

Administrative Services for Making Marriage Certificates at the Office of Religious Affairs, Jejawi District, Ogan Komering Ilir Regency

Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Jejawi Kabupaten Ogan Komering Ilir

Arry Halbadika Fahlevi ¹⁾

¹⁾ STIA & Pemerintahan Annisa Dwi Salfarizi

Email: ¹⁾ Arryhalbadika85@gmail.com

How to Cite :

Fahlevi, A. H. (2021). Administrative Services for Making Marriage Certificates at the Office of Religious Affairs, Jejawi District, Ogan Komering Ilir Regency. *Jurnal ISO*, 1(2). DOI: <https://doi.org/10.53697/iso.v1i2>.

ARTICLE HISTORY

Received [29 October 2021]

Revised [05 November 2021]

Accepted [12 November 2021]

KEYWORDS

Service, Administration, and Manufacturing.

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



ABSTRAK

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode Deskriptif Kualitatif di mana suatu metode yang berhubungan dengan pengumpulan data, adapun data yang digunakan yaitu : wawancara dan observasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan administrasi pembuatan Surat Nikah di KUA Kecamatan Jejawi. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala KUA, bagian administrasi, dan Tata Usaha, hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa peranan administrasi dalam meningkatkan pelayanan pembuatan Surat Nikah masih rendah, hal ini disebabkan oleh pegawai yang mengurus administrasi hanya dilakukan satu orang, dan kurang terlaksananya tugas pelayanan bimbingan dan pemberdayaan dalam merencanakan kegiatan dalam pembuatan Surat Nikah.

ABSTRACT

The method used in this study is a qualitative descriptive method in which a method related to data collection, while the data used are: interviews and observations. The purpose of this study was to determine the administrative services of making Marriage Certificates at KUA Jejawi District. From the results of interviews conducted with the Head of KUA, the administration, and Administration, the results of the research conducted indicate that the role of administration in improving the service of making Marriage Certificates is still low, this is due to the employee who takes care of the administration by only one person, and the lack of execution of tasks guidance and empowerment services in planning activities in the manufacture of Marriage Certificates.

PENDAHULUAN

Pelayanan Administrasi pembuatan surat nikah yang terdapat di Kecamatan Jejawi Kabupaten Ogan Komering Ilir, termasuk salah satu kegiatan KUA di mana masih ada warga yang tidak mau berurusan langsung dengan KUA. Hal ini disebabkan karena kurangnya informasi dan ketidakjelasan prosedur pelayanan pencatatan perkawinan yang diterapkan oleh KUA. Sebagian dari warga tersebut tidak mengetahui langkah-langkah pendaftaran pencatatan perkawinan, syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi serta besaran biaya yang harus dikeluarkan, terutama jika melangsungkan perkawinan di luar KUA.

Pelayanan administrasi pernikahan dalam pembuatan surat nikah di tempat umum lainnya terkadang permasalahannya dikarenakan perilaku masyarakat yang menuruti keinginan mereka mencatatkan perkawinan di luar KUA dan bukan pada jam kerja KUA dengan menggunakan jasa perantara atau calo pada saat melakukan pendaftaran pencatatan perkawinan itu yang dapat menimbulkan konflik antara warga dan KUA setempat.

Undang-undang Nomor 22 Tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, Talak dengan Undang-Undang nomor 1 Tahun 1974, dalam pasal 2 "Perkawinan adalah sah, apabila dilakukan menurut hukum masing-masing agamanya dan kepercayaannya itu dan tiap-tiap perkawinan dicatat menurut Peraturan Perundang-undangan yang berlaku". Kemudian Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 pasal 2 ayat 1 menyebutkan pencatatan perkawinan dari mereka yang melangsungkan perkawinannya menurut agama islam dilakukan oleh Pegawai Pencatat sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 1954 bagi mereka yang melakukan perkawinan menurut agama islam pencatatan dilakukan di KUA.

Wewenang KUA yaitu memeriksa kelengkapan syarat-syarat perkawinan yang sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 pasal 3 sampai 9. Dengan demikian pada awalnya KUA hanyalah sebagai tempat pencatatan nikah, talak, cerai, dan rujuk untuk penduduk yang beragama Islam.

Mengingat begitu pentingnya peranan administrasi dalam meningkatkan pelayanan pembuatan surat nikah serta masih banyak permasalahan menyangkut KUA dalam meningkatkan pelayanan khususnya pembuatan surat nikah di masyarakat terutama di Kecamatan Jejawi Kabupaten Ogan Komering Ilir, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: "Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Jejawi Ogan Komering Ilir."

LANDASAN TEORI

Pengertian Administrasi

Ada beberapa pendapat dari para ahli tentang definisi Administrasi, yaitu :

"Mockijat (1991 : 11), dalam bukunya Administrasi Kepegawaian Negara menyimpulkan "Administrasi adalah suatu proses kegiatan atau rangkaian perbuatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih proses kegiatan tersebut diselenggarakan dalam rangka usaha kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya."

Menurut Soewarno Handyaningrat (1996 : 2), dalam bukunya Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. "Administrasi adalah suatu kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan."

Nigro, A. Felix (1997 : 36) yang menyebutkan bahwa administrasi itu adalah:

1. Usaha kelompok yang bersifat kooperatif yang diselenggarakan dalam satu lingkungan publik.
2. Meliputi seluruh tiga cabang pemerintahan eksekutif, yudikatif, dan legislatif serta pertalian di antara ketiganya.
3. Mempunyai peranan penting dalam formulasi dalam kebijaksanaan publik (*public Policy*) dan merupakan bagian proses publik.
4. Amat berbeda dengan Administrasi privat.
5. Berhubungan erat dengan kelompok-kelompok privat dan individu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pengertian Pelayanan

Ada beberapa pengertian pelayanan dari para ahli yaitu :

Menurut Endar Sugiarto (1999 : 33) dalam bukunya Psikologi Pelayanan "Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau lebih yang tingkat pemuasaannya hanya dapat dirasakan oleh yang melayani dan dilayani."

Sedangkan, menurut Dwiyanto, dkk (2006 : 11) dalam bukunya Penyelenggaraan Pelayanan Publik, "Pelayanan adalah semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh Pemerintah maupun instansi swasta demi kepentingan kehidupan warga negara."

Dari keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan yang sifat dasarnya tak teraba (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun atau sesuatu. Kualitas dari pelayanan tersebut sangat dituntut oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan, sebaliknya ketika masyarakat merasa dirugikan akibat pelayanan yang berbelit-belit dan tidak terbuka, maka pelayanan tersebut tidak berkualitas baik.

Pelayanan terbagi menjadi 2 bagian, yaitu :

1. Pelayanan fisik lebih bersifat pribadi sebagai manusia.
2. Pelayanan administratif adalah kegiatan yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (besar maupun kecil).

Teori Pelayanan Publik

Teori Pelayanan Publik adalah bahan penjelasan menurut konsep-konsep yang telah ada untuk dipelajari dan dipahami Masyarakat dan Instansi Pelayanan karena pelayanan sesuatu yang tidak bisa diraba melalui kesat mata tapi bisa dirasakan. Oleh karena itu, suatu pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting baik bagi instansi-instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan maupun masyarakat umum di mana proses pelayanan tersebut harus adanya kerja sama dan terkoordinasi agar tercapai hasil yang lebih baik bagi individu dan masyarakat umum.

Adapun Teori Pelayanan Publik menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005 : 71) di mana di bagi menjadi 2 (dua), yaitu :

1. Teori Exit (keluar), yaitu di mana jika Pelayanan Publik tidak berkualitas, maka konsumen harus memiliki kesempatan untuk memilih Lembaga Penyelenggaraan Publik lain yang disukainya.

2. Teori Voice (suara), yang artinya adanya kesempatan untuk mengungkapkan ketidakpuasan kepada Penyelenggara Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 menjelaskan Pelayanan Publik sebagai kegiatan atau rangkaian Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dan pada Pasal 19 menjelaskan bahwa masyarakat berkewajiban:

1. Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan.
2. Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana atau fasilitas pelayanan publik.
3. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu keluhan masyarakat yang sering terjadi yaitu pelayanan dari oknum aparaturnya terkadang kurang bersahabat, daripada itu Pemerintah membentuk Pelayanan Prima di mana pelayanan tersebut memberi kepuasan masyarakat sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 81 Tahun 1995 di mana menjelaskan sendi-sendi Pelayanan Prima tersebut, yaitu:

1. Kesederhanaan, di mana prosedur yang diselenggarakan secara mudah, lancar, dan tidak berbelit-belit sehingga dapat dipahami dan dilaksanakan masyarakat.
2. Keselarasan dan ketidakpastian, diartikan mengenai semua prosedur pelayanan, hubungan hak dan kewajiban bagi pelayan dan masyarakat berjalan baik.
3. Keamanan, dalam arti dapat memberikan kenyamanan dan memberikan kepastian hukum yang jelas.
4. Keterbukaan, di mana hal-hal informasi pelayanan secara terbuka agar mudah dipahami oleh masyarakat.

Pelayanan di Kantor KUA adalah suatu sistem kerja yang dilakukan oleh suatu organisasi yang mengatur semua proses penyelenggaraan pelayanan untuk melayani berbentuk barang dan jasa dengan pembagian peran semua pihak bersangkutan dan menjalin kerja sama yang baik dengan masyarakat demi kepentingan bersama. Berikut adalah macam-macam Pelayanan yang ada di KUA, yaitu :

1. Pelayanan Nikah dan rujuk
2. Pelayanan Ibadah Haji
3. Pelayanan Perwakafan
4. Pelayanan Duplikat Akta Nikah
5. Pelayanan Rekomendasi Nikah
6. Pelayanan Pelayanan Masuk Islam
7. Pelayanan Penentuan Arah Kiblat
8. Pelayanan Zakat dan Sodaqoh

Pengertian Surat Nikah

Surat Nikah adalah surat tanda bukti yang sah atau dokumen penting yang menyatakan status seseorang yang telah menikah. Dalam sebuah pernikahan urusan administrasi menjadi hal yang harus diutamakan karena salah satu syarat penting dalam proses pernikahan. Calon Pengantin harus sudah mendaftarkan namanya di Kantor KUA setempat, setidaknya 10 hari sebelum melakukan Akad Nikah agar administrasinya berjalan lancar tepat pada waktunya.

Dalam pengurusan Administrasi Pernikahan, KUA membuat syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh Calon Pengantin guna memperlancar proses pernikahan tersebut, yaitu:

1. Surat keterangan untuk menikah dari RT setempat.
2. KTP, Kartu Keluarga dan Pas foto Calon Pengantin.
3. Mengisi data formulir Calon Pengantin (N2, N3, N4, N5).
4. Bagi yang berstatus duda / janda, lampirkan surat Talak / Akta Cerai dari Pengadilan Agama / Negeri.
5. Bagi anggota TNI / POLRI dan Sipil TNI / POLRI harus ada Izin Kawin dari Pejabat Atasan / Komandan.
6. Surat dispensasi dari Pengadilan Agama khusus untuk Calon Pengantin yang berusia kurang dari 19 tahun (laki-laki), kurang dari 16 tahun (perempuan), atau laki-laki yang akan berpoligami.
7. Membayar biaya pencatatan nikah sebesar Rp. 30.000,- berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 tahun 2000, bagi Calon Pengantin yang tidak mampu dibebaskan dalam pembayaran tersebut.

Setelah syarat-syarat tersebut telah diterima oleh Kantor KUA setempat, maka pembuatan Buku Akad Nikah (NA) akan dibuat sesuai dengan keterangan Calon Pengantin dan NA tersebut akan diberikan melalui penghulu setempat dan diserahkan ke pengantin setelah acara Akad Nikah.

Di mana menurut Hukum Islam, praktik Nikah ada tiga perkara :

1. Nikah yang sah ialah : pelaksanaan akad nikah secara benar menurut tata cara yang diatur dalam kitab fiqh pernikahan, dan mengetahui ilmunya. Nikah seperti ini mendapat pahala dari Allah SWT.

2. Nikah yang sah tetapi haram ialah: Pelaksanaan akad nikah secara benar sesuai tata cara yang diatur dalam kitab fiqh pernikahan tetapi tidak mengetahui ilmunya. Praktik nikah seperti ini jelas berdosa.
3. Nikah yang tidak sah dan haram ialah : Pelaksanaan akad nikah yang tidak sesuai tata cara yang diatur dalam kitab fiqh pernikahan, karena tidak mengetahui ilmunya dan prakteknya juga salah. Selain tidak benar praktik nikah seperti ini mengakibatkan berdosa.

METODE PENELITIAN

Metodologi yang diperlukan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu suatu metode yang berhubungan dengan pengumpulan data, penyusunan, dan memberikan uraian sifat-sifat atau karakteristik dari suatu keadaan dengan teori-teori yang dipelajari dengan kenyataan yang dijumpai di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Administrasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Jejawi

Setelah peneliti melakukan penelitian pada kantor urusan agama pada tanggal 26 November 2018 pada bagian administrasi pembuatan surat nikah yaitu diatur oleh pembuat administrasi N, peneliti dapat mengetahui pegawai yang mengurus administrasi hanya dilakukan oleh satu orang pegawai dengan jenjang S₁, masa kerja lebih kurang 4 tahun ($\pm$ 4 tahun).

Adapun peranan administrasi untuk terciptanya tata persuratan menurut wawancara pada bagian administrasi dan kearsipan yang aktif dan dinamis, maka Kantor Urusan Agama Kecamatan Jejawi melaksanakan hal-hal sebagai berikut :

1. Penertiban dan perbaikan barang, alat dan perabot kantor.
2. Memelihara barang, alat dan perabot kantor.
3. Membuat buku dan inventaris.
4. Menggali sumber dan inventaris.
5. Membuat data inventaris ruangan.

Adapun syarat dan proses dalam pembuatan buku nikah sebagai berikut :

1. Syarat pembuatan buku nikah
 - a. Model NB
 - b. Model N7 yaitu :
 1. N1 yaitu surat keterangan untuk nikah.
 2. N2 yaitu surat keterangan asal usul.
 3. N3 yaitu surat keterangan persetujuan mempelai.
 4. N4 yaitu surat keterangan tentang orang tua.
 5. N5 yaitu surat keterangan izin orang tua.
 6. N6 yaitu surat keterangan kematian suami / istri.
 7. N7 yaitu surat keterangan pemberitahuan kehendak nikah
 - c. Rekomendasi bagi mempelai yang berdomisili / alamat di luar Kecamatan Jejawi.
 - d. Bagi mempelai yang berstatus duda / janda cerai harus melampirkan surat keterangan cerai dari PA (pengadilan agama).
2. Proses pembuatan buku nikah
 1. Petugas menyerahkan data yang diperoleh.
 2. Petugas memindahkan data ke model N.
 3. Setelah dibuat ke model N baru di buat ke model NA / buku nikah.

Tugas pokok Kantor Urusan Agama Kecamatan Jejawi adalah melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian agama kabupaten di bidang urusan Agama Islam (Urais), baik yang datang dari berbagai seksi maupun lintas sektoral lainnya.

Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Jejawi

Pelayanan surat nikah pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Jejawi sebagaimana dapat dianalisis dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelayanan pembuatan surat nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Jejawi sudah cukup baik hal ini terlihat dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Jejawi selama tahun 2018 telah dapat :

1. Melakukan penataan kebersihan kantor
2. Mengadakan gotong-royong dan Jumat bersih.
3. Mengadakan pemeliharaan kantor dan inventaris.

Pembangunan non fisik berupa penataan administrasi, pembangunan tugas pegawai dan pengadaan barang inventaris peremajaan pembantu surat nikah, berpartisipasi aktif dalam MTQ tingkat Kabupaten. Usul tugas kepenghuluan, dan usulan tenaga P4H madya / muda tahun 2018 memfungsikan lembaga-lembaga keagamaan, pengurus rumah ibadah, BP-4 dan pembinaan majelis ta'lim (data terlampir).

Kantor Urusan Agama Kecamatan Jejawi sampai akhir tahun 2018 memiliki dua orang PNS, termasuk kepala, dua orang pegawai berstatus honorer dan dua orang berstatus TKS.

Ditambah dengan beberapa pembantu pegawai pencatat nikah (P3N) berjumlah 24 (dua puluh empat) orang yang bertugas di 21 (dua puluh satu) desa masing-masing domisili P3N bersangkutan, dan sebanyak 03 (tiga) orang penyuluh agama honorer (PaH) data terlampir.

Dalam pembuatan surat nikah mempunyai syarat-syarat pengurus surat nikah terutama pemberitahuan kehendak nikah di lakukan secara tertulis dengan mengisi formulir pemberitahuan (N7) agar tercatat di KUA dan di akui Negara. Berdasarkan hasil tersebut, maka adapun syarat-syarat pengurus surat nikah di Jejawi OKI yaitu:

1. Untuk calon pengantin pria, kelengkapan yang harus dipersiapkan adalah :
 - a. Mempersiapkan foto warna, warna latar biru (lebih baik), 2x3 = 5 lembar, 3x4 = 8 lembar (lebih baik lagi jika menyediakan jumlah dan ukuran yang lengkap dan lebih banyak agar mudah sewaktu-waktu di butuhkan).
 - b. Foto copy KTP minimal 4 lembar.
 - c. Keterangan berstatus masih perjaka atau perawan bermaterai Rp. 6.000,- (dibuat oleh RT).
 - d. Foto copy KK (Kartu Keluarga).
 - e. Foto copy akta kelahiran / ijazah terakhir adalah sangat penting karena digunakan untuk verifikasi data pribadi yang akan dimasukkan dalam daftar pemeriksaan atau yang biasa disingkat NB dan akan digunakan sebagai dasar dalam penulisan buku nikah.
2. Untuk calon pengantin wanita tidak jauh berbeda dengan pengantin laki-laki.
3. Kelengkapan yang harus disiapkan calon pengantin pria hanya untuk pengurusan rekomendasi nikah bila ingin di luar wilayah, calon pengantin wanita beserta wali harus datang ke KUA setempat untuk dilakukan pemeriksaan data dan keabsahan wali sebelum mendapat rekomendasi. Kalau terjadi kesalahan maka perubahan nama di buku nikah harus proses di pengadilan negeri dengan jangka waktu panjang.

Setelah segala persiapan lengkap, maka selanjutnya adalah menyampaikan surat rekomendasi nikah tersebut ke RT, kelurahan, selanjutnya KUA Jejawi OKI dan dilihat apakah pada hari, tanggal dan jam akan dilaksanakan akad nikah tersebut, ada calon pengantin lain yang lebih dulu mendaftar atau tidak, biasanya calon pengantin dibekali nomor telepon KUA fungsinya adalah untuk konfirmasi kembali

Adapun pelayanan nikah dan rujuk yang terdaftar pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Jejawi dengan jumlah sebagai berikut :

1. Peristiwa nikah : peristiwa
 - Nikah wali nasab : 263 peristiwa
 - Nikah wali hakim : 03 peristiwa
 - a. Nikah wali adhol : peristiwa
 - b. Nikah wali selain adhol : peristiwa
2. Peristiwa rujuk : peristiwa
3. Peristiwa nikah poligami : peristiwa
4. Peristiwa talak dan cerai : peristiwa

Dalam pembuatan surat nikah mempunyai syarat-syarat pengurus surat nikah terutama pemberitahuan kehendak nikah di lakukan secara tertulis dengan mengisi formulir pemberitahuan (N7) agar tercatat di KUA dan di akui Negara. Berdasarkan hasil, maka adapun syarat-syarat pengurus surat nikah di Jejawi OKI yaitu :

1. Untuk calon pengantin pria, kelengkapan yang harus di persiapkan adalah :
 - a. Mempersiapkan foto warna, warna latar biru (lebih baik), 2x3 = 5 lembar, 3x4 = 8 lembar (lebih baik lagi jika menyediakan jumlah dan ukuran yang lengkap dan lebih banyak agar mudah sewaktu-waktu di butuhkan).
 - b. Foto copy KTP minimal 4 lembar.
 - c. Keterangan berstatus masih perjaka atau perawan bermaterai Rp. 6.000,- (dibuat oleh RT).
 - d. Foto copy KK (kartu keluarga).
 - e. Foto copy akta kelahiran / ijazah terakhir adalah sangat penting karena digunakan untuk verifikasi data pribadi yang akan dimasukkan dalam daftar pemeriksaan atau yang biasa disingkat NB dan akan digunakan sebagai dasar dalam penulisan buku nikah.
2. Untuk calon pengantin wanita tidak jauh berbeda dengan pengantin laki-laki.

3. Kelengkapan yang harus disiapkan calon pengantin pria hanya untuk pengurusan rekomendasi nikah bila ingin di luar wilayah, calon pengantin wanita beserta wali harus datang ke KUA setempat untuk dilakukan pemeriksaan data dan keabsahan wali sebelum mendapat rekomendasi. Kalau terjadi kesalahan, maka perubahan nama di buku nikah harus proses di pengadilan negeri dengan jangka waktu panjang.

Setelah segala persiapan lengkap, maka selanjutnya adalah menyampaikan surat rekomendasi nikah tersebut ke RT, kelurahan, selanjutnya KUA Jejawi OKI dan dilihat apakah pada hari, tanggal dan jam akan dilaksanakan akad nikah tersebut, ada calon pengantin lain yang lebih dulu mendaftar atau tidak, biasanya calon pengantin dibekali nomor telepon KUA fungsinya adalah untuk konfirmasi kembali.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Pelayanan administrasi pembuatan surat nikah pada KUA kecamatan Jejawi masih rendah, hal ini disebabkan oleh pegawai yang mengurus administrasi hanya dilakukan oleh satu orang dengan jenjang S1 dan masa kerja kurang lebih 4 tahun.
2. Pelayanan pembuatan surat nikah sebagaimana dapat dianalisis dari hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa pelayanannya masih rendah, hal ini disebabkan oleh Kurang terlaksananya tugas pelayanan, bimbingan dan pemberdayaan ibadah sosial dengan baik dan kurang terlaksananya pelayanan dalam merencanakan dan melaporkan kegiatan yang bersumber dari pengelolaan biaya NR serta Kurangnya pengelolaan dan pengelompokan data-data calon pengantin.

DAFTAR PUSTAKA

- Benddle, Thomas. 2002. *Pengertian Peran*. Yogyakarta : Ghalia Indonesia.
- Dwiyanto, dkk. 2006. *Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Yogyakarta : UGM.
- <http://www.ombar.net/2011/12/peranan-administrasi-negara.html>
- Keputusan Menteri Negara Aparatur Pemerintah Nomor 81 Tahun 1995 tentang Pelayanan Prima.
- Moleong, Lexy. 2003. *Metode Penelitian*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- Mockijat, Drs. 1991. *Administrasi Kepegawaian Negara*. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Nigro, A Felix. 1997. *Modern Public Administration*. New York : Hamper Internasional Edition.
- Ratmino dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.