

**PENGARUH PROSEDUR PELAYANAN DAN KEMAMPUAN PEGAWAI  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AKTA NIKAH (NON-MUSLIM)  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN JOMBANG**

Oleh

Ujang Hidayat, Retno Sunu Astuti

**Jurusan Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Jl. Prof H. Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya jumlah permohonan akta perkawinan (Non Muslim) di Kabupaten Jombang. Peningkatan jumlah Pemohon yang meningkat harus diimbangi dengan pelayanan akta perkawinan yang berkualitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Selain adanya peningkatan jumlah pemohon akta perkawinan, apabila dibandingkan dengan permohonan akta kelahiran jumlah diketahui bahwa jumlah pemohon akta perkawinan sangat terlampau sangat sedikit apabila dibandingkan dengan pemohon akta kelahiran. Dengan sedikitnya jumlah pemohon akta perkawinan maka peneliti ingin mengetahui apakah pelayanan akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang berkualitas atau tidak. Untuk mengetahui apakah pelayanan akta perkawinan berkualitas atau tidak, peneliti memilih 2 variabel penelitian. Variabel tersebut yaitu prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Peneliti melakukan kajian literatur, menyusun hipotesis serta mencari data sebanyak 100 responden menggunakan teknik non probability sampling. Selanjutnya peneliti melakukan analisis dari data yang diperoleh menggunakan analisis regresi linear dan regresi ganda yang meliputi uji validitas dan uji reabilitas, korelasi spearman, regresi linear sederhana, regresi linear berganda, serta pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F. Uji F menjelaskan tentang seberapa besar pengaruh variabel prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan akta perkawinan.

***Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kemampuan Pegawai***

## ABSTRACT

The background of this study is the increase in a number of marriage certificate applications (Non-Muslim) in Jombang Regency. This increase in the number of applicants must be balanced with the qualified service of marriage certificates at the Civil Registry Office of Jombang Regency. However, if the increase in the number of applicants for marriage certificates is compared to the applicants for the birth certificate, the number of applicants for the marriage certificate is very little than the number of applicants for the birth certificate. With the small number of applicants for marriage certificates, the researcher wants to know whether the marriage certificate service at the Civil Registry Office of Jombang Regency is good or not. To find out whether the marriage certificate service is qualified or not, the researcher chooses two research variables, which are service procedures and employee capabilities. The purpose of this study is to determine the influence of service procedure and the capability of employee variables on the quality of marriage certificate services at the Civil Registry Office in Jombang Regency. The researcher conducts literature studies, compiled hypotheses, and searches for data as many as 100 respondents using non-probability sampling technique. Furthermore, the researcher analyzes the obtained data using linear regression analysis and multiple regression including the validity and reliability test, Spearman correlation, simple linear regression, multiple linear regression, and hypothesis testing using t-test and F test. F test explains how big the influence of service procedure and the capability of employee variables on the quality of marriage certificate services.

***Keywords: Service Quality, Service Procedure, Employee Capability***

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan bahwa setiap Pemerintahan Kabupaten atau Kota memiliki kewenangan untuk mengatur rumah tangganya sendiri tanpa ada campur tangan dari pemerintah pusat. Dengan demikian Kabupaten atau Kota memperoleh hak otonomi daerah yang seluas-luasnya untuk meningkatkan dan memajukan daerah masing-masing berdasarkan potensi yang ada di daerah tersebut. Indonesia merupakan negara yang mempunyai banyak penduduk yang semua penduduknya membutuhkan pelayanan, di antaranya merupakan pelayanan publik. Penduduk yang bisa disebut sebagai masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang efektif dan efisien dari birokrat. Masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang diberikan oleh birokrat cenderung berbelit-belit, lambat dan mahal. Birokrasi atau yang biasa sering disebut birokrat dalam pengertian yang netral menurut Santoso 1993 (dalam Waluyo 2007) diartikan sebagai, “Keseluruhan pejabat negara di bawah pejabat politik atau keseluruhan pejabat negara pada cabang eksekutif atau setiap organisasi yang berskala besar (*every big organization is bureaucrazy*).

Pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 memberikan penjelasan tentang Pelayanan Publik. Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia terdapat banyak jenis pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, maka perlu dilakukan batasan pada jenis pelayanan publik yang diberikan. Salah satu pelayanan publik yang sangat mendasar yaitu pelayanan yang ada pada sektor administrasi kependudukan. Pelayanan pada sektor administrasi kependudukan sangat berkaitan terhadap eksistensi masing-masing individu masyarakat sebagai suatu penduduk yang bertempat tinggal di Negara Indonesia. Pelayanan pada sektor administrasi kependudukan adalah suatu jenis pelayanan yang terdiri dari Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kematian, Akta Kelahiran dan Akta Pernikahan. Pelayanan pada sektor administrasi merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk mencatat peristiwa penting. Peristiwa Penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian,

pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan.

Pernikahan merupakan sebuah ikatan lahir dan batin antara seorang laki-laki dan perempuan secara sah dan formal sesuai dengan peraturan-peraturan yang ada (Walgito, 2002). Menurut UU Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan merupakan ikatan lahir batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga atau rumah tangga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa. Arti dari pernikahan tersebut menggambarkan bahwa pernikahan merupakan gabungan antara dua orang yang berbeda menjadi suatu kesatuan. Perbedaan dua orang inilah yang menyebabkan munculnya permasalahan-permasalahan dalam pernikahan yang sangat memerlukan penyesuaian dan tanggungjawab dari kedua orang tersebut (Anjani & Suryanto, 2006).

Perkawinan yang tidak dicatatkan akan merugikan kepentingan dan mengancam pemenuhan, perlindungan dan penegakan hak anak. Sebagai peristiwa hukum, perkawinan tentu berkorelasi langsung dengan anak-anak yang dilahirkan. Baik menyangkut hukum keluarga maupun hak-hak anak yang dijamin sebagai hak asasi manusia. Anak yang lahir dari perkawinan yang tidak dicatatkan, dengan demikian

tidak tercatat ke dalam sistem pencatatan dan karenanya tidak memiliki dokumen formal yang diterbitkan Pemerintah. Hal ini menjadi hambatan yuridis dalam pemenuhan hak atas identitas, yakni hak atas akte kelahiran. Oleh karena rezim hukum administrasi kependudukan versi UU Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dan berbagai Peraturan Daerah (Perda) maupun Peraturan Bupati mengenai akte kelahiran menganut stelsel aktif bagi Penduduk. Selain itu juga mensyaratkan dokumen formal (surat nikah, Kartu Tanda Penduduk-KTP, Kartu Keluarga-KK) untuk menerbitkan akte kelahiran, membatasi jangka waktu pelaporan, dan penarikan biaya sebagai retribusi sehingga menghambat pencatatan kelahiran anak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang berdasarkan Peraturan Bupati Jombang No.19 tahun 2010 mempunyai mandat dan peran strategis untuk melaksanakan urusan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang pelayanan administratif yang mengurus tentang kependudukan dan catatan sipil. Banyaknya pemohon pembuatan akta perkawinan sebanyak 109 orang. Melihat besarnya kegunaan akta perkawinan bagi masyarakat non muslim untuk berbagai

kepentingan, maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang hendaklah berkualitas. Sebagai penyedia pelayanan catatan sipil kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang memiliki prosedur pelayanan yang bersifat baku, sesuai dengan peraturan dari pemerintah. Dengan adanya prosedur yang jelas, maka keberhasilan dari pelayanan dapat dinilai.

Seringkali timbul permasalahan yang disebabkan oleh sedikitnya informasi tentang prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, sehingga menyebabkan kurang lancarnya pelayanan karena warga kurang mengetahui tentang prosedur yang harus dijalani dalam membuat akta perkawinan. Hal ini menyebabkan kesan bahwa petugas kurang mampu memberikan pelayanan secara tepat dan terampil.

Sebagai penyedia Pelayanan Kependudukan terhadap masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang memiliki prosedur pelayanan yang bersifat baku, sesuai dengan peraturan dari pemerintah. Dengan begitu, keberhasilan dari pelayanan dapat dinilai dari pelaksanaan prosedur kerja yang telah ditentukan. Seringkali timbul permasalahan diduga disebabkan oleh sedikitnya informasi tentang prosedur pelayanan di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang sehingga menyebabkan kurang lancarnya pelayanan karena warga kurang begitu mengetahui tentang prosedur yang harus dijalani dalam membuat akta perkawinan.

Selain faktor prosedur pelayanan, ada faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri, misalnya dalam kemampuan pegawai. Tinggi rendahnya tingkat kemampuan pegawai dapat dilihat dari tingkat pendidikan baik formal maupun non formal, tingkat perjalanan dan tingkat keinginan orang tersebut untuk berkembang. Kemampuan kerja sangat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, keterampilan etos kerja dan mental. Tingkat pendidikan berfungsi memberikan pengetahuan secara tidak langsung terhadap pelaksanaan tugas.

Tingkat kemampuan kerja pada setiap orang berbeda-beda satu sama lain, seperti yang dikemukakan oleh Gibson sebagai berikut “Kemampuan adalah sifat yang dibawa sejak lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang menyelesaikan pekerjaannya”.

Penelitian yang akan dilakukan kali ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang sudah diambil sebagai referensi, perbedaan tersebut meliputi perbedaan lokasi, sebab penelitian ini dilakukan di Kabupaten Jombang Jawa Timur tepatnya di Kantor Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil Kabupaten Jombang, dan dalam lingkup wilayah Kabupaten. Sedangkan penelitian terdahulu sebagian besar dilakukan di luar wilayah Kabupaten Jombang Jawa Timur. Penelitian ini dilakukan karena peneliti ingin mengetahui pelayanan akta nikah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang sudah berkualitas atau belum berkualitas apabila dilihat dari sektor kependudukan yang mayoritasnya adalah penduduk yang beragama muslim sebanyak 1.169.471 jiwa, Kristen sebanyak 15.389 jiwa, Katolik sebanyak 1.431 jiwa, Hindu sebanyak 657 jiwa, Budha sebanyak 797 jiwa dan Khong Hu Chu sebanyak 110 jiwa. Peneliti memiliki asumsi bahwa jika penduduk yang beragama muslim lebih banyak maka pelayanan akta nikah non-muslim sedikit. Peneliti juga bersasumsi bahwa jika pelayanan akta nikah non-muslim sedikit maka bisa jadi prosedur pelayanan yang diberikan rumit serta peneliti juga berasumsi sedikitnya pelayanan akta nikah non-muslim maka akan berimbas kepada kemampuan pegawai yang bisa jadi berkurang. Berdasarkan pemaparan masalah maka perlu dikaji mengenai pelayanan akta nikah lebih lanjut sehingga penelitian kali ini mengambil judul **“Pengaruh Prosedur Pelayanan Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Akta Pernikahan**

## **(Non Muslim) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang”**

### **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah prosedur pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang?
2. Apakah kemampuan pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang?
3. Apakah prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan akta nikah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pelayanan pembuatan akta nikah yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.
2. Untuk mengetahui pengaruh prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

3. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Sebagai pedoman bagi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang dalam melakukan pelayanan publik yang lebih baik lagi.
2. Menjadi bahan pertimbangan bagi masyarakat yang hendak menikah agar tidak menggunakan akta nikah palsu untuk melegalkan pernikahannya.
3. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian dengan tema sejenis.

#### **E. Kajian Teori**

##### **Kualitas Pelayanan**

Selain itu dalam pelayanan publik, kualitas sangat diperhitungkan oleh karena itu dalam pelayanan publik terdapat sepuluh ukuran kualitas pelayanan yang diutarakan oleh Zeithaml et. al.(1990) dan menjadi acuan, yaitu :

1. *Tangible*(terlihat atau terjamah),
2. *Reliable* (kehandalan)

3. *Responsiveness* (tanggap)
4. *Competence* (kompeten)
5. *Couresy* (ramah)
6. *Credibility* (dapat dipercaya)
7. *Security* (merasa aman)
8. *Access* (akses)
9. *Communication* (komunikasi)
10. *Understanding the customer* (memahami pelanggan),

Kesimpulan yang dapat diambil adalah Kualitas pelayanan merupakan bentuk dari pelayanan pemberian produk atau jasa, dimana terdapat kesesuaian antara keinginan dan kebutuhan pemberi jasa, dimasa terdapat kesesuaian antara keinginan dan kebutuhan pemberi jasa dengan pelanggan, sehingga dengan puasnya pelanggan akan suatu layanan maka jasa penyedia layanan tersebut dapat dikatakan sebagai pelayanan berkualitas.

##### **Prosedur Pelayanan**

Prosedur bisa diterjemahkan sebagai tata cara yang berlaku dalam organisasi. Kedudukannya sangatlah penting sebab sah atau tidaknya perbuatan orang dalam organisasi ditentukan oleh tingkah lakunya berdasarkan prosedur itu. Dengan adanya suatu prosedur maka kegiatan yang akan di capai dapat berjalan dengan baik sesuai dengan yang diinginkan. (H.A.S. Moenir, 2006:105).

Adapun indikator prosedur pelayanan antara lain:

1. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan prosedur pelayanan
2. Kejelasan informasi pelayanan
3. Kesederhanaan dalam prosedur pelayanan
4. Keterbukaan biaya pelayanan

### **Kemampuan Pegawai**

Ciri dari suatu organisasi adalah penggunaan sumber daya manusia yang lebih insentif. Pimpinan organisasi harus sepenuhnya menyadari bahwa tujuan organisasi akan tercapai lebih efektif dan efisien apabila kemampuan para pegawainya memadai. Kemampuan adalah menyangkut pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa dengan yang diharapkan. (Moenir, 2006: 116).

Adapun Paul Harsey dan Ken Blanchard dalam bukunya Manajemen Perilaku Organisasi dan Pendayagunaan Sumber Daya Manusia, kemampuan Kerja diukur melalui :

1. Kemampuan Konseptual
2. Kemampuan Human Relation
3. Kemampuan Administrasi
4. Kemampuan Teknik

### **Hubungan antara Prosedur Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan**

Prosedur pelayanan adalah serangkaian tata kerja yang sudah terencana yang menjadi urutan dalam menyelesaikan pekerjaan secara

menyeluruh. Prosedur pelayanan ini akan mempermudah para pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya sudah dibuat secara bertahap. Apabila prosedur pelayanan yang dibuat terlalu berbelit-belit dan rumit justru akan menyulitkan dan memperlambat penyelesaian sebuah pekerjaan sehingga pekerjaannya akan tumpang tindih karena pekerjaan yang satu belum selesai sudah disusul oleh pekerjaan yang lain yang disebabkan oleh prosedur pelayanan yang berbelit-belit.

### **Hubungan antara Kemampuan Pegawai dengan Kualitas Pelayanan**

Organisasi modern memiliki ciri penggunaan sumber daya manusia yang lebih insentif. Pimpinan organisasi harus sepenuhnya menyadari bahwa tujuan organisasi akan tercapai lebih efektif dan lebih efisien apabila kemampuan para pegawainya memadai. Kemampuan pegawai merupakan faktor yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan akta nikah, kondisi pegawai yang belum menunjukkan kemampuan pegawai yang maksimal akan mempengaruhi kualitas yang rendah. Oleh karena itu diperlukan pengembangan kemampuan pegawai yang optimal sehingga dapat menggerakkan seluruh potensi mereka agar dapat mengupayakan perbaikan mutu dan prestasi organisasi.

## **Hubungan antara Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai dengan Kualitas Pelayanan**

Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila perbaikan dilakukan secara terus menerus. Untuk melaksanakan suatu perbaikan tidak terdapat suatu alasan untuk tidak mengetahui aspek-aspek kunci dari suatu sistem kualitas.

Seperti yang dikemukakan Gasperz bahwa kepuasan pelanggan hanya dapat dicapai apabila terdapat harmonisasi dari interaksi pada aspek kunci: tanggung jawab manajemen sumber daya material dan personal serta struktur sistem kualitas. (Gaspersz, 1997 :41)

Jadi dapat dikatakan bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas diperlukan prosedur kerja yang efisien dan pegawai yang berkemampuan yang ditanamkan secara baik dalam bekerja.

### **Hipotesis**

Menurut Gay (dalam Taniredja, 2014: 24) mendefinisikan hipotesis sebagai penjelasan sementara tentang suatu tingkah laku, gejala-gejala, atau kejadian tertentu yang telah terjadi atau yang akan terjadi.

Hipotesis pada penelitian yang berjudul “Pengaruh Prosedur Pelayanan Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Akta Pernikahan (Non Muslim) Di Dinas Kependudukan Dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang” yaitu :

1.  $H_0$  : tidak ada pengaruh antara Prosedur Pelayanan(X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Akta Pernikahan (Y) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.
2.  $H_a$  : ada pengaruh antara Prosedur Pelayanan (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Akta Pernikahan (Y) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

## **F. Metode Penelitian**

### **Tipe Penelitian**

Menyesuaikan dengan maksud dan tujuan penelitian yang dilakukan maka tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif menurut Sugiyono (2012: 8) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dan bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Eksplanatori (penjelasan) merupakan penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesa tentang hubungan kausalitas variabel yang diteliti dari hipotesis yang telah ditentukan oleh peneliti.

### **Teknik Analisis Data**

Sugiyono (2014: 285) menjelaskan, bahwa teknik analisis data adalah cara analisis data dengan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan penyajian hipotesis yang diajukan. Bentuk hipotesis mana yang diajukan, akan menentukan teknik statistik mana yang digunakan. Sejak membuat rancangan, maka teknik analisis data ini telah ditentukan. Bila peneliti tidak membuat hipotesis, maka rumusan masalah penelitian itulah yang perlu dijawab, tetapi kalau hanya rumusan masalah itu dijawab, maka sulit membuat generalisasi, sehingga kesimpulan yang dihasilkan hanya dapat berlaku untuk sampel yang digunakan, tidak dapat berlaku untuk populasi.

Peneliti menggunakan teknik analisis data dengan teknik pengumpulan data kuisioner (angket), itu disebabkan peneliti dapat mengetahui pengaruh Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Akta Nikah (non muslim) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, korelasi Spearman, regresi linear sederhana dan regresi linear berganda. Korelasi Spearman dapat digunakan untuk menganalisis hubungan Prosedur Pelayanan (X1) dengan Kualitas Pelayanan (Y) dan Kemampuan Pegawai

(X2) dengan Kualitas Pelayanan (Y), regresi linear sederhana digunakan untuk menganalisis pengaruh Prosedur Pelayanan (X1) dengan Kualitas Pelayanan (Y) dan pengaruh Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan (Y), sedangkan regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh Prosedur Pelayanan (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Akta Nikah (Non Muslim) (Y).

Neolaka (2014: 136) menjelaskan bahwa analisis korelasi spearman (peringkat) digunakan ketika kedua variabel itu berada pada skala ordinal. Pedoman klasifikasi hasil korelasi menurut Sugiyono (dalam Prayitno, 2013: 100) antara lain :

- a. Sangat Lemah = 0,00 - 0,199
- b. Lemah = 0,20 – 0,399
- c. Sedang = 0,40 – 0,599
- d. Kuat = 0,60 – 0,799
- e. Sangat Kuat = 0,80 – 1,000

## **II. Hasil dan Pembahasan**

### **Kualitas Pelayanan Akta Nikah**

Kualitas Pelayanan Akta Nikah dalam penelitian ini terdiri dari 5 indikator serta dijabarkan menjadi 17 pertanyaan. Indikator dalam kualitas pelayanan akta nikah antara lain Tangibel (Bukti Langsung), Reability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Courtesy (Sikap Pegawai), Acces (Kemudahan). Diperoleh hasil dari

rekapitulasi kuisisioner variabel kualitas pelayanan yaitu jumlah mean total sebesar 3,15. artinya sebagian besar masyarakat menilai bahwa kualitas pelayanan akta nikah di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang sudah dirasa baik.

### **Prosedur Pelayanan**

Prosedur bisa diterjemahkan sebagai tata cara yang berlaku dalam organisasi. Kedudukannya sangatlah penting sebab sah atau tidaknya perbuatan orang dalam organisasi ditentukan oleh tingkah lakunya berdasarkan prosedur itu. Dengan adanya suatu prosedur maka kegiatan yang akan di capai dapat berjalan dengan baik sesuai dengan yang diinginkan. Variabel prosedur pelayanan dalam penelitian ini dijabarkan menjadi 4 indikator dengan 8 butir pertanyaan. Indikator dalam penelitian ini adalah ketepatan waktu, kejelasan informasi pelayanan, kesederhanaan dalam pelaksanaan prosedur, keterbukaan biaya pelayanan. Diperoleh hasil dari rekapitulasi kuisisioner variabel prosedur pelayanan yaitu jumlah mean total sebesar 3,35. artinya sebagian besar masyarakat menilai bahwa prosedur pelayanan akta nikah di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang sudah dirasa baik.

### **Kemampuan Pegawai**

Kemampuan Pegawai yaitu potensi yang dimiliki oleh aparatur atau pelaksana untuk dapat melakukan tugasnya, berupa pengetahuan dan keterampilan yang dipelajari dari pendidikan, pelatihan, dan pengalaman. Kemampuan pegawai terdiri dari 4 Indikator yang dijabarkan dalam 7 butir pertanyaan. 4 Indikator tersebut adalah Kemampuan Berinteraksi, Kemampuan Konseptual, Kemampuan Administrasi, Kemampuan Teknis. Diperoleh hasil dari rekapitulasi kuisisioner variabel kemampuan pegawai yaitu jumlah mean total sebesar 3,21, artinya sebagian besar masyarakat menilai bahwa kemampuan pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang sudah dirasa mampu didalam memberikan pelayanan akta nikah.

### **Analisis Pengaruh Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Akta Nikah**

Penelitian ini menggunakan teknik analisis korelasi Spearman, regresi linear sederhana, regresi linear berganda, uji t dan uji F. Hasil dari analisis Pengaruh Prosedur Pelayanan (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan Akta Nikah (Y).

#### **a. Analisis Pengaruh Prosedur Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Akta Nikah**

Analisis Hubungan Prosedur Pelayanan (X1) dengan Kualitas Pelayanan Akta Nikah (Y) dihitung dengan analisis korelasi Spearman adalah 0,285 berada pada *range* 0,20-0,399, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel Prosedur Pelayanan (X1) dengan Kualitas Pelayanan Akta Nikah (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang adalah lemah dan positif, karena nilai korelasi positif.

Analisis pengaruh Prosedur Pelayanan (X1) dengan Kualitas Pelayanan Akta Nikah (Y) menggunakan teknik regresi linear sederhana diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,001 yang menunjukkan bahwa pengaruh Prosedur Pelayanan (X1) dengan Kualitas Pelayanan Akta Nikah (Y) adalah 0,001%. Angka tersebut menjelaskan bahwa prosedur pelayanan akta nikah berpengaruh sangat kecil terhadap kualitas pelayanan akta nikah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

#### **b. Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Akta Nikah**

Analisis Hubungan Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan Akta Nikah (Y) dihitung dengan analisis korelasi Spearman adalah 0,214 berada pada *range* 0,00-0,199, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan Akta Nikah

(Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang adalah sangat lemah dan positif, karena nilai korelasi positif.

Analisis pengaruh Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan Akta Nikah (Y) menggunakan teknik regresi linear sederhana. Hasil dari perhitungan regresi linear sederhana antara variabel Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan Akta Nikah (Y) diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,010 yang menunjukkan bahwa pengaruh Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan Akta Nikah (Y) adalah 0,010%. Dilihat dari angka tersebut maka variabel kemampuan pegawai berpengaruh sangat kecil terhadap kualitas pelayanan akta nikah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

#### **c. Analisis Pengaruh Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Akta Nikah**

Analisis Pengaruh Prosedur Pelayanan (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan Akta Nikah (Y) menggunakan teknik regresi linear berganda. Hasil dari perhitungan regresi linear berganda menggunakan teknik korelasi Ganda antara variabel Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan Akta Nikah (Y) didapatkan nilai R sebesar 0,101, berada di

range 0,00-0,199 berarti hubungan antara variabel Prosedur Pelayanan (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan Akta Nikah (Y) sangat rendah dan positif. Dari hasil pengolahan, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,010 atau 0,010% yang menunjukkan bahwa presentase pengaruh Prosedur Pelayanan (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan Akta Nikah (Y) adalah sebesar 0,010%. Angka tersebut memberikan penjelasan bahwa pengaruh prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai sangat rendah terhadap keualitas pelayanan akta nikah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

### **Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis digunakan untuk membuktikan hipotesis pada penelitian ini. Pengujian hipotesis menggunakan Uji t dan Uji F. Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial (masing-masing) berpengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan Uji f digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara simultan (bersamaan) berpengaruh terhadap variabel dependen.

#### **a. Uji t**

##### **Uji t Variabel Prosedur Pelayanan**

Hipotesis dari hubungan Variabel Prosedur Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan yaitu :

**Ho** : Prosedur Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Akta Nikah.

**Ha** : Prosedur pelayanan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Akta Nikah.

##### **Kriteria Pengujian**

**Ho** : diterima jika  $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ .

**Ho** : ditolak jika  $-t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$ .

Hasil perhitungan diperoleh t hitung dari variabel Prosedur Pelayanan (X1) adalah sebesar 0,151. Tabel t dicari pada  $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$  (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df)  $n-k-1$  atau  $100 - 2 - 1 = 97$  (n adalah jumlah data, dan k adalah jumlah variabel independen), hasil diperoleh t tabel sebesar  $+92,363 / -92,363$ . Hasil t hitung  $> t \text{ tabel}$  ( $0,151 > -92,363$ ) maka **Ho** ditolak, artinya Prosedur Pelayanan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Akta Nikah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

##### **Uji t Variabel Kemampuan Pegawai**

Hipotesis dari hubungan Variabel Kemampuan Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) yaitu :

**Ho** : Kemampuan Pegawai tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Akta Nikah.

**Ha** : Kemampuan Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Akta Nikah.

##### **Kriteria Pengujian**

**H<sub>0</sub>** : diterima jika  $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ .

**H<sub>0</sub>** : ditolak jika  $-t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$ .

,diperoleh hasil  $t$  hitung dari variabel Kemampuan Pegawai (X2) adalah sebesar 0,974. Tabel  $t$  dicari pada  $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$  (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df)  $n-k-1$  atau  $100 - 2 - 1 = 97$  ( $n$  adalah jumlah data, dan  $k$  adalah jumlah variabel independen), hasil diperoleh  $t$  tabel sebesar  $+119,878 / -119,878$ . Hasil  $t$  hitung  $> t$  tabel ( $0,974 > -119,878$ ) maka **H<sub>0</sub>** ditolak, artinya Kemampuan Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Akta Nikah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

#### **b. Uji F**

Untuk menguji apakah variabel (Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel dependen (Kualitas Pelayanan Akta Nikah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Hipotesis dari hubungan Prosedur Pelayanan (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Akta Nikah (Y) yaitu :

**H<sub>0</sub>** : Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Akta Nikah

**H<sub>a</sub>** : Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Akta Nikah

#### **Kriteria Pengujian**

**H<sub>0</sub>** : diterima jika  $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$

**H<sub>a</sub>** : ditolak jika  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$

Diketahui  $F$  tabel adalah sebesar 0,504. Tabel distribusi  $F$  dicari pada  $\alpha = 5\%$  dengan  $df_1 = 2$  (jumlah variabel-1) dan  $df_2 (n-k-1)$  atau  $100-2-1 = 97$  ( $n$  adalah jumlah data dan  $k$  adalah jumlah variabel independen), hasil diperoleh  $F$  hitung sebesar 4,580. Hasil  $F$  hitung  $> F$  tabel ( $4,580 > 0,504$ ) maka **H<sub>0</sub>** ditolak dan **H<sub>a</sub>** diterima, artinya Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Akta Nikah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

### **III. PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

#### **a. Pengaruh Prosedur Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Akta Nikah**

Pada variabel Prosedur Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dapat dikatakan baik, itu disebabkan penilaian masyarakat pada variabel ini memiliki angka rata-rata sebesar 3,35 dari 4,00.

Dapat diketahui nilai korelasi antara variabel Prosedur Pelayanan (X1) dengan Kualitas Pelayanan Akta Nikah (Y) adalah 0,285 berada pada *range* 0,20-0,399, dapat disimpulkan bahwa

hubungan antara variabel Prosedur Pelayanan (X1) dengan Kualitas Pelayanan Akta Nikah (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang adalah sangat rendah dan positif, karena nilai korelasi positif. Regresi linear sederhana dari variabel Prosedur Pelayanan (X1) dengan Kualitas Pelayanan Akta Nikah (Y) diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,001 yang menunjukkan bahwa pengaruh Prosedur Pelayanan (X1) dengan Kualitas Pelayanan Akta Nikah (Y) adalah 0,001%. *t* hitung dari variabel Prosedur Pelayanan (X1) adalah sebesar 0,151. Tabel *t* dicari pada  $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$  (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df)  $n-k-1$  atau  $100 - 2 - 1 = 97$  (*n* adalah jumlah data, dan *k* adalah jumlah variabel independen), hasil diperoleh *t* tabel sebesar  $+92,363 / -92,363$ . Hasil *t* hitung  $> t$  tabel ( $0,151 > -92,363$ ) maka  **$H_0$**  ditolak, artinya Prosedur Pelayanan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Akta Nikah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. *t* hitung bernilai positif, berarti pengaruh yang terjadi positif. Semakin baik Prosedur Pelayanan, maka semakin berkualitas Pelayanan Akta Nikah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

#### **b. Pengaruh Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Akta Nikah**

Pada variabel Kemampuan Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dapat dikatakan baik, itu disebabkan penilaian masyarakat pada variabel ini memiliki angka rata-rata sebesar 3,21 dari 4,00.

Dapat diketahui nilai korelasi antara variabel Prosedur Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan Akta Nikah (Y) adalah 0,214 berada pada *range* 0,00-0,199, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan Akta Nikah (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang adalah sangat rendah dan positif, karena nilai korelasi positif. Regresi linear sederhana dari variabel Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan Akta Nikah (Y) diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,010 yang menunjukkan bahwa pengaruh Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan Akta Nikah (Y) adalah 0,010%. *t* hitung dari variabel Kemampuan Pegawai (X2) adalah sebesar 0,974. Tabel *t* dicari pada  $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$  (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df)  $n-k-1$

atau  $100 - 2 - 1 = 97$  (  $n$  adalah jumlah data, dan  $k$  adalah jumlah variabel independen), hasil diperoleh  $t$  tabel sebesar  $+119,878 / -119,878$ . Hasil  $t$  hitung  $> t$  tabel ( $0,974 > -119,878$ ) maka **H<sub>0</sub>** ditolak, artinya Kemampuan Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Akta Nikah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.  $t$  hitung bernilai positif, berarti pengaruh yang terjadi positif. Semakin tinggi Kemampuan Pegawai, maka semakin baik Kualitas Pelayanan Akta Nikah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

**c. Pengaruh Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Akta Nikah**

Pada variabel Kualitas Pelayanan Akta Nikah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dapat dikatakan baik, itu disebabkan penilaian masyarakat pada variabel ini memiliki angka rata-rata sebesar 3,19 dari 4,00. Data yang diperoleh dari responden, diolah oleh peneliti dan didapatkan nilai  $R$  sebesar 0,101 berada di *range* 0,00-0,199, berarti hubungan antara variabel Prosedur Pelayanan (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan Akta Nikah (Y) sangat rendah dan positif. Pada penelitian ini,

nilai *R Square* sebesar 0,010 atau 0,010% yang menunjukkan bahwa presentase pengaruh Prosedur Pelayanan (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan Akta Nikah (Y) adalah sebesar 0,010%.selanjutnya nilai  $F$  tabel sebesar 0,504. Tabel distribusi  $F$  dicari pada  $\alpha = 5\%$  dengan  $df_1 = 2$  (jumlah variabel-1) dan  $df_2 (n-k-1)$  atau  $100-2-1 = 97$  ( $n$  adalah jumlah data dan  $k$  adalah jumlah variabel independen), hasil diperoleh  $F$  hitung sebesar 4,580. Hasil  $F$  hitung  $> F$  tabel ( $4,580 > 0,504$ ) maka **H<sub>0</sub>** ditolak, artinya Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Akta Nikah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

**Saran**

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan akta nikah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang sebaiknya para pegawai lebih meningkatkan kesadaran tentang pentingnya pelayanan yang berkualitas. Agar terwujud pelayanan yang berkualitas maka pegawai diharapkan bisa lebih memberikan kesabaran, keramahan dari masing-masing pegawai didalam menghadapi pemohon akta nikah sehingga pemohon merasakan kenyamanan saat mengurus permohonan akta nikah. Serta

diharapkan para pegawai lebih meningkatkan lagi faktor-faktor kemampuan dari masing-masing pegawai agar bisa mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Karena didalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, diketahui kemampuan pegawai terbilang baik, itu dibuktikan dengan penilaian masyarakat tentang kemampuan pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang melalui indikator-indikator kemampuan pegawai.

Prosedur pelayanan dalam pemohonan akta nikah bisa dikatakan sudah baik, itu dibuktikan dengan sebagian besar masyarakat menilai bahwa prosedur sudah memenuhi keinginan masyarakat akan kemudahan didalam mengurus permohonan akta nikah. Didalam pandangan peneliti, prosedur pelayanan juga mempengaruhi kualitas pelayanan akta nikah. Di era modern ini, masyarakat menginginkan pelayanan yang praktis dan mudah. Agar kualitas pelayanan akta nikah tetap terjaga kualitasnya, maka prosedur pelayanan juga harus dikembangkan selaras dengan perkembangan teknologi agar lebih memudahkan masyarakat untuk mengakses permohonan akta nikah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **BUKU TEKS**

- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung: Cv. Mandar Maju
- Hardiyansah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Mulyadi, deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Effendi, Usman. 2014. *Asas Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Noor, Munawar. 2015. *Birokrasi Melayani Publik*. Semarang : CV Duta Nusindo Semarang
- Ramulyo, Idris. 2002. *Hukum Perkawinan Islam*.181. jakarta: Bumi Aksara
- Mustam, Mochamad. 2010. *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kesehatan*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara

Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.

Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Administrasi Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Neolaka, Amos. 2014. *Metode Penelitian dan Statistik*. Jakarta: PT Remaja Rosdakarya.

Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Purwanto. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Priyanto, Dwi. 2013. *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom

#### **JURNAL/PENELITIAN**

Hijriani, Hikmah. *Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara* yang dipublikasikan di <http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/?s=IMPLEMENTASI+PELAYANAN+PENCATAT>

[AN+PERNIKAHAN+DI+KANTOR+URUSAN+AGAMA+%28KUA%29+KECAMATAN+SANGASANGA++KABUPATEN+KUTAI+KARTANEGARA](http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/?s=IMPLEMENTASI+PELAYANAN+PENCATAT)

Polim, Erik. *Analisis kualitas pelayanan akta perkawinan Studi kasus pada Dinas Kependudukan dan catatan sipil Propinsi DKI Jakarta* dipublikasikan di [http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian\\_detail&sb=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku\\_id=10112](http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sb=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=10112)

Puteh, Mada-o. *Akuntabilitas pelayanan publik Kantor Urusan Agama Kecamatan Depok Sleman Yogyakarta* dipublikasikan pada [http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian\\_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku\\_id=31615](http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=31615)

Ekhsan, Pelayanan Pernikahan Menuju Pelayanan Prima Suatu Penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sintang di publikasikan di <http://repository.ut.ac.id/id/eprint/608>

Ruminggu, Ancella Venti Implementasi Kebijakan Pelayanan Akte Perkawinan Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro dipublikasikan

[Padafile:///C:/Users/WIKI/Downloads/4829-9305-1-SM.pdf](file:///C:/Users/WIKI/Downloads/4829-9305-1-SM.pdf)

## **WEBSITE**

<http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/?s=IMPLEMENTASI+PELAYANAN+PENCATATAN+PERNIKAHAN+DI+KANTOR+URUSAN+AGAMA+%28KUA%29+KECAMATAN+SAN GASANGA++KABUPATEN+KUTAI+KARTANEGARA>

(Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang diakses di website

<file:///C:/Users/WIKI/Downloads/7%20UNDANG-UNDANG%20NOMOR%2024%20Tahun%202013.PDF>)

(<http://www.kpai.go.id/tinjauan/perkawinan-tidak-dicatatkan-dampaknya-bagi-anak/>)

(<http://www.imigrasi.go.id/phocadownload/pap/Undang-Undang/nomor%2025%20tahun%202009.pdf>)

([http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu\\_1\\_74.htm](http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu_1_74.htm)).

([http://jombangkab.go.id/upload/1461137866\\_LAKIP%202015-CAPIL.pdf](http://jombangkab.go.id/upload/1461137866_LAKIP%202015-CAPIL.pdf))

<https://www.statistikian.com/2017/12/hitung-rumus-slovin-sampel.html>