

**PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PENCATATAN  
PERNIKAHAN DI KANTOR URUSAN AGAMA  
KECAMATAN SUNGAI PINANG  
KOTA SAMARINDA**

**Fitri Yunita, Bambang Irawan**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 11, Nomor 1, 2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Penerapan Standar Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda

Pengarang : Fitri Yunita

NIM : 1602015054

Program : S1 Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program S1 Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 24 Januari 2023

**Pembimbing,**



**Dr. Bambang Irawan, M.Si**  
**NIP. 19760216200501 01 002**

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL S1 ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b> : eJournal Administrasi Publik	
<b>Volume</b> : 11	
<b>Nomor</b> : 1	
<b>Tahun</b> : 2023	
<b>Halaman</b> : 161 - 175	
	<b>Koordinator Prodi</b> <b>S1 Administrasi Publik</b> <b>Dr. Fajar Apriani, M.Si</b> <b>NIP. 19830414 200501 2 003</b>

# **PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERNIKAHAN DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN SUNGAI PINANG KOTA SAMARINDA**

**Fitri Yunita<sup>1</sup>, Bambang Irawan<sup>2</sup>**

## ***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan standar pelayanan pencatatan pernikahan dan faktor penghambat penerapan standar pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik Purposive Sampling dan Snowball Sampling. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Johny Saldana. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda sudah cukup erjalan dengan baik dilihat dari prosedur pelayanan pencatatan pernikahan sudah sederhana, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami oleh calon pengantin. Waktu penyelesaian pelayanan masih belum maksimal, karena terdapat keterlambatan dalam menyerahkan buku niah kepada pasangan pengantin. Biaya pelayanan sudah diberikan secara keterbukaan, karena sudah ada tersedia papan informasi mengenai biaya pernikahan. Produk pelayanan dalam keadaan baik, tidak terdapat kesalahan pengetikan identitas dibuku nikah pasangan pengantin. Sarana dan prasarana sudah cukup baik, namun masih kekurangan pendingin ruangan diruang tunggu. Kompetensi petugas pemberi pelayanan sudah cukup baik, petugas pelayanan sudah cukup menguasai bidang yang dilaksanakan dan sudah diberikan pelatihan agar dapat bekerja secara optimal. Faktor penghambat penerapan standar pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda adalah jaringan internet kurang baik membuat petugas tidak bisa memasukkan data calon pengantin ke aplikasi simkah dan calon pengantin belum memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) bersifat online membuat data tidak bisa terbaca di aplikasi simkah.kemenag.go.id.*

**Kata Kunci :** *Standar Pelayanan, Pencatatan Pernikahan, Kantor Urusan Agama (KUA)*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [fithafy11@gmail.com](mailto:fithafy11@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

## **Pendahuluan**

Pemerintah mempunyai peranan yang sangat penting dalam menyediakan pelayanan publik, setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan publik merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah adalah Kantor Urusan Agama yang merupakan sebuah lembaga diperuntukkan bagi masyarakat yang tugasnya adalah melayani masyarakat salah satunya yaitu pelayanan pencatatan pernikahan, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan pencatatan pernikahan, Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda telah melaksanakan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan, dalam proses pelaksanaan pencatatan pernikahan kepada calon pengantin meliputi beberapa prosedur yaitu melaksanakan pendaftaran kehendak nikah, pemeriksaan kehendak nikah, biaya pencatatan nikah, pengumuman kehendak nikah, pelaksanaan pencatatan nikah dan penyerahan buku nikah. Dalam peraturan ini guna untuk memberikan adanya kepastian prosedur, waktu, biaya dan produk kepada masyarakat sehingga dapat terciptanya kepuasan bagi masyarakat.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda sebagai pelaksana penyelenggaraan pelayanan harus selalu berusaha untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan tersebut. Berdasarkan observasi sementara yang telah dilakukan oleh penulis ditemukan bahwa pelayanan pencatatan pernikahan masih belum terlaksana secara optimal, maka dalam hal ini terdapat permasalahan antara lain, masih belum adanya informasi tertulis tentang prosedur pelayanan pencatatan pernikahan, sehingga ini menyebabkan kurang lancarnya pelayanan karena masyarakat kurang begitu mengetahui tentang prosedur pelayanan yang dilewati dalam proses pencatatan pernikahan melalui aplikasi *simkah.kemenag.go.id*.

Waktu penyelesaian pelayanan seharusnya dapat memberikan ketepatan waktu termasuk dalam penyerahan buku nikah kepada pasangan pengantin, namun kenyataannya terdapat pasangan pengantin terlambat untuk diberikan buku nikah, sebagian terlambat diberikan buku nikah ialah 75 pasangan pengantin dari 743 pasangan yang melaksanakan pernikahan di tahun 2021, dengan adanya jumlah pasangan yang terlambat diberikan buku nikah, maka menunjukkan bahwa

kecepatan waktu pelayanan masih belum maksimal, yang mengakibatkan waktu penyelesaian pelayanan dalam pembuatan buku nikah tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, karena seharusnya buku nikah tersebut bisa diterima kepada pasangan pengantin setelah selesai melaksanakan akad nikah.

Mengenai biaya pencatatan pernikahan masih kurang dalam memberikan kejelasan informasi tentang biaya pencatatan pernikahan, sehingga ini terlihat dengan adanya masyarakat membayar lebih dari biaya yang sudah ditentukan dan produk pelayanan dalam pengurusan pernikahan berupa buku nikah, namun dalam memberikan produk pelayanan masih belum maksimal seperti adanya masyarakat mengeluhkan tentang kesalahan dalam pengisian nama dibuku nikah, serta sarana dan prasarana masih kurang menunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa dengan keadaan ruang tunggu belum ada dilengkapi pendingin ruangan, sehingga membuat masyarakat yang menunggu dalam proses pelayanan pencatatan pernikahan merasa kurang nyaman.

Mengenai kompetensi petugas pemberi pelayanan masih kurangnya petugas dalam memberikan pelayanan seperti masih ada petugas yang belum mahir menggunakan teknologi komputer, sehingga mengakibatkan adanya penumpukan pekerjaan menyangkut dalam proses pencatatan pernikahan yang memerlukan penanganan lebih cepat dan masih sering adanya gangguan jaringan internet dalam kondisi tidak baik pada aplikasi *simkah.kemenag.go.id*, yang membuat proses pencatatan pernikahan menggunakan internet tidak bisa diakses seperti menginputan data calon pengantin, menyebabkan proses pencatatan pernikahan tidak bisa bekerja dengan baik, sehingga petugas yang memberikan pelayanan pernikahan kepada masyarakat menjadi terhambat.

Sebagaimana permasalahan yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah bagaimana penerapan standar pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda serta faktor apa saja yang menghambat dalam penerapan standar pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda?

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Menurut Sinambela (dalam Savitri, 2015:13), mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Agung Kurniawan (dalam Rompas & Laloma, 2020:48), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau

masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut: (1) Kesederhanaan, (2) Kejelasan, (3) Kepastian Waktu, (4) Akurasi, (5) Keamanan, (6) Tanggung Jawab, (7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana, (8) Kemudahan Akses, (9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, (10) Kenyamanan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau pemberi pelayanan. Berdasarkan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya yang meliputi: (1) Prosedur pelayanan, (2) Waktu penyelesaian pelayanan, (3) Biaya pelayanan, (4) Produk pelayanan, (5) Sarana dan prasarana, (6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

### ***Pernikahan***

Berdasarkan Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan yang berbunyi “Perkawinan ialah ikatan lahir batin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami isteri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”. Menurut Soemiyati (dalam Haryanti, 2017:34), pernikahan adalah merupakan suatu akad atau perjanjian perikatan antara seorang laki-laki dan seorang wanita untuk menghalalkan hubungan antara kedua belah pihak untuk mewujudkan suatu kebahagiaan hidup berkeluarga diliputi dengan rasa kasih sayang, keharmonisan, kedamaian dan ketentraman dengan cara-cara yang diridhai oleh Allah Swt.

### ***Pencatatan Pernikahan dan Proses Pencatatan Pernikahan***

Pencatatan pernikahan merupakan kegiatan menulis yang dilakukan oleh seseorang mengenai suatu peristiwa yang terjadi. Pencatatan pernikahan itu sangat penting dilaksanakan oleh pasangan mempelai laki-laki dan perempuan karena buku nikah yang mereka peroleh merupakan bukti yang otentik tentang keabsahan pernikahan itu baik secara agama maupun negara. Sebagaimana yang dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 pasal 2 tentang Perkawinan berbunyi, “Perkawinan dianggap sah apabila dilakukan berdasarkan hukum agama dan kepercayaannya serta dicatatkan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Dalam proses pelaksanaan pencatatan pernikahan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) kepada masyarakat yang akan melakukan pernikahan khususnya untuk

masyarakat muslim pada masing-masing Kecamatan. Dalam melaksanakan pelayanan pencatatan pernikahan, Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda berlandaskan pada Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan. Adapun proses pelaksanaan pencatatan pernikahan meliputi beberapa prosedur yaitu: (1) Pendaftaran kehendak nikah, (2) Pemeriksaan kehendak nikah, (3) Biaya pencatatan nikah, (4) Pengumuman kehendak nikah, (5) Pelaksanaan pencatatan nikah, (6) Penyerahan buku nikah.

### ***Definisi Konsepsional***

Penerapan standar pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang didalamnya terdapat ketentuan standard pelayanan publik yang digunakan sebagai ukuran terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang meliputi ada prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, saran dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Adapun yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini dengan ketentuan standar pelayanan publik sebagai berikut:

1. Penerapan standar pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda yang meliputi:
  - a. Prosedur pelayanan
  - b. Waktu penyelesaian pelayanan
  - c. Biaya pelayanan
  - d. Produk pelayanan
  - e. Sarana dan prasarana
  - f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
2. Faktor penghambat penerapan standar pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data primer menggunakan teknik *Purposive Sampling* untuk menentukan *Key Informan* dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang dan untuk *Informan* dalam penelitian ini adalah pegawai bidang Administrasi Nikah dan penghulu. Adapun informan lainnya ditentukan dengan menggunakan teknik *Snowball Sampling* adalah pasangan pengantin. Selain itu data sekunder yang diperoleh dengan melalui beberapa sumber informasi, antara lain: dokumen-dokumen, buku-buku ilmiah, jurnal dan skripsi.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), (2) Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) dengan cara melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman & Saldana (2014:31-33), dimana didalam analisis data kualitatif terdapat empat alur kegiatan secara bersamaan secara umum ialah: (1) Pengumpulan Data (*Data Collection*), (2) Kondensasi Data (*Data Condenstation*), (3) Penyajian Data (*Data Display*), dan (4) Pengambilan Kesimpulan (*Conclutions Drawing*).

## **Hasil Penelitian dan pembahasan**

### ***Penerapan Standar Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda***

#### ***1. Prosedur Pelayanan***

Prosedur pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang sesuai dengan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan, dengan sudah cukup mudah dimulai dari calon pengantin mendaftarkan kehendak nikah secara *online* melalui *simkah.kemenag.go.id* dengan mengisi data diri calon suami, calon istri, kedua orang tua calon pengantin, dan wali nikah dengan benar antara data identitas diri pada data kependudukan berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran, dari segi indikator kemudahan diamati dengan prosedur pelayanan sudah cukup simple secara elektronik, layanan yang dilakukan dengan bantuan teknologi internet atau melalui aplikasi *simkah*, Kantor Urusan Agama terbantu dengan adanya aplikasi tersebut, sehingga memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan pernikahan.

Calon pengantin yang mengurus pernikahan masih ada yang menganggap sedikit lebih rumit, karena ada data berbeda antara data Kartu Tanda Penduduk (KTP) tidak sama dengan data di Kartu Keluarga (KK) terkait data salah seperti penulisan nama, karena data berbeda menyebabkan tidak bisa untuk melakukan verifikasi data di aplikasi *simkah.kemenag.go.id* dan calon pengantin membawa berkas persyaratan nikah masih belum lengkap seperti foto copy akta kelahiran, foto copy bukti imunisasi TTI bagi calon mempelai wanita dan foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) wali nikah, sehingga petugas meminta agar data diri yang bermasalah segera untuk memperbaiki dan melengkapi berkas persyaratan nikah terlebih dahulu, padahal prosedur pelayanan yang ada tidak terlalu rumit dan cukup mudah apabila membawa berkas nikah dengan lengkap dan memberikan data dengan benar, demi kelancaran proses pencatatan pernikahan.

Calon pengantin mengurus pernikahan sudah cukup banyak yang paham dengan tahapan yang harus dilewati untuk mendapatkan pelayanan pencatatan pernikahan, karena informasi mengenai persyaratan nikah, prosedur pelayanan sudah memberikan secara terbuka dengan sudah cukup jelas dan tidak berbelit-



berbelit sehingga calon pengantin dengan mudah mengetahui dan memahami dalam mengurus pernikahan, karena sudah melengkapi informasi secara tertulis dengan memberikan gambar alur prosedur pelayanan pencatatan pernikahan, maka dengan kejelasan informasi dari pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang akan dapat memperlancar proses pelayanan dari awal sampai dengan akhir, masyarakat akan merasa puas dengan kejelasan informasi sehingga tidak akan terjadi kebingungan atau kurang mengerti dari masyarakat.

Sehingga dengan demikian, diketahui bahwa prosedur pelayanan pencatatan pernikahan telah memenuhi kriteria prinsip pelayanan publik yang ditegaskan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, serta kejelasan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. Yang dimaksud dengan prosedur pelayanan adalah tahapan yang akan dilewati oleh masyarakat yang ingin menikah seperti apa saja persyaratan yang harus mereka penuhi dan kejelasan alur dalam prosedur pelayanan.

## **2. Waktu Penyelesaian Pelayanan**

Waktu penyelesaian pelayanan pencatatan pernikahan sudah diatur dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan pada Pasal 3 dalam ayat (3) pendaftaran kehendak nikah dilakukan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sebelum dilaksanakan pernikahan, dimulai dari proses pengajuan pendaftaran kehendak nikah yang secara prosedur wajib dengan dilaksanakan minimal 10 (sepuluh) hari masa kerja sebelum dilaksanakan proses akad nikah sampai dengan diterbitkannya produk dari pelayanan pencatatan pernikahan tersebut dalam bentuk buku nikah, sehingga hal tersebut dikarenakan agar pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang dapat melihat kelengkapan dan kecocokan berkas-berkas yang diajukan oleh calon pengantin, agar tidak terjadi adanya kesalahan cetak dan penulisan yang akan dicantumkan dibuku nikah.

Waktu penyelesaian pelayanan dalam proses pencatatan pernikahan sudah ditetapkan oleh standar waktu pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang, waktu penyelesaian dalam pembuatan buku nikah membutuhkan waktu 10 (sepuluh) hari masa kerja, yang diawali dari pengumpulan berkas nikah calon pengantin dan dilakukan pemeriksaan berkas tersebut oleh petugas, setelah berkas nikah dinyatakan sudah lengkap maka buku nikah dapat segera diproses dan dibuatkan buku nikah, dalam penyelesaian buku nikah berlaku untuk semua berkas nikah dari masyarakat atau calon pengantin yang sudah terpenuhi dengan lengkap dan memberikan data dengan benar, karena apabila berkas nikah dari masyarakat atau calon pengantin tidak lengkap maka buku nikah tidak bisa diselesaikan, sehingga akan dipending terlebih dahulu sampai berkas nikah tersebut harus dilengkapi oleh masyarakat atau calon pengantin.

Waktu penyelesaian pelayanan dalam pencatatan pernikahan masih belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, waktu penyelesaian buku nikah 10 (sepuluh) hari kerja biasanya buku nikah itu sudah siap ketika hari akad nikah, setelah selesai melaksanakan akad nikah buku nikah diberikan kepada pasangan pengantin, namun kenyataannya masih terdapat keterlambatan dalam menyerahkan buku nikah kepada pasangan pengantin karena jaringan internet yang kurang baik atau mengalami gangguan pada aplikasi *simkah*, sehingga untuk mencetak buku nikah melalui aplikasi *simkah* buku nikah tidak bisa dicetak, maka membutuhkan waktu agar jaringan membaik kembali untuk bisa mencetak buku nikah yang diberikan kepada pasangan pengantin, dengan adanya keterlambatan waktu penyelesaian ini maka membuat masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang.

Sehingga dengan demikian, diketahui bahwa waktu penyelesaian pelayanan pencatatan pernikahan belum memenuhi kriteria prinsip pelayanan publik yang ditegaskan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa kepastian waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Yang dimaksud dengan waktu penyelesaian pelayanan adalah masa penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan seperti ketepatan waktu penyelesaian sesuai dengan peraturan yang berlaku.

### **3. Biaya Pelayanan**

Biaya pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 tentang Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), apabila proses pencatatan nikah dilakukan di luar Kantor Urusan Agama maka dikenakan biaya sebesar Rp. 600.000,- rupiah, dan sementara proses pencatatan nikah dilakukan di Kantor Urusan Agama (balai nikah) pada hari dan jam kerja maka dikenakan tarif Rp. 0,- (nol rupiah) atau gratis, kecuali terhadap warga negara yang tidak mampu secara ekonomi atau korban bencana yang melaksanakan nikah atau rujuk di luar Kantor Urusan Agama dikenakan tarif Rp. 0,- (nol rupiah) atau gratis dengan syarat membawa surat keterangan tidak mampu dari lurah atau camat.

Calon pengantin yang mendaftarkan pernikahan tidak ada dikenakan biaya tambahan dalam bentuk apapun oleh petugas, namun melaksanakan akad pernikahan di luar Kantor Urusan Agama (dirumah mempelai) maka dikenakan biaya sebesar Rp. 600.000,- rupiah, yang langsung disetorkan ke Kantor Pos dan bukti slip pembayaran dapat langsung diberikan ke Kantor Urusan Agama agar bukti pembayaran disimpan sebagai tanda bukti. Untuk biaya pernikahan sudah memberikan informasi secara terbuka kepada masyarakat atau calon pengantin yang ingin mengurus pencatatan pernikahan dengan jelas karena rincian biaya

pernikahan yang telah dibuat dan telah disediakan papan pengumuman yang tertera di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang, sehingga masyarakat dengan mudah mengetahui rincian biaya nikah yang akan dikeluarkan.

Biaya pernikahan sudah cukup terjangkau dengan memberikan kejelasan mengenai rincian biaya pernikahan dan alur pembayaran pernikahan sudah diberikan dengan jelas kepada masyarakat atau calon pengantin yang akan mengurus pencatatan pernikahan dan tanggung jawab dari petugas telah berusaha melaksanakan apa yang sudah seharusnya menjadi kewajiban, dengan tidak menerima permintaan dari masyarakat yang ingin membayar langsung ke Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang, dengan tujuan untuk menciptakan pelayanan yang terbebas dari gratifikasi atau pungutan liar, sehingga penyaluran biaya pernikahan disetorkan langsung kepusat sebagai PNBP (Pendapatan Negara Bukan Pajak), sedangkan pelaporan jumlah biaya pernikahan telah dilakukan secara transparan kepada Kementerian Agama.

Sehingga dengan demikian, diketahui bahwa biaya pelayanan pencatatan pernikahan telah memenuhi kriteria prinsip pelayanan publik yang ditegaskan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa kejelasan: kejelasan dalam rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran. Yang dimaksud dengan biaya pelayanan adalah biaya pelayanan yang harus dibayar atau dikenakan kepada masyarakat dalam pengurusan pernikahan, dengan adanya transparansi terhadap biaya pelayanan yang dikeluarkan, dan biaya pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### **4. Produk Pelayanan**

Produk pelayanan pencatatan pernikahan yang diberikan kepada masyarakat atau pasangan pengantin yang telah selesai melaksanakan akad nikah berupa buku nikah yang berfungsi sebagai alat bukti tertulis yang sah secara hukum Negara adanya pernikahan antara suami dan istri, serta kartu nikah digital yang merupakan dokumen resmi dari Negara untuk mereka warga negara Indonesia yang sudah menikah sebagai bukti tanda pernikahan, untuk mendapatkan kartu nikah digital maka calon pengantin terlebih dahulu mengisi formulir pendaftaran menikah melalui *simkah web* dengan alamat situs *simkah.kemenag.go.id*, dan setelah selesai melaksanakan akad nikah maka kartu nikah digital akan dikirim dalam bentuk *soft file* yang melalui *email* atau *whatsapp* kepada masyarakat atau pasangan pengantin.

Produk pelayanan yang diterima oleh pasangan pengantin pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang berusaha memberikan produk tersebut dalam keadaan data benar, dengan melakukan upaya guna memperoleh data yang tepat dan akurat ketika akan membuat buku nikah dan kartu nikah digital dengan melakukan pengecekan terhadap berkas nikah yang dibawa oleh masyarakat atau calon pengantin terlebih dahulu sebelum memprosesnya, sehingga agar produk pelayanan terbebas dari kesalahan karena data yang tertera dibuku nikah dan kartu

nikah digital haruslah benar dan akurat, dengan telah berupaya memberikan produk pelayanan yang tepat dan akurat, maka dirasakan oleh masyarakat bahwa jarang menemui kesalahan dari buku nikah dan kartu nikah digital yang diberikan oleh pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang.

Produk pelayanan dalam pencatatan pernikahan yang diterima oleh pasangan pengantin berupa dokumen buku nikah dan kartu nikah digital dikeluarkan sudah terjamin benar, tepat dan sah, karena telah menggunakan aplikasi *simkah.kemenag.go.id* yang membuat produk pelayanan menjadi lebih maksimal, dan akurat karena seluruh nama dan data dari pemohon sudah tersimpan didalam aplikasi *simkah.kemenag.go.id*, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat karena tinggal mencetak data yang sudah ada tidak perlu diketik manual, sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan dalam pengetikan data-data calon pengantin, maka karena itu produk pelayanan sudah diupayakan memberikan hasil yang maksimal, dengan terbukti pernyataan dari masyarakat atau pasangan pengantin merasa puas dengan hasil layanan yang diterima.

Sehingga dengan demikian, diketahui bahwa produk pelayanan pencatatan pernikahan telah memenuhi kriteria prinsip pelayanan publik yang ditegaskan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah dan memiliki legalitas atau kepastian hukum. Yang dimaksud dengan produk pelayanan adalah terkait dengan hasil pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam pengurusan pernikahan, produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

##### **5. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang dalam pelayanan pencatatan pernikahan sudah cukup lengkap untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan meliputi adanya bangunan Kantor Urusan Agama, ruang kepala Kantor Urusan Agama, ruang administrasi, ruang tunggu dalam kondisi baik, ruang penyimpanan arsip, ruang balai nikah yang sudah bagus dan ketersediaan tempat cuci tangan, kursi, *wc*, dan perlengkapan alat perkantoran seperti komputer, *printer*, blangko pernikahan, *scanner* dan alat tulis yang sudah memadai, semua fasilitas untuk melakukan proses pelayanan pencatatan pernikahan sudah terlengkapi dan dirasakan oleh masyarakat atau calon pengantin sudah cukup baik, sehingga memberikan kenyamanan petugas untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Sarana dan prasarana sudah ada tersedianya ruangan balai nikah yang disiapkan oleh pihak Kantor Urusan Agama yang dapat memuat untuk calon pengantin dan keluarga dari pasangan pengantin yang datang menghadiri proses pelaksanaan akad nikah dibalai nikah, didalam ruangan tersebut telah disediakan adanya pendingin ruangan berupa kipas angin dan sudah diberikan dekorasi pelaminan yang menarik, sehingga masyarakat atau calon pengantin bisa merasa

nyaman dengan melangsungkan proses akad nikah di ruangan balai nikah dan tidak merasa ragu untuk melaksanakan proses akad nikahnya di Kantor Urusan Agama, dengan adanya ruangan balai nikah tentu dapat berdampak positif terhadap penyediaan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang.

Sarana dan prasarana masih terdapat kekurangan diruang tunggu belum adanya pendingin ruangan karena AC ada yang rusak, yang mengakibatkan sirkulasi udara terasa panas, sehingga masyarakat atau calon pengantin yang sedang menunggu merasa gerah dan kurang nyaman, sehingga merasa perlunya menambahkan pendingin ruangan agar masyarakat tidak merasa gerah dan lebih nyaman pada saat menunggu dan masih belum tersedia kotak saran untuk menampung kritik maupun saran dari pengguna layanan, sehingga perlu menambahkan adanya kotak saran agar mempermudah masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya dan keluhan dengan melalui kotak saran, sehingga dengan adanya pengadaan atau penambahan agar dalam memberikan pelayanan dapat lebih maksimal dan masyarakat sebagai penerima pelayanan bisa merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diterima.

Sehingga dengan demikian, diketahui bahwa sarana dan prasarana dalam pelayanan pencatatan pernikahan masih belum sepenuhnya memenuhi kriteria prinsip pelayanan publik yang ditegaskan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana kerja guna menunjang dalam pelayanan pencatatan pernikahan. Yang dimaksud dengan sarana dan prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik yang sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

#### **6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**

Kompetensi Kompetensi petugas pemberi pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang dalam memberikan pelayanan pencatatan pernikahan sudah cukup baik dengan memiliki kemampuan yang mumpuni, pegawai yang bertugas melayani masyarakat sudah mempunyai pengetahuan seperti penghulu sudah memahami segala materi mengenai pernikahan, serta cara melaksanakan pelayanan yang memberikan penasehat perkawinan dengan menjelaskan tentang membangun keluarga sakinah kepada masyarakat atau calon pengantin, karena pegawai telah diberikan diklat dan pelatihan sesuai dengan bidang tugas yang diembannya dan pegawai telah melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing dengan baik, sehingga kompetensi pelaksana sudah memenuhi kebutuhan Kantor Urusan Agama.

Petugas pemberi pelayanan pencatatan pernikahan sudah bertindak secara profesional dengan memberikan pelayanan sudah bersikap baik, sigap, disiplin dengan baik, sopan dan ramah kepada masyarakat seperti calon pengantin saat

mendaftarkan pernikahan dengan pegawai dilayani dengan baik dan apabila terdapat berkas pernikahan yang masih kurang, maka pegawai akan segera memberitahukan kepada calon pengantin, tidak ada perbedaan perilaku bagi masyarakat yang berbeda agama, golongan, suku dan ras, semua masyarakat dilayani dengan adil dan merata oleh pegawai, dengan sigapnya membantu masyarakat dalam proses pelayanan pencatatan pernikahan dari awal pendaftaran nikah sampai dengan proses akad nikah dilangsungkan, sehingga masyarakat penerima layanan pencatatan pernikahan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan mengenai keahlian, pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang sudah memiliki keahlian yang sudah baik dan pegawai sudah memiliki keahlian dengan diadakannya pelatihan untuk pegawai sehingga sudah mulai mahir dalam menggunakan komputer dan bisa menggunakan aplikasi *simkah*, dengan diadakannya pelatihan sangat bermanfaat untuk menambah keahlian yang dimiliki oleh pegawai dan lebih meningkatkannya dengan adanya pelatihan tersebut juga dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan sesuai dengan keinginan dari masyarakat dan pegawai pelayanan menyelesaikan pelayanan dapat berjalan dengan cepat dan dapat memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sehingga dengan demikian, diketahui bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan pencatatan pernikahan telah memenuhi kriteria prinsip pelayanan publik yang ditegaskan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa kedisiplinan, kesopanan dan keramahan: pemberi pelayanan bersikap disiplin, ramah, sopan dan santun, serta sudah cukup baik dalam menjalankan pelayanan birokrasi pemerintah dalam bentuk pelayanan publik. Yang dimaksud dengan kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah kemampuan pegawai seperti memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku.

### ***Faktor Penghambat Penerapan Standar Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda***

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa faktor penghambat dalam penerapan standar pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda adalah hal-hal yang menghambat Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang pencatatan pernikahan.

#### **1. Koneksi jaringan internet yang kurang baik**

Calon pengantin mendaftarkan pernikahan melalui aplikasi *simkah* tentu memerlukan koneksi jaringan internet yang bagus agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar, namun terdapat permasalahan terkait jaringan internet yang mengalami gangguan, sehingga petugas terkendala memasukan data calon pengantin seperti Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP)

elektronik, Kartu Keluarga (KK), dan pas photo calon pengantin, membuat pekerjaan petugas dalam pelayanan pencatatan pernikahan menjadi terhambat dan kurang maksimal.

2. Data Kartu Tanda Penduduk (KTP) belum bersifat *online*

Calon pengantin mendaftarkan pernikahan harus memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik, agar data calon pengantin bisa terbaca di aplikasi *simkah*, namun masih ada calon pengantin dan orang tua calon pengantin belum memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) bersifat *online*, sehingga Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang belum dionlinekan membuat data tidak bisa ditemukan atau tidak bisa terbaca di aplikasi *simkah*, sehingga data dari calon pengantin tidak bisa diproses dan proses pencatatan pernikahan menjadi tertunda.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan dari hasil penelitian, penyajian data. dan pembahasan mengenai penerapan standar pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda, maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan standar pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.
  - a. Prosedur pelayanan pencatatan pernikahan sudah diterapkan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku, tahapan alur prosedur pelayanan yang harus dilewati oleh masyarakat sudah cukup jelas, sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat atau calon pengantin yang mengurus pernikahan, dengan sudah memberikan kejelasan informasi mengenai persyaratan pernikahan dan alur prosedur pelayanan pencatatan pernikahan yang tertera di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang.
  - b. Waktu penyelesaian pelayanan pencatatan pernikahan masih belum sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang telah ditetapkan, waktu penyelesaian yang berlaku 10 (sepuluh) hari kerja buku nikah sudah siap untuk diberikan setelah selesai melaksanakan akad nikah kepada masyarakat atau pasangan pengantin, namun waktu penyelesaian dalam pengurusan pernikahan mengenai buku nikah yang diberikan oleh petugas masih belum tepat waktu, karena masih adanya keterlambatan dalam penyerahan buku nikah kepada pasangan pengantin.
  - c. Biaya pelayanan pencatatan pernikahan sudah sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku, calon pengantin menikah dibalai nikah tidak dikenakan biaya atau gratis, apabila calon pengantin menikah diluar Kantor Urusan Agama dikenakan biaya Rp. 600.000,- sedangkan biaya pelayanan

- pernikahan masyarakat tidak ada dipungut biaya tambahan dalam bentuk apapun dan informasi biaya pernikahan sudah diberikan secara terbuka kepada masyarakat, dengan sudah disediakan papan pengumuman yang tertera di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang.
- d. Produk pelayanan pencatatan pernikahan yang diberikan kepada masyarakat atau pasangan pengantin sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dengan akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah, serta memiliki legalitas atau kepastian hukum, tidak terdapat kesalahan dalam pengetikan identitas masyarakat atau kesalahan cetak dalam produk pelayanan seperti buku nikah dan kartu nikah digital, sehingga masyarakat merasa puas dengan hasil produk pelayanan yang diterima oleh pasangan pengantin dan sudah sesuai dengan yang diharapkan.
  - e. Sarana dan prasarana dalam pelayanan pencatatan pernikahan sudah cukup baik, hanya saja belum menunjang sepenuhnya karena masih ada beberapa kekurangan, tidak adanya pendingin ruangan seperti kipas angin atau AC diruang tunggu, sehingga masyarakat atau calon pengantin yang sedang menunggu pelayanan pencatatan pernikahan merasa kurang nyaman, serta masih belum ada tersedia kotak saran untuk menampung kritik dan saran dari pengguna layanan, sehingga masih belum sepenuhnya menunjang pemberian pelayanan kepada masyarakat.
  - f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan sudah sesuai dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan, petugas sudah memiliki kemampuan dibidang masing-masing dengan telah diadakannya diklat dan pelatihan terhadap petugas yang bertujuan untuk menambah atau mengembangkan kompetensi petugas dan petugas memberikan pelayanan sudah bersikap baik, sopan, disiplin, ramah, dan menghargai masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang.
2. Faktor penghambat dalam penerapan standar pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda antara lain yaitu jaringan internet yang kurang stabil sehingga membuat petugas tidak bisa memasukan data calon pengantin ke *simkah.kemenag.go.id* dan calon pengantin yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) bersifat *online* membuat data tidak bisa terbaca di aplikasi *simkah*, sehingga menghambat petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **Saran**

Berdasarkan dari kesimpulan penerapan standar pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda, maka penulis ingin memberikan saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda. Adapun saran-saran yang penulis berikan adalah, sebagai berikut:



1. Sehubungan ditemukannya waktu penyelesaian pelayanan yang tidak tepat waktu yang seharusnya 10 (sepuluh) hari kerja buku nikah sudah siap ketika akad nikah, tetapi masih terjadi keterlambatan penyelesaian buku nikah karena jaringan internet yang tidak baik, maka dari itu sebaiknya pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang dapat dengan menggunakan data *seluler ponsel* atau *tethering* dari petugas untuk menghubungkan komputer ke internet, sehingga agar dapat meningkatkan ketepatan waktu penyelesaian dalam penyerahan buku nikah.
2. Sehubungan dengan keadaan diruang tunggu belum ada pendingin ruangan dikarenakan tidak berfungsi atau rusak, belum adanya kotak saran untuk menampung kritik dan saran dari masyarakat atau pengguna layanan, maka dari itu sebaiknya pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pinang perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana seperti kipas angin atau AC (*Air Conditioner*), dan kotak saran, agar dapat untuk menunjang pelayanan dalam proses pencatatan pernikahan kepada masyarakat.
3. Sehubungan ditemukannya data Kartu Tanda Penduduk (KTP) dari masyarakat atau calon pengantin yang masih belum bersifat *online*, sehingga data tidak dapat terbaca di aplikasi *simkah.kemenag.go.id*, maka dari itu sebaiknya masyarakat atau calon pengantin yang ingin mendaftarkan kehendak pernikahan harus memperbaiki atau mengupdate data diri terlebih dahulu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat, agar dalam proses pelayanan pencatatan pernikahan dapat berjalan dengan lancar.

### Daftar Pustaka

- Amelia Haryanti. 2017. "Penyelesaian Sengketa Pembatalan Pernikahan Karena Adanya Penipuan Status Istri." *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan* 4 (2): 121–34.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Miles, Matthew. B, A, Michael Hurbeman dan Jhonny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Method Sourcebook Edition 3*. USA: Sage Publication.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 tentang Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.