependudukan, Jakarta:Yappika
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Robi Cahyadi Kurniawan.2016. Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. Fiat Justisia. Faculty Of Law, Lampung University, Bandarlampung, Lampung, Indonesia

- 
- Rudi Rinaldi, 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Publik. Universitas Medan Area.
- Rusli. Budiman 2013. Kebijakan Publik: Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif. Bandung: Hakim Publishing
- Sabara. 2018. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pernikahan Oleh Kua Di Kawasan Timur Indonesia. Jurnal Administrasi Publik Volume XIV Nomor 2 Desember 2018
- Savas, E.S. 2007 Privatization - The Key to Better Government. Chatham House Publisher, Inc., Chatham. New Jersey. Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- Sedarmayanti. 2001. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Mandar Maju
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung ALFABETA
- Thoha, Miftah. 2007. Kepemimpinan Dalam Manajemen. Jakarta: PT. Raja. Grafindo Persada.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Yayat Rukayat. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2 Tahun XI Juni 2017
- Yusriani, 2015. Persepsi Mahasiswa Terhadap Program peningkatan kompetensi. Jurnal IAIAN Alaudin Makassar
- Zauhar, Soesilo. 2005. Birokrasi, Birokratisasi dan Post Bureaucracy. Malang: Unibraw.