Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (1) 2026, Page: 14746-14756

Peran Kantor Urusan Agama Kecamatan Medan Deli dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan

Vivi Yulis Mailani Caniago[1], An-Nisa Aulia[2], Husaein Al Akbar Nasution[3], Nursumayyah Damanik[4], Fitrah Dalimunthe[5], Nur Atika Zahra[6], Azlan Nasution[7], Mardian Idris Harahap[8]
[12345678]Universitas Islam Negeri Sumatera Utara,
Corresponding Author: Vivi Yulis Mailani Caniago, e-mail: viviyulismaylani@gmail.com

Published : February, 2026

ABSTRAK

Penelitian ini membahas peran Kantor Urusan Agama Kecamatan Medan Deli dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pernikahan sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik di bidang keagamaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan menganalisis bagaimana peran kelembagaan, pelaksanaan prosedur pelayanan, serta kinerja aparatur berkontribusi terhadap efektivitas, efisiensi, dan kemudahan akses pelayanan administrasi pernikahan bagi masyarakat. Pelayanan administrasi pernikahan memiliki kedudukan yang sangat penting karena berkaitan dengan kepastian hukum, ketertiban administrasi, serta tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai praktik pelayanan dan upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi pernikahan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan, wawancara mendalam dengan aparatur dan masyarakat pengguna layanan, serta dokumentasi berupa dokumen pelayanan, standar operasional prosedur, dan peraturan terkait administrasi pernikahan. Teknik-teknik tersebut digunakan untuk menggali kondisi faktual, alur pelayanan, serta persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Medan Deli telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pernikahan, antara lain melalui penerapan prosedur pelayanan yang terstandar, pemanfaatan sistem administrasi berbasis digital, serta penguatan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan. Aparatur pada umumnya menunjukkan sikap yang bertanggung jawab, komunikatif, dan responsif terhadap masyarakat. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, beban kerja yang tinggi, serta belum meratanya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi.

Secara keseluruhan, peran Kantor Urusan Agama Kecamatan Medan Deli telah memberikan kontribusi positif dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi pernikahan. Upaya perbaikan secara berkelanjutan melalui penguatan sumber daya manusia, optimalisasi sistem pelayanan, dan peningkatan komunikasi dengan masyarakat menjadi langkah penting untuk mewujudkan pelayanan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kantor Urusan Agama, administrasi pernikahan, kualitas pelayanan, pelayanan publik.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan kinerja instansi pemerintah dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya kepada masyarakat. Dalam konteks pemerintahan modern, pelayanan publik tidak lagi dipahami sekadar sebagai pemenuhan kewajiban administratif, tetapi juga sebagai wujud kehadiran negara dalam memberikan perlindungan, kepastian, dan keadilan bagi warga negara. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-haknya, tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat menjadi semakin kuat (Sinambela, 2019).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang prima, akuntabel, transparan, serta menjunjung tinggi prinsip keadilan dan kepastian hukum. Undang-undang tersebut juga menekankan pentingnya standar pelayanan sebagai tolok ukur kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi keharusan bagi setiap instansi pemerintah dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance* (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009).

Salah satu lembaga pemerintah yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang keagamaan adalah Kantor Urusan Agama (KUA). KUA merupakan unit pelaksana teknis Kementerian Agama yang berada di tingkat kecamatan dan memiliki tugas pokok serta fungsi dalam memberikan pelayanan administrasi keagamaan Islam, khususnya pelayanan administrasi pernikahan. Pelayanan tersebut meliputi pencatatan nikah, pemeriksaan kelengkapan administrasi calon pengantin, bimbingan perkawinan, serta penerbitan buku nikah sebagai dokumen resmi negara yang memiliki kekuatan hukum (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2022).

Pelayanan administrasi pernikahan memiliki kedudukan yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan aspek legalitas dan kepastian hukum suatu pernikahan. Pencatatan pernikahan yang dilakukan secara resmi oleh negara menjadi dasar perlindungan hukum bagi pasangan suami istri serta anak yang dilahirkan dalam pernikahan tersebut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi pernikahan tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga berpengaruh terhadap tertib administrasi kependudukan dan perlindungan hak-hak keluarga di kemudian hari (Hidayat & Mulyani, 2020; Nurhayati et al., 2021).

Dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan administrasi pernikahan di KUA sering kali dihadapkan pada berbagai tantangan. Tantangan tersebut antara lain keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang belum memadai, sistem administrasi yang masih bersifat manual, serta tingginya volume pemohon layanan pada periode tertentu. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya, sistem kerja, serta komitmen aparatur pelayanan (Sinambela, 2019; Pratama & Nugroho, 2022).

Kualitas pelayanan publik pada dasarnya dapat diukur melalui beberapa dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan. Keandalan berkaitan dengan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan secara tepat dan konsisten, daya tanggap mencerminkan kesediaan aparatur dalam membantu masyarakat secara cepat, jaminan berkaitan dengan kepastian hukum dan rasa aman, empati tercermin dari sikap ramah dan perhatian aparatur, sedangkan bukti fisik mencakup ketersediaan fasilitas pelayanan yang memadai (Parasuraman et al., 1988). Dalam konteks pelayanan administrasi pernikahan, kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh KUA.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Medan Deli sebagai salah satu penyelenggara pelayanan administrasi pernikahan di Kota Medan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Sebagai wilayah dengan jumlah penduduk yang cukup padat dan tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi, KUA Kecamatan Medan Deli dituntut untuk mampu memberikan pelayanan administrasi pernikahan secara profesional, cepat, dan akurat. Namun demikian, berdasarkan pengamatan awal dan informasi yang diperoleh dari masyarakat, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan administrasi pernikahan, seperti proses pelayanan yang memerlukan waktu relatif lama, kurangnya sosialisasi prosedur pelayanan, serta keterbatasan aparatur dalam menghadapi lonjakan jumlah pemohon layanan pada waktu tertentu.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi pernikahan tidak hanya bergantung pada kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan manajerial pimpinan KUA dalam mengelola sumber daya yang tersedia. Kepemimpinan, budaya kerja aparatur, serta inovasi pelayanan menjadi faktor kunci dalam mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan (Dwiyanto, 2021; Rahman et al., 2023). Tanpa adanya pengelolaan yang baik dan komitmen yang kuat dari aparatur pelayanan, upaya peningkatan kualitas pelayanan cenderung tidak berjalan secara optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi pernikahan merupakan kebutuhan mendesak yang harus diwujudkan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Medan Deli. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji secara mendalam peran Kantor Urusan Agama Kecamatan Medan Deli dalam meningkatkan kualitas

pelayanan administrasi pernikahan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kondisi pelayanan yang ada, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelayanan, serta menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan KUA.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam peran Kantor Urusan Agama Kecamatan Medan Deli dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pernikahan berdasarkan realitas yang terjadi di lapangan. Penelitian kualitatif menekankan pada proses, makna, dan pemahaman fenomena sosial dari sudut pandang subjek penelitian secara alamiah (Sugiyono, 2019).

Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta karakteristik objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti berupaya mendeskripsikan bagaimana peran KUA Kecamatan Medan Deli dalam memberikan pelayanan administrasi pernikahan, kendala yang dihadapi, serta upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Menurut Creswell dan Poth (2018), penelitian kualitatif sangat tepat digunakan untuk mengkaji fenomena pelayanan publik karena mampu menggali pengalaman, persepsi, dan pandangan para pelaku layanan maupun pengguna layanan secara komprehensif.

Subjek penelitian ini ditentukan secara purposive, yaitu dipilih secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan dalam penelitian ini meliputi Kepala KUA Kecamatan Medan Deli, pegawai KUA yang terlibat langsung dalam pelayanan administrasi pernikahan, serta masyarakat yang pernah menerima pelayanan administrasi pernikahan di KUA Kecamatan Medan Deli. Pemilihan informan tersebut diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat dan mendalam terkait pelaksanaan pelayanan administrasi pernikahan (Moleong, 2021).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi pernikahan di KUA Kecamatan Medan Deli, mulai dari tahapan pendaftaran hingga penerbitan dokumen pernikahan. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai praktik pelayanan, sikap petugas, serta kondisi sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Menurut Sugiyono (2019), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang efektif untuk memahami perilaku dan aktivitas subjek penelitian dalam situasi nyata.

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti memiliki pedoman pertanyaan sekaligus fleksibilitas untuk menggali informasi lebih mendalam dari informan. Wawancara ditujukan kepada Kepala KUA, pegawai, dan masyarakat pengguna layanan guna memperoleh data mengenai peran KUA, kualitas pelayanan administrasi pernikahan, serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan. Wawancara semi-terstruktur memungkinkan peneliti untuk menangkap makna dan pengalaman subjektif informan secara lebih mendalam (Creswell & Poth, 2018).

Selain observasi dan wawancara, teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian. Dokumentasi meliputi dokumen resmi KUA, seperti standar operasional prosedur (SOP) pelayanan pernikahan, arsip pelayanan, laporan kegiatan, serta foto-foto terkait aktivitas pelayanan administrasi pernikahan. Teknik dokumentasi berfungsi sebagai data pendukung untuk memperkuat temuan hasil observasi dan wawancara (Moleong, 2021).

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña, yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan cara memilah, memfokuskan, dan menyederhanakan data mentah yang diperoleh dari lapangan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif agar mudah dipahami, sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian hingga diperoleh temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan (Miles et al., 2020).

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data

yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan triangulasi, diharapkan data yang diperoleh memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi dan mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan (Sugiyono, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian ini diperoleh melalui teknik observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi yang dilaksanakan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Medan Deli. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif untuk menggambarkan peran Kantor Urusan Agama Kecamatan Medan Deli dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pernikahan. Adapun hasil penelitian disajikan sebagai berikut.

1. Gambaran Umum Pelayanan Administrasi Pernikahan di KUA Kecamatan Medan Deli

   Berdasarkan hasil observasi lapangan, pelayanan administrasi pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Medan Deli dilaksanakan pada hari dan jam kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Pelayanan difokuskan pada bagian pendaftaran nikah, pemeriksaan kelengkapan berkas, penginputan data calon pengantin, pelaksanaan bimbingan perkawinan, serta penerbitan dokumen pernikahan.

   Proses pelayanan administrasi pernikahan dimulai dari pendaftaran calon pengantin yang dilakukan secara langsung di kantor KUA. Calon pengantin menyerahkan berkas persyaratan nikah kepada petugas pendaftaran untuk dilakukan pemeriksaan awal. Setelah berkas dinyatakan lengkap, petugas melakukan pencatatan dan penginputan data ke dalam sistem administrasi pernikahan. Selanjutnya, calon pengantin dijadwalkan untuk mengikuti bimbingan perkawinan dan pelaksanaan akad nikah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

2. Peran KUA dalam Proses Pelayanan Administrasi Pernikahan

   a. Peran KUA dalam Tahap Pendaftaran dan Pemeriksaan Berkas

      Hasil observasi menunjukkan bahwa petugas KUA Kecamatan Medan Deli melakukan pemeriksaan berkas persyaratan nikah secara teliti dan berulang. Pemeriksaan meliputi identitas calon pengantin, wali nikah, saksi, serta dokumen pendukung lainnya. Apabila terdapat kekurangan atau ketidaksesuaian data, petugas akan meminta pemohon untuk melengkapi atau memperbaiki berkas sebelum proses pelayanan dilanjutkan.

      Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai bagian pendaftaran, ketelitian dalam pemeriksaan berkas merupakan hal yang sangat penting karena kesalahan administrasi dapat berdampak pada keabsahan pernikahan. Oleh karena itu, KUA berperan sebagai pihak yang memastikan bahwa seluruh persyaratan administrasi pernikahan telah terpenuhi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

   b. Peran KUA dalam Pendataan dan Penginputan Informasi Pernikahan

      Temuan penelitian menunjukkan bahwa pendataan dan penginputan informasi pernikahan merupakan salah satu aktivitas utama dalam pelayanan administrasi pernikahan di KUA Kecamatan Medan Deli. Petugas pendaftaran bertanggung jawab dalam mencatat data calon pengantin, wali, saksi, serta jadwal pernikahan.

      Berdasarkan dokumentasi dan hasil observasi, sebagian data pernikahan masih diinput dan disimpan dalam bentuk arsip manual, khususnya untuk data pernikahan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini terlihat dari kegiatan penataan dan penyusunan ulang berkas pernikahan lama. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan data administrasi pernikahan memerlukan ketelitian tinggi dan waktu yang cukup lama, terutama ketika data lama perlu dicari atau diverifikasi kembali.

   c. Peran KUA dalam Pelaksanaan Bimbingan Perkawinan

      Hasil observasi menunjukkan bahwa KUA Kecamatan Medan Deli menyelenggarakan bimbingan perkawinan bagi calon pengantin sebelum pelaksanaan akad nikah. Bimbingan ini dilaksanakan oleh penghulu atau petugas yang berwenang dan mencakup materi dasar keagamaan, seperti rukun iman, rukun Islam, kewajiban suami dan istri, serta kemampuan membaca Al-Qur'an.

Berdasarkan wawancara dengan petugas KUA, bimbingan perkawinan bertujuan untuk memberikan pemahaman dasar kepada calon pengantin mengenai kehidupan rumah tangga menurut ajaran Islam. Kegiatan ini menjadi bagian dari pelayanan KUA yang bersifat non-administratif, namun tetap berkaitan erat dengan kualitas penyelenggaraan pernikahan.

d. Peran KUA dalam Pelaksanaan Akad Nikah dan Penerbitan Dokumen
Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan akad nikah di KUA Kecamatan Medan Deli dilakukan oleh penghulu yang telah ditunjuk secara resmi. Penghulu bertanggung jawab memastikan bahwa akad nikah berlangsung sesuai dengan ketentuan agama dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
Setelah pelaksanaan akad nikah, KUA melanjutkan proses pelayanan dengan penerbitan dokumen pernikahan berupa buku nikah. Dokumen tersebut dicatat dan disimpan sebagai arsip negara. Proses ini menunjukkan peran KUA dalam memberikan kepastian hukum terhadap status pernikahan masyarakat.

3. Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan Berdasarkan Temuan Lapangan
   a. Ketepatan dan Keakuratan Pelayanan
   Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi, pelayanan administrasi pernikahan di KUA Kecamatan Medan Deli dilaksanakan dengan memperhatikan ketepatan dan keakuratan data. Petugas melakukan pengecekan ulang terhadap data yang telah diinput untuk memastikan tidak terjadi kesalahan administrasi.
   b. Kecepatan dan Ketertiban Pelayanan
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan sangat bergantung pada kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon. Apabila berkas lengkap, proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Namun, apabila berkas tidak lengkap, proses pelayanan menjadi tertunda hingga pemohon melengkapi persyaratan yang diminta.
   c. Sikap dan Tanggung Jawab Aparatur
   Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan, petugas KUA dinilai cukup ramah dan responsif dalam memberikan pelayanan. Petugas bersedia memberikan penjelasan terkait prosedur pelayanan administrasi
4. Faktor Pendukung Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Medan Deli, terdapat beberapa faktor yang secara nyata mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi pernikahan. Faktor-faktor pendukung tersebut berperan penting dalam membantu kelancaran proses pelayanan serta meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

a. Adanya standar operasional prosedur (SOP) pelayanan administrasi pernikahan menjadi faktor pendukung utama dalam pelaksanaan pelayanan. SOP berfungsi sebagai pedoman kerja bagi pegawai KUA dalam menjalankan setiap tahapan pelayanan, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan berkas, pendataan, hingga penerbitan dokumen pernikahan. Dengan adanya SOP, pegawai memiliki acuan yang jelas dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat meminimalkan kesalahan administrasi dan memastikan keseragaman pelayanan kepada seluruh masyarakat.
b. Pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas antarpegawai turut mendukung kualitas pelayanan administrasi pernikahan. Berdasarkan temuan lapangan, setiap pegawai di KUA Kecamatan Medan Deli telah memiliki peran dan fungsi masing-masing sesuai dengan bidang tugasnya, seperti bagian pendaftaran, penghulu, dan pimpinan KUA. Pembagian tugas yang jelas ini membantu menghindari tumpang tindih pekerjaan serta memperlancar koordinasi dalam proses pelayanan administrasi pernikahan.
c. Komitmen dan sikap profesional aparatur KUA menjadi faktor pendukung yang signifikan. Hasil wawancara dengan pegawai dan masyarakat menunjukkan bahwa petugas KUA berupaya melaksanakan tugas pelayanan dengan penuh tanggung jawab, ketelitian, dan sikap yang cukup ramah terhadap masyarakat. Komitmen pegawai dalam melayani masyarakat tercermin dari kesediaan petugas untuk memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan

serta membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam melengkapi persyaratan administrasi pernikahan.

d. Keterlibatan langsung Kepala KUA dalam pengawasan pelayanan juga menjadi faktor pendukung penting. Kepala KUA tidak hanya berperan sebagai pimpinan administratif, tetapi juga terlibat dalam pengambilan keputusan serta pengawasan terhadap jalannya pelayanan administrasi pernikahan. Keterlibatan pimpinan ini memberikan dampak positif terhadap disiplin kerja pegawai dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
e. Kerja sama dan koordinasi yang baik antara pegawai administrasi dan penghulu turut mendukung kelancaran pelayanan administrasi pernikahan. Koordinasi yang baik memungkinkan proses pelayanan berjalan secara terintegrasi, mulai dari tahap administrasi hingga pelaksanaan akad nikah. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan lebih tertib dan terarah.

5. Faktor Penghambat Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan

Selain faktor pendukung, hasil penelitian juga menemukan beberapa faktor penghambat yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Medan Deli. Faktor-faktor penghambat ini perlu mendapat perhatian serius karena berpotensi mengurangi efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

a. Keterbatasan jumlah sumber daya manusia (SDM) pada bagian administrasi pendaftaran menjadi salah satu kendala utama. Berdasarkan hasil observasi, jumlah pegawai yang bertugas pada bagian pendaftaran tidak selalu sebanding dengan jumlah masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan administrasi pernikahan, terutama pada waktu-waktu tertentu. Kondisi ini menyebabkan beban kerja pegawai menjadi cukup tinggi dan berdampak pada lamanya waktu pelayanan.
b. Tingginya volume pemohon layanan pada periode tertentu, seperti menjelang hari-hari besar keagamaan atau musim pernikahan, turut menjadi faktor penghambat dalam pelayanan administrasi pernikahan. Lonjakan jumlah pemohon menyebabkan antrian pelayanan menjadi lebih panjang dan menuntut pegawai untuk bekerja lebih cepat tanpa mengurangi ketelitian. Situasi ini berpotensi menimbulkan kelelahan kerja dan dapat memengaruhi kualitas pelayanan apabila tidak dikelola dengan baik.
c. Sistem pengarsipan dan pendataan yang masih bersifat manual menjadi kendala yang cukup signifikan. Berdasarkan temuan lapangan, sebagian besar arsip pernikahan lama masih disimpan dalam bentuk dokumen fisik. Proses pencarian, pengecekan, dan penataan ulang arsip manual memerlukan waktu yang relatif lama, sehingga dapat memperlambat pelayanan, terutama ketika data lama diperlukan untuk keperluan verifikasi atau pembaruan administrasi.
d. Keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan juga menjadi faktor penghambat peningkatan kualitas pelayanan administrasi pernikahan. Sarana pendukung seperti ruang pelayanan, fasilitas penyimpanan arsip, dan perangkat pendukung teknologi informasi masih perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan nyaman bagi masyarakat.
e. Tingkat pemahaman masyarakat yang belum merata terkait prosedur administrasi pernikahan turut memengaruhi kelancaran pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, masih terdapat masyarakat yang belum memahami secara jelas persyaratan dan alur pelayanan administrasi pernikahan. Hal ini menyebabkan berkas yang diajukan tidak lengkap dan mengharuskan pemohon untuk bolak-balik ke kantor KUA, sehingga memperlambat proses pelayanan.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan dalam Perspektif Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pernikahan di KUA Kecamatan Medan Deli pada dasarnya telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Setiap tahapan pelayanan, mulai dari penerimaan berkas, pemeriksaan kelengkapan persyaratan, hingga pencatatan pernikahan, telah mengikuti alur pelayanan yang ditetapkan oleh instansi terkait. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih dijumpai beberapa kendala teknis yang memengaruhi

efektivitas pelayanan, seperti keterbatasan sarana pendukung dan kondisi pelayanan yang belum sepenuhnya optimal pada waktu tertentu. Kondisi ini sejalan dengan pandangan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kejelasan prosedur serta konsistensi pelaksanaannya di tingkat operasional (Sari & Widodo, 2020).

Dalam perspektif pelayanan publik, kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari hasil akhir berupa terpenuhinya kebutuhan administrasi masyarakat, tetapi juga dari proses pelayanan yang dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan. Proses pelayanan yang baik ditandai dengan keteraturan, transparansi, serta kemudahan prosedur yang dapat dipahami oleh masyarakat. Pelayanan yang diselenggarakan secara tertib dan terbuka akan memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat yang mengurus administrasi pernikahan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa masyarakat menilai kualitas pelayanan administrasi pernikahan berdasarkan kemudahan prosedur, kejelasan persyaratan, serta ketepatan informasi yang diberikan oleh petugas. Ketika informasi disampaikan secara jelas dan konsisten, masyarakat dapat mempersiapkan dokumen yang diperlukan dengan lebih baik, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan efisien. Sebaliknya, ketidakjelasan informasi berpotensi menimbulkan kebingungan dan keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa proses pelayanan yang transparan dan mudah dipahami menjadi indikator penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik (Lestari et al., 2021).

Selain itu, sikap dan responsivitas petugas juga memiliki peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan administrasi pernikahan. Pelayanan yang ramah, komunikatif, dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat akan menciptakan kesan positif serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga penyelenggara pelayanan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif, tetapi juga menyangkut aspek etika pelayanan yang mencerminkan komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi pernikahan di KUA Kecamatan Medan Deli dapat dikatakan telah berjalan cukup baik dari segi kepatuhan terhadap prosedur pelayanan publik. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya peningkatan secara berkelanjutan, terutama dalam aspek teknis, penyediaan sarana pendukung, serta peningkatan kualitas komunikasi pelayanan. Peningkatan tersebut diharapkan mampu mewujudkan pelayanan administrasi pernikahan yang tidak hanya memenuhi standar formal, tetapi juga memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Peran Aparatur KUA dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur KUA Kecamatan Medan Deli memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan administrasi pernikahan. Aparatur berfungsi sebagai pihak yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, sehingga sikap, perilaku, dan kompetensi yang dimiliki akan sangat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sikap ramah, kesediaan membantu, serta kemampuan memberikan penjelasan yang jelas mengenai prosedur pelayanan mencerminkan peran aparatur sebagai ujung tombak dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Peran aparatur tidak hanya terbatas pada pelaksanaan tugas administratif, tetapi juga mencakup kemampuan dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait persyaratan dan tahapan pelayanan administrasi pernikahan. Ketelitian aparatur dalam memeriksa kelengkapan dan keabsahan berkas menjadi faktor penting untuk mencegah terjadinya kesalahan administrasi yang dapat berdampak pada legalitas pencatatan pernikahan. Dengan adanya aparatur yang teliti dan cermat, proses pelayanan dapat berjalan dengan lebih tertib dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kondisi ini sejalan dengan pandangan bahwa kompetensi dan sikap aparatur memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik (Putri & Rahmawati, 2019).

Selain kompetensi teknis, profesionalisme aparatur juga menjadi unsur penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pernikahan. Profesionalisme tercermin dari kedisiplinan, tanggung jawab, serta komitmen aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Aparatur yang memiliki profesionalisme tinggi cenderung

mampu memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Hal ini berkontribusi pada terciptanya kepercayaan publik terhadap lembaga penyelenggara pelayanan.

Peran aparatur juga berkaitan erat dengan akuntabilitas pelayanan publik. Akuntabilitas menuntut aparatur untuk bertanggung jawab atas setiap tindakan dan keputusan yang diambil dalam proses pelayanan. Pelayanan administrasi pernikahan yang akuntabel ditunjukkan melalui ketepatan pendataan, kejelasan informasi, serta kepatuhan terhadap prosedur yang berlaku. Aparatur yang memiliki rasa tanggung jawab dan komitmen terhadap tugas pelayanan akan lebih berhati-hati dalam menjalankan pekerjaannya, sehingga kualitas pelayanan dapat terjaga dengan baik (Anwar et al., 2022).

Kepastian Administratif dan Legalitas sebagai Nilai Utama Pelayanan Pernikahan

Pelayanan administrasi pernikahan yang diselenggarakan oleh KUA tidak hanya berfungsi sebagai proses administratif semata, tetapi juga memiliki makna yang sangat penting dalam memberikan kepastian hukum kepada masyarakat. Melalui proses pencatatan pernikahan yang resmi dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, negara hadir untuk menjamin keabsahan suatu peristiwa pernikahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan unsur pejabat KUA dalam proses pencatatan pernikahan memberikan rasa aman, kepastian, dan kepercayaan bagi masyarakat terhadap legalitas pernikahan yang dilaksanakan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan pencatatan pernikahan merupakan bagian integral dari perlindungan hukum yang diberikan oleh negara kepada warganya (Hidayat & Mulyani, 2020).

Kepastian administratif yang diperoleh melalui pencatatan pernikahan memiliki peran strategis dalam kehidupan sosial dan hukum masyarakat. Dokumen pernikahan yang sah menjadi dasar dalam berbagai urusan administrasi kependudukan, seperti pengurusan kartu keluarga, akta kelahiran anak, hingga akses terhadap layanan sosial dan hukum lainnya. Oleh karena itu, ketepatan dan keakuratan dalam proses pencatatan pernikahan menjadi faktor yang tidak dapat diabaikan. Pelayanan administrasi pernikahan yang tertib dan sesuai prosedur akan meminimalkan potensi permasalahan hukum di kemudian hari.

Selain memberikan kepastian hukum, pencatatan pernikahan juga berkontribusi terhadap tertib administrasi kependudukan secara nasional. Data pernikahan yang tercatat dengan baik akan mendukung keakuratan basis data kependudukan yang digunakan oleh pemerintah dalam perencanaan dan pengambilan kebijakan publik. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi pernikahan tidak hanya berdampak pada individu atau keluarga, tetapi juga berpengaruh terhadap sistem administrasi negara secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa pelayanan administrasi pernikahan yang akurat dan dapat dipercaya merupakan bagian penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Nurhayati et al., 2021).

Lebih lanjut, legalitas pernikahan yang diperoleh melalui pencatatan resmi juga menjadi sarana perlindungan terhadap hak-hak keluarga, terutama bagi perempuan dan anak. Pernikahan yang tercatat secara sah memberikan dasar hukum yang kuat dalam hal pemenuhan hak dan kewajiban dalam keluarga, termasuk hak waris, hak nafkah, serta perlindungan hukum apabila terjadi permasalahan rumah tangga. Oleh karena itu, pelayanan administrasi pernikahan yang berkualitas memiliki dampak jangka panjang bagi ketahanan dan kesejahteraan keluarga.

Kendala Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pernikahan masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Medan Deli. Salah satu kendala utama yang ditemukan adalah keterbatasan sumber daya manusia, baik dari segi jumlah aparatur maupun pembagian tugas pelayanan. Keterbatasan tersebut berdampak pada kemampuan aparatur dalam melayani masyarakat secara optimal, terutama ketika jumlah pemohon layanan meningkat dalam waktu yang bersamaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketersediaan sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam menentukan kelancaran pelayanan publik.

Selain keterbatasan sumber daya manusia, sistem pengarsipan yang masih didominasi oleh metode manual juga menjadi kendala dalam pelayanan administrasi pernikahan. Pengelolaan arsip secara manual berpotensi memperlambat proses pencarian data, meningkatkan risiko kesalahan pencatatan, serta menyulitkan proses pembaruan data administrasi. Sistem administrasi yang belum

sepenuhnya terdigitalisasi menyebabkan aparatur membutuhkan waktu lebih lama dalam menyelesaikan setiap proses pelayanan. Temuan ini sejalan dengan pandangan bahwa keterbatasan sumber daya dan sistem administrasi yang belum modern sering kali menjadi penghambat peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat lokal (Pratama & Nugroho, 2022).

Kendala lain yang ditemukan adalah tingginya jumlah pemohon layanan pada periode-periode tertentu, seperti pada bulan-bulan yang dianggap baik untuk melangsungkan pernikahan. Lonjakan jumlah pemohon layanan tersebut menyebabkan meningkatnya beban kerja aparatur KUA, sehingga berpengaruh terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi pernikahan. Ketidakseimbangan antara jumlah petugas yang tersedia dengan volume pelayanan yang harus ditangani berpotensi menurunkan efektivitas pelayanan, baik dari segi waktu penyelesaian maupun ketelitian dalam proses administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen beban kerja menjadi aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Yuliana et al., 2020).

Lebih lanjut, kendala-kendala tersebut secara tidak langsung dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi pernikahan. Keterlambatan pelayanan, antrean yang panjang, serta proses administrasi yang memakan waktu berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, kendala pelayanan yang ada perlu mendapatkan perhatian serius agar tidak berlarut-larut dan berdampak negatif terhadap citra lembaga pelayanan publik.

Dengan demikian, kendala pelayanan administrasi pernikahan di KUA Kecamatan Medan Deli mencakup aspek sumber daya manusia, sistem administrasi, serta tingginya volume pemohon layanan pada waktu tertentu. Kendala-kendala tersebut perlu dikelola dan diminimalkan melalui upaya perbaikan yang berkelanjutan, sehingga pelayanan administrasi pernikahan dapat berjalan secara lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Implikasi Temuan terhadap Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Pernikahan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi pernikahan di KUA Kecamatan Medan Deli perlu dilakukan secara terencana dan berkelanjutan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga oleh kapasitas aparatur serta sistem administrasi yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini memiliki implikasi penting bagi perumusan strategi peningkatan pelayanan administrasi pernikahan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Salah satu implikasi utama dari temuan penelitian adalah perlunya penguatan kapasitas aparatur KUA, baik dari segi kompetensi teknis maupun pemahaman terhadap etika pelayanan publik. Aparatur yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai akan lebih siap dalam menghadapi dinamika pelayanan, termasuk meningkatnya volume pemohon layanan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan akurat. Penguatan kapasitas aparatur melalui pelatihan dan pembinaan secara berkala diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme serta kualitas interaksi pelayanan dengan masyarakat.

Selain penguatan kapasitas aparatur, pembaruan sistem administrasi juga menjadi implikasi penting dari temuan penelitian ini. Sistem administrasi yang masih bersifat manual perlu diarahkan menuju pemanfaatan teknologi informasi agar proses pelayanan dapat berlangsung secara lebih efisien dan transparan. Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan administrasi pernikahan dapat membantu mempercepat proses pencatatan, meminimalkan kesalahan administrasi, serta mempermudah pengelolaan data pernikahan. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah (Rahman et al., 2023).

Implikasi lainnya adalah perlunya peningkatan koordinasi dan manajemen pelayanan guna mengantisipasi lonjakan pemohon layanan pada periode tertentu. Dengan adanya perencanaan yang baik, pembagian tugas yang jelas, serta dukungan sistem administrasi yang memadai, pelayanan administrasi pernikahan dapat tetap berjalan secara optimal meskipun menghadapi peningkatan beban kerja. Upaya tersebut diharapkan mampu menjaga konsistensi kualitas pelayanan dan mencegah terjadinya penurunan kinerja pelayanan.

Dengan demikian, implikasi temuan penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi pernikahan di KUA Kecamatan Medan Deli harus dilakukan melalui pendekatan yang menyeluruh, mencakup aspek sumber daya manusia, sistem administrasi, dan manajemen pelayanan. Penerapan upaya-upaya tersebut diharapkan tidak hanya meningkatkan efektivitas pelayanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di bidang administrasi pernikahan.

KESIMPULAN

Kantor Urusan Agama Kecamatan Medan Deli memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pernikahan sebagai bagian dari pelayanan publik di bidang keagamaan. Peran tersebut tidak hanya terbatas pada pelaksanaan tugas administratif secara formal, tetapi juga mencakup upaya pembinaan, pendampingan, serta pemberian informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat. Pelayanan administrasi pernikahan dipahami sebagai proses yang menuntut ketelitian, kejelasan prosedur, serta sikap pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan administrasi pernikahan di kantor Kua Tersebut telah menunjukkan adanya upaya peningkatan kualitas, terutama dalam hal penerapan prosedur pelayanan yang sesuai dengan ketentuan, pemanfaatan sistem administrasi berbasis digital, serta keterbukaan informasi terkait persyaratan dan alur pelayanan. Kehadiran sistem pencatatan pernikahan yang terintegrasi turut membantu mempercepat proses administrasi dan mengurangi kesalahan pencatatan. Selain itu, sikap aparatur yang ramah, komunikatif, dan responsif menjadi faktor pendukung terciptanya pelayanan yang lebih baik dan mudah diakses oleh masyarakat.

Di sisi lain, kualitas pelayanan administrasi pernikahan masih menghadapi beberapa kendala yang perlu mendapat perhatian. Keterbatasan sumber daya manusia, khususnya dalam hal jumlah dan beban kerja, berpengaruh terhadap optimalisasi pelayanan. Selain itu, masih ditemukan masyarakat yang belum sepenuhnya memahami prosedur administrasi pernikahan, sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan atau kesalahan dalam pemenuhan persyaratan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada sistem dan aparatur, tetapi juga pada efektivitas sosialisasi kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, peran Kantor Urusan Agama Kecamatan Medan Deli dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pernikahan telah berjalan ke arah yang positif. Upaya perbaikan yang dilakukan secara berkelanjutan, baik melalui peningkatan profesionalitas aparatur, penyempurnaan sistem pelayanan, maupun penguatan komunikasi dengan masyarakat, menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan administrasi pernikahan yang tertib, transparan, dan berkualitas. Dengan optimalisasi peran tersebut, pelayanan administrasi pernikahan diharapkan mampu memberikan kepastian hukum, kenyamanan, serta kepuasan bagi masyarakat yang dilayani.

DAFTAR PUSTAKA

Anwar, M., Suryadi, B., & Kurniawan, T. (2022). Aparatur competence and public service accountability in local government institutions. *Jurnal Administrasi Publik, 19*(2), 145–158. https://doi.org/10.23960/jap.v19i2.2022

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications. https://us.sagepub.com/en-us/nam/qualitative-inquiry-and-research-design/book246896

Dwiyanto, A. (2021). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Gadjah Mada University Press. https://ugmpress.ugm.ac.id/id/product/manajemen-pelayanan-publik

Hidayat, R., & Mulyani, S. (2020). Public service quality and legal certainty in civil registration services. *Journal of Public Administration Studies, 5*(1), 33–41. https://doi.org/10.21776/ub.jpas.2020.005.01.4

Kementerian Agama Republik Indonesia. (2022). *Tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama*. https://kemenag.go.id

Lestari, D., Prasetyo, E., & Hapsari, N. (2021). Service process transparency and citizen satisfaction in public organizations. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 9*(1), 1–12. https://doi.org/10.24967/jian.v9i1.2021

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications. https://us.sagepub.com/en-us/nam/qualitative-data-analysis/book246128

Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya. https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1153949

Nurhayati, S., Amin, M., & Fauzi, A. (2021). Marriage administration services and population administration order. *Al-Ahwal: Jurnal Hukum Keluarga Islam, 14*(2), 101–115. https://doi.org/10.14421/ahwal.2021.14202

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S002243598870012X

Pratama, R. A., & Nugroho, R. (2022). Digitalization challenges in local public service delivery. *Jurnal Borneo Administrator, 18*(3), 267–284. https://doi.org/10.24258/jba.v18i3.2022

Putri, A. D., & Rahmawati, Y. (2019). Apparatus professionalism and public service quality. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan, 6*(2), 89–98. https://doi.org/10.25139/japp.v6i2.2019

Rahman, F., Hakim, L., & Syamsuddin. (2023). Public service innovation and citizen satisfaction in government institutions. *International Journal of Public Sector Management, 36*(4), 512–528. https://doi.org/10.1108/IJPSM-02-2023-0045

Sari, M., & Widodo, J. (2020). Standard operating procedures and service quality in public institutions. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, 5*(2), 120–132. https://doi.org/10.25077/jakp.v5i2.2020

Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara. https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1130916

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta. https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1130704

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009

Yuliana, R., Sasmita, H., & Prakoso, B. (2020). Workload imbalance and public service performance. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 4*(1), 45–56. https://doi.org/10.24198/jmpp.v4i1.2020