



# Sinergi Kebijakan Publik dan Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Kualitas Pencatatan Nikah di KUA Kabupaten Merauke

**Nur Iswanda<sup>1</sup>**

Universitas Musamus  
[nuriwanda@gmail.com](mailto:nuriwanda@gmail.com)

**Syahrudin<sup>2</sup>**

Universitas Musamus  
[syahrudin@unmus.ac.id](mailto:syahrudin@unmus.ac.id)

**Samel W. Ririhena<sup>3</sup>**

Universitas Musamus  
[ririhena@unmus.ac.id](mailto:ririhena@unmus.ac.id)

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sinergi antara kebijakan publik dan manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kabupaten Merauke. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan desain studi kasus, penelitian ini melibatkan kepala KUA, petugas pencatatan nikah, staf administrasi, tokoh masyarakat adat, serta pasangan yang menerima layanan sebagai informan utama. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi terkait regulasi, prosedur, dan praktik pelayanan. Analisis data dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi faktor pendukung, penghambat, dan mekanisme sinergi antara kebijakan publik dan manajemen pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi regulasi nasional, seperti UU Perkawinan dan Peraturan Menteri Agama terkait pencatatan pernikahan, dapat berjalan efektif apabila diterjemahkan ke dalam praktik pelayanan yang adaptif terhadap kondisi geografis, sosial, dan budaya masyarakat Merauke. Faktor pendukung meliputi digitalisasi administrasi, pelatihan SDM, koordinasi internal, serta keterlibatan tokoh masyarakat adat, sementara faktor penghambat utama adalah keterbatasan infrastruktur, jarak antar wilayah, dan perbedaan persepsi budaya. Penelitian ini menghasilkan model sinergi kebijakan publik manajemen pelayanan yang dapat dijadikan referensi untuk pengembangan kebijakan nasional dan peningkatan mutu pelayanan di daerah terpencil.  
**Kata Kunci:** Kebijakan Publik; Manajemen Pelayanan; Pencatatan Nikah; KUA Merauke; Sinergi Kebijakan

## **Abstract**

*This study aims to analyze the synergy between public policy and service management in improving the quality of marriage registration at the Merauke Regency Religious Affairs Office (KUA). Using a qualitative approach and a case study design, this study involved the head of the KUA, marriage registration officers, administrative staff, indigenous community leaders, and couples receiving services as key informants. Data were collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation related to regulations, procedures, and service practices.*



*Data analysis was conducted thematically to identify supporting factors, obstacles, and mechanisms for synergy between public policy and service management. The results indicate that the implementation of national regulations, such as the Marriage Law and the Minister of Religious Affairs Regulation concerning marriage registration, can be effective if translated into service practices that adapt to the geographical, social, and cultural conditions of the Merauke community. Supporting factors include administrative digitization, human resource training, internal coordination, and the involvement of indigenous community leaders. While the main inhibiting factors are limited infrastructure, distance between regions, and differences in cultural perceptions. This study produces a synergy model for public policy and service management that can serve as a reference for developing national policies and improving service quality in remote areas.*

**Keywords:** *Public Policy; Service Management; Marriage Registration; Merauke Office of Religious Affairs; Policy Synergy*

## **Pendahuluan**

Tren global dalam peningkatan kualitas pelayanan publik menunjukkan pergeseran menuju tata kelola yang lebih transparan, akuntabel, dan berbasis digital (Mozin et al., 2025). Reformasi administrasi publik di berbagai negara menekankan keterbukaan informasi, efisiensi prosedural, dan pemanfaatan teknologi sebagai sarana untuk memperbaiki interaksi antara pemerintah dan masyarakat (Mas'adi, 2026). Digitalisasi layanan telah menjadi standar baru yang memungkinkan pelayanan lebih cepat, hemat biaya, serta mengurangi potensi penyimpangan birokrasi (Rizky et al., 2025). Selain itu, berbagai studi internasional mencatat bahwa masyarakat menuntut pelayanan yang responsif, mudah diakses, dan mampu memberikan jaminan kepastian hukum, sehingga mendorong pemerintah untuk mengadopsi prinsip good governance secara konsisten dalam pelayanan dasar. Dalam konteks pemerintahan modern, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, termasuk pencatatan pernikahan oleh institusi keagamaan negara, dipandang sebagai indikator utama kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Ridwan, 2025). Sektor ini tidak hanya berfungsi secara administratif, tetapi juga menentukan keabsahan legal dan sosial warga negara dalam berbagai aspek kehidupan. Oleh karena itu, peningkatan mutu layanan di bidang ini telah menjadi agenda prioritas bagi banyak negara dalam upaya membangun kepercayaan publik, memperkuat legitimasi institusi, serta memastikan perlindungan hak-hak sipil masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik mencerminkan keberhasilan reformasi birokrasi, sekaligus menjadi tolok ukur kinerja institusi pemerintah dalam menghadapi tuntutan masyarakat dan dinamika global (Wulandari, 2023).

Kebijakan publik di Indonesia terkait pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) berada dalam kerangka regulasi nasional seperti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, Peraturan Menteri Agama (PMA) tentang Pencatatan Pernikahan, serta kebijakan Reformasi Birokrasi (RB) Kementerian Agama melalui program Zona Integritas, Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK), dan Pelayanan Prima. Seluruh regulasi tersebut dirancang untuk memastikan bahwa pencatatan pernikahan dilakukan sesuai prosedur hukum, menjamin kepastian administrasi, dan memberikan pelayanan yang setara bagi seluruh warga negara. Selain itu, Kementerian Agama mendorong modernisasi pelayanan melalui digitalisasi administrasi, peningkatan kapasitas SDM, dan penguatan standar operasional prosedur (SOP) untuk mencapai layanan yang

transparan dan akuntabel. Meskipun demikian, tuntutan terhadap efisiensi, responsivitas, dan profesionalitas layanan KUA belum sepenuhnya terpenuhi secara merata di seluruh wilayah Indonesia. Di daerah pusat pemerintahan, implementasi kebijakan relatif lebih baik karena didukung infrastruktur, SDM, dan pengawasan yang kuat. Namun di daerah pinggiran, terpencil, atau wilayah dengan karakteristik geografis dan sosial yang kompleks seperti Merauke, implementasi kebijakan sering kali tidak berjalan optimal. Gap antara standar layanan nasional dengan praktik di lapangan muncul akibat keterbatasan sarana, minimnya pelatihan SDM, kendala budaya lokal, serta lemahnya koordinasi antar-stakeholder. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas kebijakan publik di sektor pelayanan pencatatan pernikahan sangat bergantung pada kemampuan adaptasi di tingkat daerah, sehingga membutuhkan pendekatan kebijakan yang lebih kontekstual dan responsif terhadap kebutuhan lokal (Pitoewas et al., 2025).

Kabupaten Merauke memiliki karakteristik geografis yang unik dengan wilayah yang sangat luas, kampung-kampung yang terpencar, serta akses transportasi yang sering kali terbatas. Kondisi ini menjadi tantangan signifikan bagi pelayanan pencatatan nikah, terutama ketika petugas KUA harus menjangkau wilayah pedalaman atau daerah yang hanya dapat ditempuh melalui jalur sungai atau perjalanan darat jarak jauh. Selain itu, heterogenitas budaya yang melibatkan masyarakat adat Marind dan berbagai kelompok pendatang menuntut pendekatan pelayanan yang sensitif terhadap nilai, norma, dan praktik adat setempat. Terbatasnya infrastruktur pendukung, seperti jaringan komunikasi, fasilitas administrasi, dan konektivitas digital, semakin memperbesar kesenjangan pelayanan antara wilayah perkotaan dan kampung-kampung terpencil di Merauke. Berbagai isu operasional juga muncul dalam penyelenggaraan pelayanan pencatatan nikah di Merauke, seperti keterlambatan prosedur akibat akses dokumen yang sulit, koordinasi yang lemah antara KUA, pemerintah kampung, dan pemangku kepentingan lokal, serta persepsi masyarakat adat yang kerap menempatkan pencatatan nikah sebagai kebutuhan sekunder setelah ritual adat. Faktor administratif lainnya, seperti minimnya pemahaman masyarakat tentang persyaratan pencatatan dan terbatasnya sosialisasi kebijakan, turut memengaruhi efektivitas pelayanan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan KUA sangat ditentukan oleh kemampuan institusi untuk menerjemahkan kebijakan publik tingkat nasional ke dalam praktik lokal yang lebih adaptif, inklusif, dan responsif terhadap kondisi sosial-budaya masyarakat Merauke. Pendekatan yang peka terhadap realitas lokal menjadi kunci untuk meningkatkan aksesibilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pencatatan pernikahan.

Sebagian besar penelitian mengenai KUA di Indonesia cenderung memfokuskan analisis pada aspek kualitas pelayanan atau implementasi kebijakan secara terpisah, sehingga belum memberikan gambaran komprehensif tentang bagaimana kedua elemen tersebut saling memengaruhi dalam praktik. Penelitian yang mengintegrasikan kebijakan publik dengan manajemen pelayanan sebagai sebuah model sinergi masih sangat terbatas, terutama di wilayah timur Indonesia seperti Merauke yang memiliki tantangan geografis, sosial, dan budaya yang khas. Keterbatasan kajian tersebut membuka ruang kontribusi ilmiah yang penting, yaitu menawarkan model kebijakan berbasis praktik lapangan yang lebih kontekstual dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat lokal, sekaligus memperkaya literatur mengenai tata kelola pelayanan

publik di daerah pinggiran. Penelitian ini menawarkan kontribusi kebaruan melalui pengembangan model sinergi antara kebijakan publik dan manajemen pelayanan sebagai pendekatan integratif untuk meningkatkan kualitas pencatatan nikah di KUA. Tidak hanya berfokus pada penilaian kinerja layanan atau implementasi regulasi secara terpisah, penelitian ini justru menyatukan kedua perspektif tersebut dalam satu kerangka analitis yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian ini menghadirkan kasus empiris dari Kabupaten Merauke, sebuah wilayah dengan kompleksitas geografis, sosial, dan budaya yang unik, sehingga temuan-temuannya dapat menjadi rujukan penting bagi perumusan dan penyesuaian kebijakan nasional di daerah-daerah pinggiran. Dengan demikian, penelitian ini mengisi kekosongan literatur yang selama ini cenderung bersifat deskriptif, sekaligus memberikan dasar konseptual untuk pengembangan tata kelola pelayanan publik yang lebih adaptif dan berbasis konteks. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana sinergi antara kebijakan publik dan manajemen pelayanan dapat meningkatkan kualitas pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kabupaten Merauke. Selain itu, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan agar dapat dirumuskan model pelayanan yang lebih adaptif terhadap konteks lokal.

### **Kerangka Teori**

Kebijakan publik merupakan instrumen utama pemerintah dalam mengatur, mengarahkan, dan mengefektifkan penyelenggaraan layanan bagi masyarakat (Bonai & Lambelanova, 2023). Dalam administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, kebijakan publik berfungsi sebagai pedoman hukum yang menjamin kepastian hukum, transparansi, dan keadilan bagi warga negara. Regulasi nasional, seperti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan dan Peraturan Menteri Agama mengenai pencatatan pernikahan, menetapkan prosedur formal yang harus diikuti KUA dalam melaksanakan pencatatan nikah. Keberhasilan implementasi kebijakan ini sangat bergantung pada kemampuan institusi untuk menyesuaikan regulasi dengan konteks lokal dan kebutuhan masyarakat, sehingga prinsip-prinsip *good governance* dapat tercapai secara efektif (Sawir et al., 2025). Implementasi kebijakan publik tidak hanya menuntut kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga kemampuan adaptasi terhadap tantangan sosial, geografis, dan budaya yang ada. Di daerah seperti Merauke, kompleksitas sosial dan keragaman budaya masyarakat adat menuntut pendekatan yang responsif agar kebijakan dapat dijalankan secara efektif. Teori kebijakan publik menekankan bahwa efektivitas layanan tidak hanya diukur dari keberadaan regulasi, tetapi juga dari sejauh mana regulasi tersebut diterjemahkan ke dalam praktik yang sesuai dengan kebutuhan lokal (Addawiyah et al., 2025). Oleh karena itu, analisis kebijakan publik harus mempertimbangkan konteks operasional, sumber daya institusi, dan dinamika interaksi dengan masyarakat pengguna layanan.

Manajemen pelayanan publik menekankan pada pengelolaan sumber daya, proses kerja, dan interaksi dengan masyarakat untuk mencapai kualitas layanan yang optimal (Akbar & Tjenreng, 2025). Dalam konteks KUA, manajemen pelayanan mencakup perencanaan prosedur administrasi pencatatan nikah, koordinasi antarpetugas, pemanfaatan teknologi informasi, serta pengawasan dan evaluasi kinerja. Pendekatan manajemen yang efektif meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan profesionalitas, sehingga prosedur pencatatan nikah dapat dijalankan dengan tepat

waktu dan memuaskan masyarakat. Konsep ini menegaskan bahwa kualitas layanan bukan hanya tanggung jawab regulasi, tetapi juga ditentukan oleh kapasitas institusi dalam mengelola operasional sehari-hari. Manajemen pelayanan yang efektif juga harus mampu menyesuaikan prosedur dan praktik kerja dengan karakteristik lokal. Faktor-faktor seperti keterbatasan infrastruktur, jarak antar wilayah, dan budaya lokal dapat memengaruhi efektivitas implementasi (Paba et al., 2024). Oleh karena itu, integrasi praktik manajemen dengan kebijakan yang jelas menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan pengelolaan yang adaptif, KUA tidak hanya memenuhi standar administratif, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat dan memastikan layanan pencatatan nikah dapat diakses secara adil dan inklusif.

Sinergi antara kebijakan publik dan manajemen pelayanan menekankan pentingnya integrasi antara regulasi formal dan praktik operasional institusi (Effendi et al., 2025). Kebijakan yang baik tidak akan efektif tanpa dukungan manajemen yang mumpuni, sedangkan praktik manajemen yang baik membutuhkan kerangka hukum yang jelas agar dapat dijalankan secara konsisten. Di konteks Merauke, wilayah yang luas dan heterogen menuntut pendekatan sinergis agar pelayanan pencatatan nikah dapat mencakup seluruh masyarakat secara merata. Sinergi ini mencakup koordinasi internal KUA, keterlibatan tokoh masyarakat adat, serta adaptasi SOP dan prosedur agar sesuai dengan kondisi lokal. Sinergi yang efektif memungkinkan pengembangan model pelayanan yang adaptif, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan mengintegrasikan kebijakan publik dan manajemen pelayanan, KUA dapat meningkatkan efisiensi prosedur, transparansi informasi, serta profesionalitas petugas. Hal ini pada akhirnya akan memperkuat kualitas layanan pencatatan nikah, membangun kepercayaan publik, dan menjadi referensi bagi pengembangan kebijakan nasional di wilayah lain dengan karakteristik serupa. Pendekatan integratif ini juga memberikan kontribusi terhadap literatur pelayanan publik, dengan menekankan pentingnya konteks lokal dalam implementasi kebijakan yang efektif.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena tujuan utamanya adalah memahami secara mendalam proses, konteks, dan dinamika implementasi kebijakan publik serta manajemen pelayanan dalam pencatatan nikah di KUA Kabupaten Merauke. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi makna, persepsi, dan pengalaman berbagai aktor terkait, termasuk kepala KUA, petugas pencatat nikah, staf administrasi, serta masyarakat pengguna layanan. Melalui interaksi langsung, wawancara mendalam, dan observasi partisipatif, penelitian ini dapat menangkap nuansa kompleks yang memengaruhi efektivitas pelayanan, termasuk pengaruh faktor budaya lokal, keterbatasan infrastruktur, dan praktik administratif sehari-hari yang tidak selalu tercermin dalam dokumen formal. Sejalan dengan pendekatan kualitatif tersebut, penelitian ini mengadopsi desain studi kasus (case study) dengan fokus pada KUA Kabupaten Merauke sebagai unit analisis utama. Desain ini memungkinkan peneliti menggali fenomena secara komprehensif, termasuk interaksi antar-stakeholder, tantangan spesifik di lapangan, serta praktik manajemen pelayanan yang membentuk kualitas pencatatan nikah. Dengan pendekatan studi kasus, data yang dikumpulkan tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga dapat dianalisis untuk menemukan pola, hubungan, dan faktor-faktor kunci yang mendukung

atau menghambat sinergi antara kebijakan publik dan manajemen pelayanan. Pendekatan ini sekaligus membuka peluang untuk merumuskan model integratif yang adaptif terhadap konteks lokal Merauke, sehingga memberikan kontribusi ilmiah yang relevan dan aplikatif.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kabupaten Merauke, yang merupakan lembaga resmi pemerintah daerah yang bertanggung jawab atas administrasi pencatatan pernikahan. Subjek penelitian meliputi kepala KUA, yang bertugas mengelola kebijakan dan operasional kantor; penghulu atau petugas pencatat nikah, yang secara langsung menangani prosedur administratif pernikahan; staf administrasi, yang mendukung dokumentasi dan koordinasi internal; tokoh masyarakat adat atau tokoh keagamaan, yang memberikan perspektif budaya, norma, dan praktik lokal yang memengaruhi penerimaan pelayanan; serta pasangan yang pernah menerima pelayanan, untuk memahami pengalaman dan persepsi pengguna layanan secara langsung. Pemilihan subjek dilakukan dengan purposive sampling, dengan kriteria utama mencakup relevansi peran, pengetahuan, dan keterlibatan dalam proses pencatatan nikah, sehingga memungkinkan penelitian menangkap dinamika interaksi, tantangan, dan praktik terbaik dalam pelayanan. Pendekatan ini memastikan bahwa data yang diperoleh bersifat komprehensif dan kontekstual, mencakup perspektif administratif, kebijakan, serta pengalaman masyarakat, sehingga relevan untuk merumuskan model sinergi kebijakan publik dan manajemen pelayanan yang adaptif terhadap kondisi geografis, sosial, dan budaya Merauke.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan secara komprehensif untuk memperoleh informasi yang mendalam dan akurat mengenai implementasi kebijakan publik dan manajemen pelayanan di KUA Merauke. Pertama, wawancara mendalam (in-depth interviews) dilakukan dengan kepala KUA, petugas pencatat nikah, staf administrasi, tokoh masyarakat adat/keagamaan, serta pasangan yang telah menerima layanan, guna menggali perspektif mereka terkait kebijakan, prosedur, tantangan, dan praktik pelayanan. Kedua, observasi langsung dilakukan terhadap proses pencatatan nikah di lapangan untuk memeriksa jalannya prosedur, interaksi antar-stakeholder, serta kesesuaian praktik dengan regulasi yang berlaku. Ketiga, studi dokumentasi dilakukan terhadap berbagai dokumen resmi, termasuk SOP KUA, regulasi nasional terkait pencatatan pernikahan, rekam data layanan, dan laporan internal, untuk melengkapi dan memverifikasi informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Seluruh teknik ini dikombinasikan melalui triangulasi metode, sehingga validitas data meningkat dan temuan penelitian menjadi lebih terpercaya, komprehensif, dan representatif terhadap kondisi nyata di KUA Kabupaten Merauke.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis menggunakan teknik analisis tematik (thematic analysis) untuk mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan yang relevan antara kebijakan publik dan manajemen pelayanan di KUA Merauke. Proses analisis dimulai dengan reduksi data, yakni memilah, merangkum, dan menyaring informasi dari wawancara, observasi, dan dokumentasi agar fokus pada isu penelitian. Selanjutnya dilakukan kategorisasi tema, yaitu pengelompokan data ke dalam tema-tema utama yang mencerminkan aspek kebijakan, prosedur pelayanan, tantangan operasional, serta praktik lokal yang memengaruhi kualitas pencatatan nikah. Tahap terakhir adalah interpretasi hubungan antar-tema, di mana peneliti menelaah bagaimana

implementasi kebijakan publik dan manajemen pelayanan saling memengaruhi serta membentuk efektivitas layanan. Hasil analisis ini kemudian digunakan untuk merumuskan model sinergi kebijakan publik-manajemen pelayanan yang adaptif dan kontekstual bagi wilayah Merauke, sekaligus memberikan dasar empiris bagi rekomendasi kebijakan dan praktik pelayanan yang lebih efektif.

### Hasil dan Pembahasan

Sebelum membahas hasil penelitian secara rinci, penting untuk memahami konteks operasional KUA Kabupaten Merauke dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi kebijakan publik serta manajemen pelayanan pencatatan nikah. Bagian ini akan memaparkan profil KUA, kondisi geografis dan sosial masyarakat, serta praktik pelayanan yang berjalan saat ini. Dengan memahami konteks tersebut, pembaca dapat lebih mudah mengikuti analisis faktor pendukung, penghambat, dan mekanisme sinergi yang memengaruhi kualitas pencatatan nikah di wilayah ini.

**Tabel 1. Profil KUA Kabupaten Merauke dan Karakteristik Pelayanan Pencatatan Nikah**

Aspek	Data / Informasi	Keterangan
Struktur Organisasi	1 Kepala KUA, 3 Penghulu, 5 Staf Administrasi	Menunjukkan struktur formal pelayanan
Jumlah Petugas	9 orang	Terbatas untuk cakupan wilayah luas
Cakupan Wilayah Pelayanan	12 distrik dan 45 kampung	Meliputi wilayah perkotaan dan pedalaman
Infrastruktur	1 kantor utama, 2 kantor pembantu, 1 ruang arsip, jaringan internet terbatas	Kapasitas terbatas mempengaruhi pelayanan digital
Kondisi Geografis	Wilayah luas, kampung terpencar, akses sebagian hanya melalui sungai atau jalan tanah	Menjadi tantangan aksesibilitas pelayanan
Heterogenitas Budaya	Masyarakat adat Marind, kelompok pendatang, beragam tradisi pernikahan	Membutuhkan pendekatan sensitif budaya
Aksesibilitas Layanan	Layanan tatap muka di kantor, kunjungan mobile terbatas, sistem online minimal	Membatasi jangkauan pelayanan terutama ke kampung terpencil

Tabel 1 menunjukkan profil KUA Kabupaten Merauke beserta karakteristik pelayanan pencatatan nikah, termasuk struktur organisasi, jumlah petugas, cakupan wilayah, dan kapasitas infrastruktur. Data mengindikasikan bahwa KUA menghadapi tantangan signifikan akibat wilayah yang luas dan kampung-kampung yang terpencar, keterbatasan jumlah petugas, serta infrastruktur yang minim untuk mendukung layanan

digital. Selain itu, heterogenitas budaya masyarakat, termasuk adat Marind dan kelompok pendatang, memerlukan pendekatan pelayanan yang sensitif dan adaptif. Kondisi ini menekankan pentingnya strategi manajemen pelayanan yang mampu menyesuaikan kebijakan publik dengan konteks lokal untuk memastikan efektivitas dan aksesibilitas pencatatan nikah.

**Tabel 2. Implementasi Kebijakan Publik di KUA Kabupaten Merauke**

Aspek Kebijakan	Regulasi / Standar Nasional	Implementasi di Lapangan	Kesenjangan / Tantangan
Pencatatan Nikah	UU No. 1 Tahun 1974 & PMA tentang Pencatatan Nikah	Pencatatan nikah dilakukan oleh penghulu di KUA; dokumen administrasi diterima secara manual dan digital	Dokumen sering terlambat terkirim dari kampung terpencil; beberapa prosedur masih bersifat manual
Reformasi Birokrasi	Zona Integritas & Pelayanan Prima Kemenag	Penerapan pelayanan prima di KUA; sosialisasi melalui papan informasi dan media digital	SDM terbatas; pemahaman masyarakat terhadap prosedur masih rendah; koordinasi antar-staff belum optimal
Adaptasi Lokal	Tidak ada regulasi spesifik	KUA melakukan penyesuaian jadwal layanan untuk kampung jauh; melibatkan tokoh adat dalam sosialisasi	Kurangnya panduan resmi; beberapa praktik lokal belum selaras dengan prosedur nasional
Koordinasi Lintas Instansi	SOP Kemenag	KUA berkoordinasi dengan pemerintah kampung dan tokoh adat untuk validasi data	Koordinasi terbatas oleh jarak dan komunikasi; beberapa kampung tidak memiliki perangkat administrasi lengkap

Tabel 2 menunjukkan bahwa implementasi kebijakan publik di KUA Kabupaten Merauke menghadapi berbagai tantangan meskipun regulasi nasional dan reformasi birokrasi telah diterapkan. Dalam hal pencatatan nikah, meskipun UU No. 1 Tahun 1974 dan PMA terkait menjadi dasar hukum, dokumen administrasi sering terlambat diterima dari kampung terpencil, dan beberapa prosedur masih bersifat manual. Program reformasi birokrasi melalui Zona Integritas dan Pelayanan Prima diterapkan dengan

sosialisasi melalui papan informasi dan media digital, namun keterbatasan SDM, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur, serta koordinasi antar-staff yang belum optimal menjadi kendala utama. KUA juga melakukan adaptasi lokal, seperti penyesuaian jadwal layanan dan melibatkan tokoh adat untuk sosialisasi, tetapi kurangnya panduan resmi menyebabkan beberapa praktik lokal belum sepenuhnya selaras dengan prosedur nasional. Selain itu, koordinasi lintas instansi, meskipun diatur melalui SOP Kemenag, terbatas oleh jarak, komunikasi, dan ketiadaan perangkat administrasi di beberapa kampung, sehingga menghambat kelancaran validasi data dan layanan pencatatan nikah secara menyeluruh.

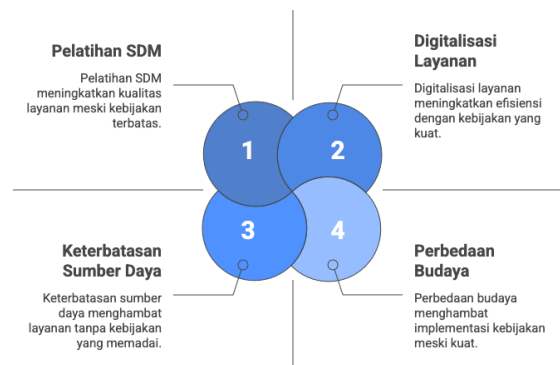
**Tabel 3. Praktik Manajemen Pelayanan di KUA Kabupaten Merauke**

Aspek Manajemen Pelayanan	Praktik di Lapangan	Tantangan Internal
Alur Administrasi	SOP pencatatan nikah mengikuti PMA; formulir dan persyaratan dijelaskan ke masyarakat	Beberapa prosedur masih manual, memerlukan waktu lama
Pemanfaatan Teknologi	Sistem informasi pencatatan nikah digital (e-KUA), komunikasi via WhatsApp	Keterbatasan akses internet di kampung terpencil
Komunikasi dengan Masyarakat	Sosialisasi persyaratan pernikahan melalui penyuluhan dan tokoh adat	Kurangnya sosialisasi ke wilayah terpencil; perbedaan bahasa/pengetahuan
Pelayanan Zona Integritas	Pelayanan Prima, bebas biaya ilegal, transparansi alur	Monitoring dan evaluasi belum konsisten; staf terbatas
Koordinasi Internal	Rapat rutin staf dan pembagian tugas	Kapasitas SDM terbatas, multitasking menyebabkan koordinasi tidak maksimal

Tabel 3 menggambarkan praktik manajemen pelayanan di KUA Kabupaten Merauke beserta tantangan internal yang dihadapi. Dari sisi alur administrasi, KUA telah mengikuti SOP pencatatan nikah sesuai PMA dan memberikan penjelasan persyaratan kepada masyarakat, namun beberapa prosedur masih dilakukan secara manual sehingga memakan waktu lebih lama. Pemanfaatan teknologi, seperti sistem informasi digital e-KUA dan komunikasi via WhatsApp, membantu mempercepat layanan, tetapi keterbatasan akses internet di kampung terpencil menjadi kendala. Dalam hal komunikasi dengan masyarakat, sosialisasi dilakukan melalui penyuluhan dan keterlibatan tokoh adat, meski masih ada kesenjangan akses informasi di wilayah

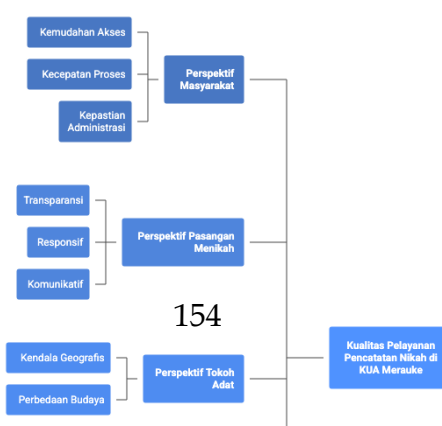
terpencil serta perbedaan bahasa dan pengetahuan. Pelayanan berbasis Zona Integritas diterapkan melalui prinsip Pelayanan Prima, transparansi, dan bebas biaya ilegal, namun monitoring dan evaluasi belum konsisten karena keterbatasan staf. Sementara itu, koordinasi internal dilakukan melalui rapat rutin dan pembagian tugas, tetapi kapasitas SDM yang terbatas dan multitasking mengurangi efektivitas koordinasi. Secara keseluruhan, tabel ini menyoroti upaya KUA Merauke dalam mengelola pelayanan secara sistematis sekaligus menunjukkan hambatan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas pencatatan nikah.

**Gambar 1. Sinergi Kebijakan Publik dan Manajemen Pelayanan di KUA Merauke**



Sinergi antara kebijakan publik dan praktik manajemen pelayanan di KUA Kabupaten Merauke terlihat dari bagaimana regulasi nasional diimplementasikan melalui alur administrasi, pemanfaatan teknologi, dan koordinasi internal untuk mencapai kualitas layanan yang optimal. Kebijakan publik memberikan kerangka legal dan prosedural, sedangkan manajemen pelayanan menentukan efektivitas operasionalnya di lapangan. Faktor pendukung sinergi ini antara lain digitalisasi layanan melalui e-KUA dan komunikasi daring, pelatihan dan penguatan kapasitas SDM, serta keterlibatan tokoh masyarakat adat dalam sosialisasi persyaratan pernikahan. Sebaliknya, faktor penghambat yang signifikan meliputi perbedaan budaya lokal yang memengaruhi persepsi layanan, jarak geografis dan keterpencaran wilayah yang membatasi akses masyarakat, serta keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas KUA. Interaksi dinamis antara kebijakan dan praktik manajemen ini menentukan sejauh mana kualitas pelayanan pencatatan nikah dapat dirasakan oleh masyarakat secara efektif, efisien, dan akuntabel.

**Gambar 2. Persepsi Masyarakat dan Evaluasi Kualitas Pelayanan**



Perspektif masyarakat, pasangan yang menikah, dan tokoh adat di Kabupaten Merauke menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA dipengaruhi oleh kemudahan akses, kecepatan proses, dan kepastian administrasi. Hasil wawancara dan observasi mengindikasikan bahwa masyarakat menilai layanan menjadi lebih transparan dan responsif ketika alur administrasi jelas, petugas komunikatif, serta teknologi digital dimanfaatkan secara optimal. Meskipun demikian, kendala geografis dan perbedaan budaya masih memengaruhi persepsi sebagian warga terhadap efektivitas layanan. Tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap KUA, yang diukur melalui indikator kemudahan prosedur, kecepatan layanan, dan akurasi pencatatan, mencerminkan keberhasilan sinergi antara kebijakan publik dan praktik manajemen pelayanan; semakin tinggi kepuasan dan kepercayaan, semakin efektif integrasi kebijakan dan manajemen dalam meningkatkan mutu layanan pencatatan nikah.

Pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke dilakukan dalam kerangka kebijakan nasional yang meliputi Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, Peraturan Menteri Agama (PMA) terkait pencatatan pernikahan, serta berbagai program Reformasi Birokrasi (RB) Kementerian Agama, termasuk Zona Integritas dan Pelayanan Prima. Kebijakan-kebijakan ini dirancang untuk memastikan pencatatan pernikahan berjalan secara legal, transparan, dan akuntabel, serta memberikan perlindungan hukum bagi pasangan yang menikah (Sulaiman, 2025). Dalam praktiknya, KUA Merauke berupaya menerjemahkan regulasi nasional ini menjadi prosedur operasional yang dapat diakses oleh masyarakat, termasuk melalui digitalisasi dokumen, alur pelayanan yang sistematis, dan sosialisasi persyaratan pencatatan pernikahan kepada warga. Keberhasilan penerapan kebijakan terlihat dari peningkatan kepatuhan masyarakat terhadap prosedur resmi, pengurangan antrian di kantor KUA, serta percepatan proses pencatatan pernikahan bagi pasangan yang memanfaatkan layanan digital. Penerapan standar pelayanan, seperti penggunaan form online dan dokumentasi berbasis sistem informasi, juga membantu KUA menjaga akuntabilitas dan meminimalkan kesalahan administratif (Khairani et al., 2025). Hal ini menunjukkan bahwa KUA mampu mengimplementasikan sebagian regulasi nasional dengan cukup efektif, meskipun menghadapi tantangan geografis dan sosial. Namun, terdapat keterbatasan dalam sinergi antara regulasi nasional dan praktik manajemen

pelayanan di lapangan. Beberapa prosedur formal yang ditetapkan PMA dan UU Perkawinan seringkali sulit diterapkan secara konsisten di kampung-kampung terpencil karena keterbatasan akses transportasi dan teknologi. Selain itu, sebagian masyarakat adat masih menempatkan ritual tradisional sebagai prioritas utama, sehingga pencatatan nikah resmi dianggap sebagai proses tambahan. Kondisi ini menuntut KUA untuk menyesuaikan praktik manajemen pelayanan agar tetap sesuai regulasi, tetapi tetap sensitif terhadap budaya lokal.

Adaptasi kebijakan ke konteks lokal menjadi kunci keberhasilan pelayanan di Merauke. KUA Merauke melakukan pendekatan fleksibel dengan mengadakan sosialisasi langsung di kampung-kampung, melibatkan tokoh adat dan agama untuk menjembatani norma hukum nasional dengan praktik budaya. Pendekatan ini membantu masyarakat memahami pentingnya pencatatan nikah secara resmi tanpa mengabaikan nilai-nilai tradisional yang berlaku di komunitas mereka. Strategi adaptif semacam ini memperkuat legitimasi KUA sebagai institusi pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan lokal. Selain itu, manajemen internal KUA memegang peranan penting dalam memastikan kebijakan diterapkan dengan efektif. Koordinasi antar-staff, pembagian tugas yang jelas, dan pelatihan rutin menjadi faktor pendukung kelancaran pelayanan. Pemanfaatan teknologi sederhana, seperti pengarsipan elektronik dan komunikasi via media sosial, juga membantu mempercepat alur administrasi, terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kantor pusat (Safitri & Hadi, 2025). KUA Merauke menunjukkan bahwa integrasi manajemen pelayanan yang baik dapat memperkuat implementasi kebijakan publik, meskipun menghadapi berbagai kendala operasional. Sinergi antara kebijakan nasional dan manajemen pelayanan di KUA Merauke menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada regulasi formal, tetapi juga pada kemampuan institusi untuk menyesuaikan praktik dengan konteks lokal. Keberhasilan ini menekankan pentingnya pendekatan yang integratif, di mana kebijakan publik dan strategi manajemen pelayanan saling mendukung untuk menghasilkan layanan yang efektif, efisien, dan diterima masyarakat (Setiawati et al., 2023). Temuan ini juga memberikan dasar empiris bagi pengembangan model pelayanan yang adaptif dan berbasis konteks untuk KUA di daerah lain dengan tantangan serupa.

Beberapa faktor terbukti menjadi pendukung utama dalam peningkatan kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kabupaten Merauke. Digitalisasi administrasi menjadi salah satu inovasi penting yang mempercepat alur pencatatan dan meminimalkan kesalahan manual. Penerapan sistem informasi dan pengarsipan elektronik memungkinkan petugas KUA mengelola dokumen secara lebih efisien, mempercepat proses verifikasi dokumen, dan memudahkan pemantauan status permohonan pencatatan nikah. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas layanan, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi yang jelas mengenai prosedur dan waktu penyelesaian pencatatan. Selain itu, pelatihan sumber daya manusia (SDM) secara rutin meningkatkan kompetensi petugas KUA dalam mengelola administrasi, melayani masyarakat, dan menghadapi berbagai situasi di lapangan. Pelatihan ini mencakup pemahaman regulasi, prosedur pencatatan, penggunaan teknologi, serta komunikasi efektif dengan pasangan dan tokoh masyarakat. SDM yang kompeten mampu memberikan pelayanan lebih cepat, akurat,

dan profesional, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap KUA (Khairani et al., 2025).

Koordinasi internal KUA juga menjadi faktor pendukung yang penting. Pembagian tugas yang jelas, komunikasi rutin antar-staff, dan mekanisme supervisi internal memastikan bahwa setiap tahapan pencatatan nikah berjalan lancar. Koordinasi yang baik membantu mengurangi duplikasi kerja, meminimalkan keterlambatan, dan memungkinkan respons cepat terhadap kendala operasional. Keterlibatan tokoh masyarakat adat dan tokoh agama dalam sosialisasi dan penyuluhan pencatatan nikah memperkuat penerimaan masyarakat terhadap regulasi resmi. Tokoh adat berperan sebagai penghubung antara norma hukum nasional dan praktik budaya lokal, sehingga masyarakat lebih mudah memahami pentingnya pencatatan nikah secara resmi tanpa merasa mengabaikan tradisi mereka (Situmorang et al., 2025). Integrasi faktor-faktor pendukung ini digitalisasi administrasi, pelatihan SDM, koordinasi internal, dan keterlibatan tokoh masyarakat menciptakan sinergi yang meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Pendekatan ini tidak hanya mempercepat proses pencatatan nikah, tetapi juga meningkatkan legitimasi KUA sebagai institusi pelayanan publik yang responsif, profesional, dan kontekstual terhadap kebutuhan lokal di Kabupaten Merauke.

Pelayanan pencatatan nikah di KUA Kabupaten Merauke menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas dan kualitas layanan. Salah satu faktor utama adalah kondisi geografis yang luas dan terpencar, di mana banyak kampung dan komunitas berada di wilayah pedalaman yang sulit dijangkau. Akses transportasi yang terbatas, jarak yang jauh, dan medan yang menantang sering kali menyebabkan keterlambatan pengiriman dokumen serta kunjungan petugas ke lapangan (Martina et al., 2025). Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara masyarakat yang tinggal di perkotaan dan pedesaan dalam memperoleh pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Selain kendala geografis, keterbatasan infrastruktur juga menjadi hambatan signifikan. Beberapa kantor KUA tidak memiliki fasilitas digital yang memadai, jaringan internet tidak stabil, dan perangkat administrasi masih terbatas. Hal ini mempersulit pelaksanaan digitalisasi dokumen dan sistem informasi pencatatan, sehingga prosedur manual masih banyak digunakan. Keterbatasan fasilitas ini tidak hanya memperlambat proses pencatatan, tetapi juga berpotensi meningkatkan risiko kesalahan administrasi dan ketidakakuratan data.

Heterogenitas budaya masyarakat di Merauke menambah kompleksitas pelayanan. Masyarakat adat, seperti suku Marind, memiliki praktik dan tradisi perkawinan yang berbeda dengan standar hukum nasional. Persepsi mereka terhadap pencatatan nikah resmi terkadang dianggap kurang relevan atau sekunder dibanding ritual adat, sehingga menimbulkan resistensi atau keterlambatan dalam mengajukan dokumen. Hal ini menuntut KUA untuk melakukan pendekatan yang sensitif dan adaptif terhadap nilai-nilai lokal, yang tidak selalu mudah diterapkan secara konsisten. Masalah administratif dan koordinasi antar-stakeholder juga turut menjadi penghambat. Proses pencatatan memerlukan keterlibatan berbagai pihak, mulai dari pemerintah kampung, tokoh adat, hingga petugas KUA (Maulana et al., 2024). Namun, koordinasi yang lemah, komunikasi yang tidak lancar, serta perbedaan pemahaman tentang prosedur menyebabkan keterlambatan dan ketidaksesuaian implementasi. Beberapa

prosedur formal juga masih rumit bagi masyarakat yang baru pertama kali melakukan pencatatan, sehingga menambah beban administrasi bagi petugas dan warga. Faktor-faktor penghambat ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan KUA sangat dipengaruhi oleh kemampuan institusi untuk menyesuaikan kebijakan publik dengan konteks lokal. Tanpa strategi adaptif yang mempertimbangkan kendala geografis, infrastruktur, budaya, dan koordinasi, pencatatan nikah berisiko tidak efisien dan kurang memuaskan masyarakat. Oleh karena itu, identifikasi dan mitigasi faktor penghambat ini menjadi kunci dalam merancang model pelayanan yang lebih responsif dan efektif di Kabupaten Merauke.

Evaluasi kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kabupaten Merauke menunjukkan bahwa persepsi masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas layanan. Berdasarkan hasil wawancara dan survei lapangan, sebagian besar masyarakat menilai prosedur administrasi relatif jelas, namun masih terdapat kendala dalam kecepatan pelayanan, terutama bagi warga yang tinggal di kampung terpencil. Masyarakat menghargai upaya KUA dalam memberikan informasi persyaratan dan alur pencatatan, tetapi waktu penyelesaian dokumen sering kali lebih lama dari ekspektasi karena kendala geografis dan koordinasi antar-staff. Dalam hal profesionalitas layanan, masyarakat mengapresiasi petugas KUA yang ramah, komunikatif, dan berupaya menjelaskan prosedur secara rinci. Pelayanan yang bersifat personal dan inklusif, termasuk keterlibatan tokoh adat dalam sosialisasi, meningkatkan rasa percaya dan kepuasan warga (Tuakra, 2025). Namun, masih terdapat ketidakmerataan pengalaman layanan antara masyarakat perkotaan dan pedesaan, yang menyebabkan adanya kesenjangan antara harapan dan praktik aktual KUA.

Kesenjangan ini terutama terlihat pada persepsi terkait aksesibilitas dan waktu pelayanan. Masyarakat yang tinggal jauh dari kantor KUA mengharapkan prosedur lebih cepat dan lebih mudah dijangkau, sementara praktik di lapangan terkendala keterbatasan transportasi dan infrastruktur digital. Selain itu, sebagian warga merasa prosedur administratif masih terlalu formal dan kurang fleksibel untuk disesuaikan dengan kebutuhan lokal. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh prosedur formal, tetapi juga oleh kemampuan KUA untuk menyesuaikan praktik pelayanan dengan konteks sosial, budaya, dan geografis masyarakat. Evaluasi berbasis persepsi warga menekankan pentingnya pendekatan yang responsif dan adaptif, di mana regulasi nasional dijalankan secara konsisten, namun tetap memperhatikan kondisi lapangan (Maarif, 2024). Persepsi masyarakat menjadi tolok ukur keberhasilan sinergi antara kebijakan publik dan manajemen pelayanan. Kepuasan warga yang tinggi menunjukkan bahwa adaptasi dan koordinasi yang baik antara KUA, tokoh adat, dan pemangku kepentingan lokal mampu meningkatkan efektivitas layanan pencatatan nikah. Temuan ini menjadi dasar bagi pengembangan model pelayanan yang lebih inklusif, efisien, dan kontekstual bagi masyarakat Merauke.

Hasil penelitian ini memiliki implikasi penting bagi manajemen pelayanan dan perumusan kebijakan publik di tingkat lokal, khususnya dalam konteks KUA Kabupaten Merauke. Temuan menunjukkan perlunya penyesuaian SOP yang adaptif agar prosedur pencatatan nikah dapat dijalankan lebih fleksibel sesuai kondisi geografis dan budaya lokal, serta pentingnya penguatan kapasitas SDM melalui pelatihan rutin agar petugas lebih kompeten dalam mengelola administrasi dan berinteraksi dengan masyarakat.

Selain itu, strategi koordinasi yang efektif dengan tokoh adat dan pemangku kepentingan lokal menjadi kunci untuk menjembatani regulasi nasional dengan praktik budaya. Berdasarkan sintesis analisis, penelitian ini menyajikan model sinergi kebijakan publik-manajemen pelayanan yang integratif, di mana implementasi regulasi nasional dipadukan dengan praktik manajerial yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Model ini menekankan pentingnya pendekatan berbasis konteks lokal untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat, sekaligus dapat dijadikan panduan bagi KUA di wilayah lain dengan karakteristik serupa.

### Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sinergi antara kebijakan publik dan manajemen pelayanan menjadi faktor penentu dalam peningkatan kualitas pencatatan nikah di KUA Kabupaten Merauke. Implementasi regulasi nasional, seperti Undang-Undang Perkawinan dan Peraturan Menteri Agama tentang pencatatan pernikahan, dapat berjalan efektif apabila diterjemahkan ke dalam praktik pelayanan yang adaptif terhadap kondisi geografis, sosial, dan budaya lokal. Faktor-faktor pendukung, termasuk digitalisasi administrasi, pelatihan sumber daya manusia, koordinasi internal KUA, serta keterlibatan tokoh masyarakat adat, terbukti mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan profesionalitas layanan. Namun, keterbatasan infrastruktur, jarak yang jauh antar wilayah, serta perbedaan persepsi dan praktik budaya masyarakat menjadi penghambat utama dalam mencapai mutu pelayanan yang optimal. Selain itu, tingkat kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kemampuan KUA untuk menyesuaikan prosedur dan kebijakan sesuai kebutuhan lokal. Pendekatan pelayanan yang responsif, inklusif, dan berbasis konteks lokal terbukti meningkatkan kepercayaan publik dan efektivitas administrasi pencatatan pernikahan. Penelitian ini akhirnya menghasilkan model sinergi kebijakan publik-manajemen pelayanan yang tidak hanya memperkuat kapasitas institusi di tingkat lokal, tetapi juga dapat dijadikan rujukan untuk pengembangan kebijakan nasional, sekaligus mengisi kekosongan literatur mengenai tata kelola pelayanan publik yang bersifat integratif dan kontekstual.

### Referensi

- Addawiyah, A., Febriani, L., & Fadillah, N. (2025). Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Responsif: Tinjauan Teoritis dan Empiris. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 4(1), 27-35.
- Akbar, M. S. A., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Peran Manajemen Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Pelayanan yang Efektif dan Efisien. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 305-312.
- Bonai, I., & Lambelanova, R. (2023). Peran Kebijakan Publik Dalam Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Di Distrik Mamberamo Tengah Kabupaten Mamberamo Raya. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 9(2), 50-58.
- Effendi, W. R., Nurhayati, N., Harun, A., Hasibuan, R. P., Sutarto, D., & Nurfatihah, F. (2025). Isu Dualisme Pemerintahan Kota Batam dan Badan Pengusahaan Batam, dalam Manajemen Tata Kelola dan Aspek Kebijakan Publik Kelembagaan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(1), 285-306.



- Khairani, K., Harahap, T., Fajri, K., & Sabuki, R. (2025). Implementasi Pelayanan Publik Administrasi Perkawinan di KUA Kecamatan Medan Tembung: Tantangan dan Solusi. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(3), 7179–7187.
- Maarif, I. (2024). Optimalisasi Penerapan Sanksi Administratif Melalui Pendekatan Partisipatif dan Kolaboratif. *Journal of Interdisciplinary Legal Perspectives*, 1(1), 59–69.
- Martina, A., Kristiana, T., & Lion, E. (2025). Kualitas Pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana dalam Upaya Meningkatkan Akseptor Keluarga Berencana Baru di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kabupaten Lamandau. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 7(4), 2938–2961.
- Mas'adi, D. R. A. (2026). Kompleksitas Regulasi Administrasi Keimigrasian dan Dampaknya terhadap Layanan Publik. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 6(1), 30–46.
- Maulana, F., Pratidina, G., Apriliyani, N. V., & Munjin, R. A. (2024). Implementasi Program Revitalisasi KUA dalam Pelayanan Pencatatan Nikah. *Karimah Tauhid*, 3(7), 7325–7333.
- Mozin, S. Y., Abdullah, S., & Sawali, N. (2025). Pemanfaatan Teknologi Cerdas Untuk Pelayanan Publik: Study Tentang e-Government Dan Smart City Berbasis ICT Big Data Dan AI. *JPS: Journal of Publicness Studies*, 2(2), 117–130.
- Paba, A., Sam, M., & Nilwana, A. (2024). Analisis Efektivitas Pembangunan Fisik Terhadap Perekonomian Lokal: Studi Kasus Desa Tana Toro, Kecamatan Pitu Riase, Kabupaten Sidrap, Sulawesi Selatan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (JEMSI)*, 6(2).
- Pitoewas, B., Halim, A., Muttaqina, M. S., Zeriana, E., Ferdiansyah, F., Paramita, R. D., Wulandari, R., Permana, B., & Assyifa, R. (2025). Analisis Pengaruh Kebijakan Birokrasi Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Di Lampung. *Jurnal Kajian Hukum Dan Kebijakan Publik | E-ISSN: 3031-8882*, 2(2), 1277–1283.
- Ridwan, S. (2025). Pernikahan tanpa Pencatatan: Kegagalan Negara dalam Melindungi Hak Sipil Perempuan dan Anak. *JURNAL ILMIAH GEMA PERENCANA*, 4(1), 77–96.
- Rizky, A. M., Pratiwi, M. P., Chairunnisa, A., Aiko, I. A., & Ariesmansyah, A. (2025). E-Government: Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 2070–2089.
- Safitri, A., & Hadi, A. (2025). Rancang Bangun Aplikasi Pelayanan Surat Digital Berbasis Website di Kantor Wali Nagari Tanjung Betung Utara. *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, 2(03), 1970–1984.
- Sawir, M., Aljurida, A. M. A., & Susilawaty, S. (2025). Evaluasi Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pengelolaan Anggaran Daerah. *Journal of Public Policy*, 1(1), 1–16.
- Setiawati, E., Fitriana, H. F., & Maliki, B. I. (2023). A literature approach: dynamics of strategic management in increasing the effectiveness of public service. *Cendekia:*



- Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 17(2), 338-350.
- Situmorang, D. F. B., Aznur, J., Agung, M., Andriandi, M., Karo, B. D. K., & DM, H. M. Y. (2025). Pengaruh Budaya Lokal terhadap Implementasi Hukum Perkawinan di Indonesia. *JIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(3), 2982-2988.
- Sulaiman, M. (2025). Legalisasi Perkawinan Tidak Tercatat: Kebijakan Nikah Siri dan Normalisasi Isbat Nikah di Aceh. *JURNAL ILMIAH GEMA PERENCANA*, 4(1), 233-264.
- Tuakra, Y. (2025). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pelayanan Publik: Studi Kementerian Agama Di Kabupaten Asmat. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(1), 64-72.
- Wulandari, S. (2023). Penguatan reformasi birokrasi di Indonesia menuju era Society 5.0. *Jurnal Public Relations (J-PR)*, 4(2), 51-61.