

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DI
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN LUBUK KELIAT
KABUPATEN OGAN ILIR**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Pemerintahan



Disusun Oleh :

**SILVI RANI ANGGRAINI
2019610054**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU PEMERINTAHAN DAN BUDAYA
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
PALEMBANG
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN LUBUK KELIAT KABUPATEN OGAN ILIR

Dipersiapkan dan disusun oleh

SILVI RANI ANGGRAINI
2019610054

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji
Pada tanggal 27 Juli 2023 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua Dewan Penguji I



Isabella, S.IP., M.Si
NIDN. 0215057502

Anggota Dewan Penguji II



Novia Kencana, S.IP., M. P.A.
NIDN. 0209119101

Anggota Dewan Penguji III



Amaliatulwalidain, S.Sos., M.A.
NIDN.0225098601

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan



FAKULTAS IPD
UIGM

Aji Windu Viatra, S.Sn., M.Sn.
NIDN. 0221017901

HALAMAN REVISI

HALAMAN REVISI

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Keliat Kabupaten Ogan Ilir

Nama Mahasiswa/I : Silvi Rani Anggraini

NPM : 2019610054

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Tanggal Persetujuan :

Disetujui oleh,
(Ketua Dewan Penguji)
Isabella, S.IP., M.Si
NIDN. 0215057502

Tanda Tangan




(Penguji I)
Novia Kencana, S.IP., M.P.A
NIDN. 0209119101



(Penguji II)
Amaliatulwalidain, S.Sos., M.A.
NIDN. 0225098601



Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu
Pemerintahan

M. Qur'anul Kariem, S.IP., M.I.P.
NIDN. 0211039402

Dekan Fakultas Ilmu
Pemerintahan dan Budaya
FAKULTAS IPD

Aji Winda Viatra, N.Sn.
NIDN. 0221017901

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan Di Kantor
Urusan Agama Kecamatan Lubuk Keliat Kabupaten Ogan
Ilir
Nama Mahasiswa : Silvi Rani Anggraini
NPM : 2019610054
Tanggal Ujian : 27 Juli 2023

DiSetujui Oleh,

Pembimbing I



Isabella, S.IP., M.Si
NIDN. 0215057502

Pembimbing II



Novia Kencana, S.IP., M. P.A.
NIDN. 0209119101

Mengetahui, Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



M. Qur'anul Kariem, S.IP., M.IP
NIDN 0211039402

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Silvi Rani Anggraini

NPM : 2019610054

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah murni merupakan gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Stara 1, baik di Universitas Indo Global Mandiri maupun Perguruan Tinggi lain.
3. Skripsi ini bukan karya atau pendapat yang ditulis atau pendapat yang pernah ditulis dan dipublikasikan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah, dan disebutkan dalam daftar pustaka.
4. Skripsi ini boleh dipergunakan oleh pihak Universitas untuk keperluan akademik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Palembang, 27 Mei 2023


METERAN
TEMPER
CBAKX018447000
Silvi Rani Anggraini

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

MOTTO

“Setetes keringat orangtuaku seribu langkahku untuk maju”

Alhamdulillahirabbil Allamin, Karya ini merupakan bentuk rasa syukur saya kepada Allah SWT karena telah memberikan nikmat karunia pertolongan yang tiada henti hingga saat ini.

Karya ini juga saya persembahkan Kepada seluruh orang terdekat saya terutama kedua orang tua saya.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis haturkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi Penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Keliat Kabupaten Ogan Ilir”**

Skripsi Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya Universitas Indo Global Mandiri

Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi Penelitian ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, SE., MM selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Bapak Aji Windu Viatra, M.Sn selaku Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya Universitas Indo Global Mandiri.
3. Bapak M. Qur'anul Kariem S.IP., M.IP selaku Ketua Kaprodi Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Indo Global Mandiri.
4. Ibu Isabella S.IP., M.SI selaku Dosen Pembimbing pertama saya selama pembuatan Seminar Proposal sampai Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan.
5. Novia Kencana S.IP., M. P.A selaku Dosen Pembimbing kedua saya selama pembuatan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan.
6. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Indo Global Mandiri yang telah memberikan segala ilmu dan pengalaman berharga yang telah di berikan selama ini kepada penulis.
7. Bapak H. Suryo Widarto S.ag selaku Kepala Kantor Urusan Agama dan Seluruh Pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Keliat yang sudah memberikan informasi kepada Penulis.
8. Kepada diri sendiri, terima kasih telah mau berjuang dan bertahan sampai saat ini, Terima kasih kepada jiwa dan raga yang masih tetap kuat dan waras sampai saat ini. Saya bangga pada diri saya sendiri, sekarang mari kita bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi lebih baik dari sebelumnya.
9. Kepada kedua Orang tua Saya (Asnar Surandi & Susleni) Orang yang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya. Terimakasih untuk semua do'a dan dukungan kalian berdua saya bisa berada dititik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi Umak & Bapak harus selalu ada disetiap perjalanan & pencapaian hidup saya. I love you more.

10. Kepada kakak saya Rio Anggara dan kedua Adik saya Sindi Randa Julitri dan Riski Rahmat Ridoh beserta segenap keluarga besar yang selalu mendukung dan menyemangati penulis.
11. Kepada sahabat saya tercinta Elmilia, sahabat yang sudah saya anggap seperti saudara saya sendiri, yang merupakan *support system* terbaik. Terima kasih selalu menjadi garda terdepan di masa-masa sulit saya. Terima kasih selalu memberikan dukungan positif. Terima kasih selalu mendengarkan keluh kesah saya. Ucapan syukur kepada Allah SWT karena telah memberikan sahabat terbaik seperti lia.
12. Kepada sahabat grup Calon Orang Sukses (Elmilia, Istiqomah, Fadia Wahyuni) yang selalu ada dalam memberikan dukungan, motivasi, semangat. Kehadiran kalian sangatlah berarti dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Kepada Novinka Ramadhona yang selalu menemani, memberikan bantuan dengan ikhlas direpotkan dan selalu memotivasi, dan memberikan semangat. Terima kasih sudah mau direpotkan, kehadiran Novinka sangatlah berarti dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Kepada Teman seangkatan saya Esti Lastri Ilmu Pemerintahan 2019. Teman seperjuangan dalam menyelesaikan sarjana. Suka duka sudah kami lewati bersama.
15. Kepada Teman-teman Program Studi Ilmu Pemerintahan Angkatan 2019 yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas segala bantuan, pengalaman, pembelajaran dan kebersamaan yang berarti bagi penulis selama ini.
16. Dan yang terakhir terimakasih kepada Almameter Universitas Indo Global Mandiri yang telah menaungi dalam menuntut ilmu, semoga ilmu yang telah diperoleh dapat bermanfaat.

Akhir kata, penulis dapat menyadari tanpa Ridho dan pertolongan dari Allah SWT, serta bantuan, dukungan, motivasi dari segala pihak skripsi ini tidak dapat diselesaikan. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penulisan ini, penulis ucapkan banyak terima kasih dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kalian. *Amiin Yarabbal'alamin. Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Warabarakatuh.*

Palembang, 27 Mei 2023
Penyusun,

Silvi Rani Anggraini
2019610054

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI.....	xiii
ABSRTAK.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN LITERATUR.....	11
2.1 Literatur Review	11
2.2 Posisi Penelitian.....	16
2.3 Kerangka Teori	16
2.3.1 Pelayanan Publik	16
2.3.2 Asas, Prinsip, Jenis dan Standar Pelayanan Publik	19
2.3.3 Kualitas Pelayanan Publik	23
2.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	26
2.3.5 Pernikahan.....	28
2.3.6 Pencatatan Pernikahan	30
2.3.7 Proses Pencatatan Pernikahan	30
2.3.8 Kantor Urusan Agama	36
2.4 Definisi Konsepsional	38
2.5 Defisini Operasional	39
2.6 Alur Pemikiran.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Jenis Penelitian	43
3.2 Unit Analisis dan Informan	43
3.3 Data dan Sumber Data	44
3.3.1 Data Primer.....	44
3.3.2 Data Sekunder	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data	45
3.5 Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV OBJEK PENELITIAN	49
4.1 Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Keliat Kabupaten Ogan Ilir	49

4.1.1 Sejarah Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Keliat Kabupaten Ogan ilir	49
4.1.2 Logo Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Keliat Kabupaten Ogan Ilir	52
4.1.3 Visi, Misi dan Maklumat Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Keliat Kabupaten Ogan Ilir	55
4.1.4 Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Keliat Kabupaten Ogan Ilir	55
4.1.5 Struktur Kepemimpinan Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Keliat Kabupaten Ogan Ilir	57
4.1.6 Fasilitas pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Keliat Kabupaten Ogan Ilir.....	58
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	59
5.1 Pembahasan dan Hasil Penelitian Pelayanan Administrasi Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Keliat Kabupaten Ogan Ilir	59
5.2 Tabel Kesimpulan	87
BAB VI PENUTUP	91
6.1 Kesimpulan.....	91
6.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93
Lampiran-Lampiran.....	96
1.1 Pedoman Wawancara	96
1.2 Daftar Riwayat Hidup	99
1.3 Surat Pernyataan Melakukan Wawancara.....	100
1.4 Dokumentasi.....	102
1.5 Tabel Hasil Wawancara	108
1.6 Luaran Skripsi.....	124

DAFTAR TABEL

1.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Lubuk Keliat Kabupaten Ogan Ilir 2016-2018 ...	4
1.2 Jumlah Layanan Pernikahan Dari Tahun 2020-2022 Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Keliat.....	6
1.4 Fasilitas Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Keliat	9
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.3 Definisi Operasional.....	39
3.1 Informan Penelitian.....	44
5.7 Hasil Indikator <i>Tangibles</i>	68
5.8 Hasil Indikator <i>Reliability</i>	73
5.9 Hasil Indikator <i>Responsiveness</i>	78
5.10 Hasil Indikator <i>Assurance</i>	83
5.11 Hasil <i>Empathy</i>	87
5.12 Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Keliat Kabupaten Ogan Ilir	88

DAFTAR GAMBAR

3.1 Gambar Kantor Urusan Agama dan Balai Nikah Kecamatan Lubuk Keliat Kabupaten Ogan Ilir.....	8
2.2 Gambar Prosedur Pelayanan Pernikahan.....	33
2.4 Gambar Kerangka Berpikir.....	42
3.2 Gambar Teknik Analisis Data.....	48
4.1 Dokumentasi Administrasi Pernikahan.....	51
4.2 Gambar Tenaga Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Keliat Kabupaten Ogan Ilir.....	52
4.3 Logo Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Keliat.....	54
4.4 Gambar Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Keliat Kabupaten Ogan Ilir Berdasarkan PMA Nomor 3 Tahun 2016 Kabupaten Ogan Ilir	57
4.5 Gambar Fasilitas Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Keliat	58
5.1 Gambar Halaman Parkir.....	62
5.2 Gambar Ruang Tunggu Administrasi Pernikahan.....	63
5.3 Gambar Dokumentasi Pernikahan.....	64
5.4 Gambar Dokumentasi Pernikahan.....	65
5.5 Gambar Dokumentasi Pernikahan.....	65
5.6 Gambar Dokumentasi Pernikahan.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

1.1 Pedoman Wawancara	98
1.2 Daftar Riwayat Hidup	99
1.3 Surat Pernyataan Melakukan Wawancara	100
1.4 Dokumentasi	102
1.5 Tabel Hasil Wawancara.....	108
1.6 Luaran Skripsi.....	124

INTISARI

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Keliat Kabupaten Ogan Ilir.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif karena data yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa kata-kata tertulis dan lisan sehingga mampu menggambarkan persoalan yang sedang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Keliat Kabupaten Ogan Ilir. Pendekatan penelitian kualitatif yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah studi kasus, teknik pengumpulan data secara tiga metode yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, teknik analisis data dengan mengolah, membaca semua data, memulai coding semua data, penerapan proses coding, tunjukkan bagaimana uraian dan tema tersebut direpresikan dalam bentuk narasi dan analisis data.

Kemudian hasil analisis dan temuan di lapangan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pernikahan di kantor urusan agama memiliki kendala pada sarana dan prasarana yang belum maksimal yang dianalisis menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml, et al (2019) terdapat 5 indikator yang digunakan yaitu 1. *Tangibles* (Bukti langsung), 2. *Reliability* (Kehandalan), 3. *Responsiveness* (Ketanggapan), 4. *Assurance* (Jaminan), 5. *Empathy* (Empati).

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, maka peneliti mendapatkan kesimpulan mengenai kualitas pelayanan administrasi pernikahan di kantor urusan agama kecamatan lubuk keliat, hal ini timbul dari berbagai masalah mulai dari prasarana dan sarana seperti kantor masih menumpang di rumah warga, tempat parkir yang mengganggu aktivitas warga, ruang tunggu, masyarakat belum dianggap optimal dalam bagian administrasi pernikahan, terkendala sumber daya manusia, komunikasi sumber daya manusia dan pemerintah desa masih belum optimal. Saran dalam penelitian ini adalah perlu dilakukan evaluasi dan perhatian khusus pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Keliat Kabupaten Ogan Ilir terkhusus tempat atau gedung khusus untuk kantor sehingga tidak menyewa di rumah warga, sarana dan prasarana administrasi pernikahan, kedisiplinan dan penambahan sumber daya manusia.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi Pernikahan, Kantor Urusan Agama, Kecamatan Lubuk Keliat Kabupaten Ogan Ilir.

ABSTRAK

This research was conducted with the aim of knowing how the quality of marriage administration services at the Religious affairs Office in Lubuk Keliat sub-district, Ogan Ilir district.

In this study, researchers used qualitative method because the data generated in this study were in the form of written and spoken words so as to describe the problems that currently exist in the Office of Religious affairs in Lubuk Keliat sub-district, Ogan Ilir district. The qualitative research approach used by the research in this study is a case study, data collection techniques using three methods, namely observation, interviews, documentation, data analysis techniques by processing, reading all data, starting and the theme is represented in the form of narrative and data analysis.

Then the results of the analysis and findings in the field from this study indicate that the quality of marriage administration services at the religious affairs office is still constrained by facilities and infrastructure that are not optimal. They are analyzed using the theory of service quality from Zeithaml, et al (2019). There are 5 indicators used, namely 1. Tangibles (direct evidence), 2 Reliability (Reliability), 3. Responsiveness (Responsiveness), 4. Assurance (Guarantee), 5. Empathy (Empathy).

Based on the results of the research and discussion conducted, the researchers drew conclusions regarding the quality of marriage administration services at the Religious affairs Office of the Lubuk Keliat sub-district, this arises from various problems ranging from infrastructure and facilities such as offices still staying in residents' homes, parking lots that interfere with residents' activities, waiting room, the community has not been considered optimal in terms of marriage administration, constrained by human resources, communication between human resources and village government is still not optimal. The suggestion in this study is that it is necessary to evaluate and pay special attention to the Office of Religious Affairs in Lubuk Keliat District, Ogan Ilir Regency, especially a special place or building for offices so that they do not rent in residents' homes, facilities and infrastructure for marriage administration, discipline and additional human resources.

Keywords: *Service quality, Marriage administration, Office of Religious Affairs, Office in Lubuk Keliat sub-district, Ogan Ilir district.*