

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PELAKSANAAN
AKAD NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN
KUANTAN SINGINGI**

AGUSRI MELTI

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi, Jl. Gatot Subroto KM 7,
Kebun Nenas, Teluk Kuantan, Kabupaten Kuantan Singingi
email: meltitaluk@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi”. KUA Kecamatan Kuantan Tengah berdiri pada tahun 1957. Kepala Kantor pertamanya adalah H. Moenaf Ya’ cub, yang berkantor dengan menyewa bangunan milik penduduk di Samping MAN Teluk Kuantan dengan kondisi bangunan Semi Permanen.KUA Kecamatan Kuantan Tengah pada awalnya merupakan salah satu KUA Kecamatan dari Wilayah Kerja Departemen Agama Kabupaten Indra Giri Hulu yang beribu kota di Rengat, namun pada tahun 1999 KUA Kecamatan Kuantan Tengah menjadi salah satu dari 15 KUA Kecamatan bahagian dari wilayah kerja Kementrian Agama Kabupaten Kuantan Singingi yang merupakan pemekaran dari Kabupaten Indra Giri Hulu.Adapun yang menjadi informan dari penelitian ini yaitu kepala KUA Kecamatan Kuantan Tengah, Pegawai, Calon Pengantin dan masyarakat.Bahwa kualitas pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah di kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah belum dilakukan dengan baik karna perlu ditingkatkan cara pelaksanaan akad nikah kantor urusan agama.

Kata Kunci: Kualitas, Administrasi, Pelaksanaan Akad Nikah.

ABSTRACT

This study is entitled "Quality of Administrative Services for the Implementation of Marriage Covenants in the Office of Religious Affairs (KUA), Kuantan Tengah district, Kuantan Singingi Regency". KUA Kuantan Tengah District was established in 1957. The first Head of Office was H. Moenaf Ya 'cub, which has an office by renting buildings owned by residents in MAN Side of Kuantan Bay with the condition of Semi Permanent buildings.KUA Kuantan Tengah was originally one of the KUA district office of religian the Work Area of the Department of Religion of Indra Giri Hulu Regency which has thousands of cities in Rengat, but in 1999 the KUA of Kuantan Tengah district became one of 15 KUA districts that were part of the working area of the Ministry of Religion of Kuantan Singingi Regency which is a division from Indra Giri Hulu Regency. As for the informants of this study are the head of Kuantan Tengah district KUA, Employees, Prospective Brides and the community. That the quality of administrative services in the implementation of the marriage contract in the office of religious affairs (KUA) of Kuantan Tengah district has not been carried out well because it is necessary to improve the way of implementing the marriage contract for the religious affairs office.

Keywords: Quality, Administrative Services, Implementation, Marriage Covenants

1. PENDAHULUAN

Pada hakikatnya selain disebut sebagai makhluk individu manusia juga disebut sebagai makhluk sosial yang dalam kehidupannya selalu membutuhkan bantuan dari orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal itu lah yang mendasari terjadinya proses pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan manusia. Pelayanan bisa berupa pelayanan fisik maupun pelayanan administratif. Dalam hal ini bentuk pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada setiap warga negaranya.

Pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan bagi kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintahan. Menurut Sinambela (2008 : 5) bahwa “negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.” Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas, seringkali tidak sesuai dengan harapan. Dari beberapa kebutuhan yang disebutkan di atas, salah satu kebutuhan yang juga berpengaruh adalah kebutuhan administratif mengenai pernikahan yang telah diatur baik secara agama maupun hukum positif Negara Indonesia. Hal ini dikarenakan kebutuhan manusia untuk menikah dan berumah tangga adalah awal dari munculnya kebutuhan yang lainnya.

Kantor Urusan Agama (Selanjutnya disingkat KUA) merupakan sebuah lembaga resmi negara yang ditugaskan untuk melaksanakan sebagian tugas kantor Kementerian Agama Indonesia di Kabupaten dan Kotamadya di bidang urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan. Salah satu dari tugas pokok yang dimiliki oleh Kantor Urusan Agama adalah menangani masalah pencatatan pernikahan bagi penduduk Indonesia yang beragama Islam pada masing-masing Kecamatan.

Secara Hitoris, KUA adalah unit kerja Kementrian Agama yang memiliki rentang usia cukup panjang. Menurut seorang ahli di bidang ke islamian, bahwa KUA kecamatan secara kelembagaan telah ada sebelum Depertemen Agama itu sendiri itu ada pada masa kolonial unit kerja dengan tugas dan fungsi yang sejenis dengan KUA kecamatan, telah diatur dan diurus di bawah lembaga Kantor Voor Inslanche Zake (Kantor Urusan Pribumi) yang didirikan oleh pemerintah Hindia Belanda. Pendirian unit kerja ini tak lain adalah untuk mengkoordinir tuntutan pelayanan masalah-masalah keperdataan yang menyangkut umat islam yang merupakan produk pribumi. Kelembagaan ini kemudian dilanjutkan oleh pemerintah Jepang melalui lembaga sejenis dengan sebutan Shumbu.

Pada masa kemerdekaan, KUA kecamatan dikukuhkan melalui undang-undang Nomor. 22 Tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, Talak, Cerai dan Rujuk (NTCR). Undang-Undang ini di akui sebagai pijakan begal bagi berdirinya KUA kecamatan. Pada mulanya, kewenangan KUA sangat luas, meliputi bukan hanya masalah Nikah dan Rujuk (NR) saja, melainkan juga masalah talak dan cerai. Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor. 1 Tahun 1974 tentang perkawinan yang diberlakukan dengan Peraturan Pemerintah Nomor. 9 Tahun 1975, maka

kewenangan KUA kecamatan dikurangi oleh masalah talak cerai yang diserahkan ke Pengadilan Agama.

Karena tugasnya berkenaan dengan aspek hukum dan ritual yang sangat menyetuh kehidupan keseharian masyarakat, maka tugas dan fungsi KUA kecamatan semakin hari semakin menunjukkan peningkatan kuantitas dan kualitasnya. Peningkatan ini tentunya mendorong kepala KUA sebagai pejabat yang bertanggung jawab dalam melaksanakan dan mengkoordinasikan tugas-tugas KUA Kecamatan untuk bersikap dinamis, proaktif, kreatif, mandiri, aspiratif dan berorientasi pada penegakkan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan hukum perdata yang berlaku di Indonesia, peraturan pernikahan secara formal tertulis pada Pasal 12 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan dan direalisasikan dalam Pasal 3 sampai dengan Pasal 13 Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975. Pasal-pasal tersebut berisikan mengenai hal mulai dari pendaftaran perkawinan yang harus dilakukan minimal 10 hari sebelum pernikahan dilangsungkan, syarat-syarat perkawinan itu sendiri sampai pada proses penandatanganan akta perkawinan dan penyerahannya. Pada Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975, seseorang boleh melakukan pernikahan apabila calon suami minimal telah berumur 19 tahun, sedangkan calon istri minimal berusia 16 tahun. Namun berdasarkan hasil survey dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2012 masih ada sekitar 11,13% perempuan yang sudah pernah menikah pada usia antara 10-15 tahun di Indonesia.

Sehubungan dengan data tersebut pihak Kantor Urusan Agama (Selanjutnya disingkat KUA) mengaku telah menerapkan prosedur dan menjalankan semua syarat-syarat pernikahan tersebut dengan baik. Mulai dari pengecekan syarat-syarat pokok seperti umur, surat-surat keterangan nikah (model N1, N2, N4) dari kepala desa/kelurahan, pemberitahuan kehendak nikah secara tertulis (N7) dan surat persetujuan mempelai (N3), bagi calon pasangan nikah yang masih berumur di bawah 21 tahun juga wajib menyertakan ijin tertulis orang tua atau wali dalam model (N5). Kemudian pemeriksaan syarat pelengkap, proses pemeriksaan Nikah (Rafak) di KUA yang dihadiri oleh kedua calon mempelai beserta wali nikahnya. Setelah melewati proses pemeriksaan syarat pokok, syarat pelengkap dan Rafak maka kedua mempelai tinggal mengikuti penataran calon pengantin.

Adapun untuk Pelayanan Pencatatan di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi, sekarang ini pelayanannya masih kurang baik. Karena sebagian pegawainya kurang teliti dalam pencatatan di buku nikah, dan di dalam jam kerja sebagian pegawainya ada yang sudah pulang duluan dan tidak menuruti aturan kantor.

Berdasarkan hasil observasi di KUA kecamatan Kuantan Tengah terdapat beberapa permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yakni tak sesuai dengan prinsip pelayanan publik berdasarkan Kep Menpan No. 63/Kep/M.Pan/7/2004 yakni mengenai prinsip kenyamanan dimana ruang tunggu dinilai kurang nyaman karena ruang telalu sempit dan kurangnya kursi sehingga banyak masyarakat yang datang bukan menunggu di ruang tunggu melainkan berdiri bahkan menunggu di parkir motor. Selain itu para calon pengantin datang tidak tepat waktu, dan terkadang sebalikannya Kepala

Urusan Agamanya yang tidak tepat waktu . Dimana seharusnya lingkungan pelayanan haruslah tertib dan teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2014 mengenai biaya pencatatan nikah dan rujuk di KUA tentang tarif atas jenis penerimaan Negara bukan pajak. Nikah di dalam KUA dengan jam kerja adalah gratis dan nikah diluar KUA sebesar Rp. 600.000 disetor oleh calon pengantin langsung kerekening Negara.

Masyarakat menganggap bahwa pelayanan yang baik merupakan hak mereka sedangkan pelaksanaan fungsi pelayanan merupakan suatu kewajiban dari aparat pemerintah. KUA yang merupakan perpanjangan tangan dari Kementerian Agama dalam urusan pernikahan mempunyai berbagai urusan atau melakukan pelayanan seperti, pernikahan, perceraian, rujuk serta bimbingan pernikahan. Salah satu kantor Urusan Agama yang terdapat di Kabupaten Kuantan Singingi adalah KUA Kecamatan Kuantan Tengah yang ada di Desa Beringin Taluk.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara

Menurut Sondang P. Siagian, mengartikan Administrasi Negara sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparat pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara. (dalam Ridwan, 2011 : 29).

2.1.2 Teori/Konsep Pelayanan

Menurut Moenir (2010:12) mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

2.1.3 Teori/Konsep Kualitas Pelayanan

Feigenbaum dalam Nasution (2015:2) menyatakan bahwa, “kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction).” Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Menurut Gronnroos dalam Ratminto dan Winarsih (2016:2) Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat Partisipatif), Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

2.1.4 Teori/Konsep Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang

dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009, pelayanan publik adalah 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.

2.1.5 Teori/Konsep Manajemen Organisasi

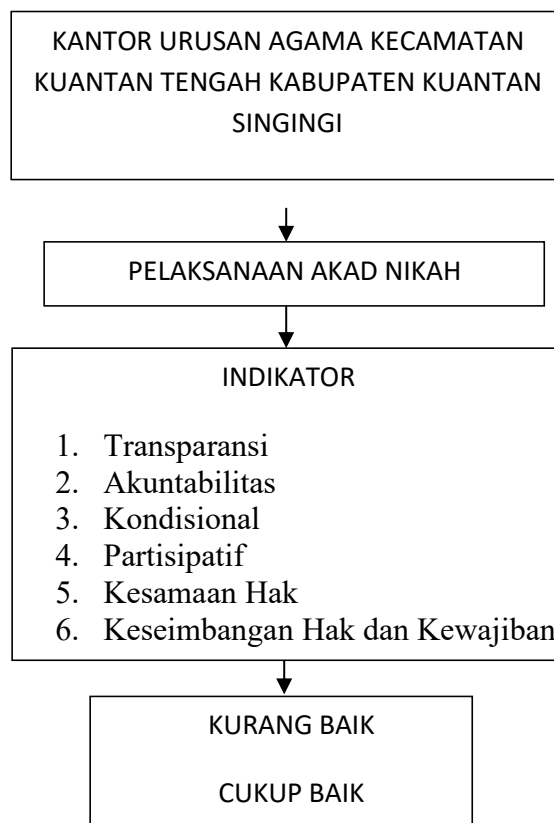
Menurut Melayu S. P. Hasibuan Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Dimock Organisasi adalah suatu cara yang sistematis untuk memadukan bagian-bagian yang saling tergantung menjadi satu kesatuan yang utuh di mana kewenangan, koordinasi, dan pengawasan dilatih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

2.1.6 Konsep Kantor Urusan Agama (KUA)

Kantor Urusan Agama (Selanjutnya disingkat KUA) adalah instansi departemen agama yang bertugas melaksanakan sebagai tugas Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan agama islam untuk wilaya kecamatan.

2.2 Kerangka Pemikiran



3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Tipe penelitian survei dan tingkat eksplanasi yang digunakan kualitatif dengan penjabaran deskriptif dan analisa data kualitatif,yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran untuk memahami dan menjelaskan kualitas pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

3.2. Informan Penelitian

Pemilihan informan dalam penelitian ini adalah dengan cara purposive sampling. Yaitu, teknik penarikan sampel secara subjektif dengan maksud atau tujuan tertentu,yang mana menganggap bahwa informan yang diambil tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian yang dilakukan (Meleong 2008:132).

3.3. Sumber Data

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder:

3.3.1 Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber asalnya atau dilapangan yang merupakan data empirik, data empirik yang dimaksud adalah hasil wawancara dengan beberapa pihak atau informan yang benar-benar berkompeten dan bersedia memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dan relevan dengan kebutuhan penelitian. Salah satunya kepala bagian atau instansi yang terkait dengan penelitian.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari hasil telaah bacaan ataupun kajian pustaka, buku-buku atau literatur yang terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti, internet, dokumen atau arsip, dan laporan yang bersumber dari lembaga terkait yang relevan dengan kebutuhan data dalam penelitian.

3.4 Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang penulis laksanakan adalah tentang Kualitas pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah di Kantor Urusan Agama

(Selanjutnya disingkat KUA) Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

3.5 Lokasi Penelitian

Lokasi pengambilan data penelitian ini dilaksanakan di Jln. Simpang Barangan Beringin Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

3.6 Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Observasi

Observasi yaitu sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.

3.6.2 Wawancara

Menurut Benney dan Hughes (dalam Denzin, 2009:501), wawancara adalah seni bersosialisasi, pertemuan “dua manusia yang saling berinteraksi dalam jangka waktu tertentu berdasarkan kesetaraan status, terlepas apakah hal tersebut benar-benar kejadian nyata atau tidak”. Dengan demikian wawancara dapat menjadi alat atau perangkat sekalian sebagai objek.

3.6.3 Dokumentasi

Menurut encyclopedia Britanica (dalam Hasugian, 2009) menyatakan bahwa dokumentasi adalah semacam pengawasan dan penyusunan biografi, yang menggunakan alat-alat seperti indeks dan isi biografi untuk membuat informasi tersebut dapat diperoleh kebenarannya.

3.6.4 Triangulasi

Menurut Moleong (2005:330) Triangulasi adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah melalui sumber.

3.7 Metode Analisis Data

Pada bagian ini dijelaskan mengenai teknik yang digunakan dalam mengambil data dan nalisa data. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan Kepala KUA, Penghulu dan beberapa Pembantu Penghulu, Penyuluh

agama islam dan beberapa Kepala Desa dan tokoh agama sebagai informen. Selain itu juga melalui beberapa dokumen mengenai data peristiwa nikah yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kuantan Tengah.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Identitas Responden

Bab ini merupakan penelitian dan sekaligus sebagai jawaban terhadap permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Sebagaimana telah dijelaskan pada bab pendahuluan, bahwa untuk menganalisis data yang terkumpul, baik itu data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang peneliti lakukan. Peneliti lalu menganalisisnya dengan deskriptif kualitatif yakni menjelaskan secara rinci data tersebut sehingga dapat dijadikan kesimpulan penelitian.

4.2 Hasil Pembahasan Penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

4.2.1 Indikator Transparansi

Transparansi yaitu dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan persyaratan surat menyurat di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

4.2.2 Indikator Akuntabilitas

Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang ada di dalam KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

4.2.3 Indikator Kondisional

Kondisional yaitu mampu memberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh di dalam KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

4.2.4 Indikator Partisipatif

Partisipatif yaitu mendorong peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public yang ada di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

4.2.5 Indikator Kesamaan Hak

Kesamaan hak yaitu tidak membedakan satu sama lain yang ada di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

4.2.6 Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak yang ada di dalam KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dan setelah selesai penelitian skripsi ini, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah di kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah belum dilakukan dengan baik karna perlu ditingkatkan cara pelaksanaan akad nikah kantor urusan agama.

UCAPAN TERIMAKASIH

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan dan kelapangan pikiran kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Ucapkan shalawat dan salam, allahummasali'ala muhammadwa'alaali muhammad SAW yang telah membimbing manusia kejalan yang terang benderang untuk mencapai kebagiaiaan di dunia dan akhirat.

Adapun judul skripsi ini adalah Kualitas Pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penulisan ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana lengkap pada Universitas Islam Kuantan Singingi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik dari segi penulisan maupun pembahasannya dan penulis sangat mengharapkan masukan dari segala pihak untuk kesempurnaan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulisan juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan dalam pembuatan proposal ini, di antaranya kepada :

1. Ibu Ir. Hj. Elfi Indrawanis, Selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Bapak Zul Ammar,SE., ME, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
3. Bapak Desesriadi, S.Sos., M.Si, Selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi.
4. Bapak Emilia Emharis, S.Sos, M.Si, selaku pembimbing I yang telah banyak memberi bimbingan dan waktu serta saran-saran untuk menyelesaikan proposal ini.

5. Bapak Alsar Andri, S.Sos, M.Si, selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan dorongan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal ini.
6. Bapak dan ibu dosen serta seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu selama penulis menuntut ilmu hingga selesai.
7. Orang tua penulis Ayahanda Firdaus, dan Liman Haini yang telah banyak memberikan baik moril maupun materi serta do'anya untuk penulis menyelesaikan proposal ini.
8. Rekan-rekan seprjuangan yang tidak dapat penulis sebut satu persatu, terima kasih atas semangat dan kerja samanya.

Akhir kata dengan penuh ketulusan penulis berharap semoga proposal ini berguna untuk kita dan dapat memberikan manfaat bagi yang memerlukannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, 2015. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Anggara, Sahya, 2014. *Kebijakan Publik*. CV. Pustaka Setia. Bandung.
- Denzin 2009. *Wawancara*. Yogyakarta.
- Hamdi, Muchlis, 2015. *Kebijakan Publik Proses, Analisis dan Partisipasi*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media. Yogyakarta.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju. Bandung.
- Moenir 2010, *Pelayanan, Pelayanan public, pelayanan Lisan, Pelayanan Tulisaan*. Jakarta.
- Moleong, 2008. *Infoman*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mukarrom, Zaenal dkk, 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia. Bandung.
- Mulyadi, Deddy dkk, 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta. Bandung.

- Nasution, Nur, 2015 *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Ghalia Indonesia*. Bogor.
- Paimin, 2007. *Pelayanan*. Bandung.
- Pasolong, Harbani, 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ridwan, 2011 *Administrasi Negara*. Jakarta.
- Ramli, Muhammad, 2014. *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan. Alauddin University Press*. Makassar.
- Ratminto, dkk, 2016. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's dan Standar Pelayanan Minimal. Pustaka Belajar*. Yogyakarta
- Ridwan, 2011. *Hukum Administrasi Negara*. Grafindo Persada. Jakarta.
- Sugiyono, 2012. *Survey, Observasi, Hipotesis Bandung*: Alfabeta.
- Salim, 2014. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Siagian, Sondang, P, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, 2004. *Memahami Penelitian Kualitatif*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sutedi, Adrian. 2015. *Hukum Perizinan dalam Pelayanan Publik*. Sinar Grafika. Jakarta.
- Syafri, Wirman, 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Erlangga. Jakarta.
- Usman, Husaini, Purnomo Setiady Akbar. 2014. *Metodologi Penelitian Sosial. Bumi Aksara*. Jakarta.
- Tahir, Arifin, 2014. *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Negara*. Alfabeta. Bandung.