PELAYANAN SURAT PENGANTAR NIKAH PADA LOKET PELAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN KOTABARU KECAMATAN PONTIANAK SELATAN

LAPORAN AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Kelulusan Program Diploma III

DEVA AMELIA PUTRI
NIM : E0061221032

Program Studi Administrasi Perkantoran

PROGRAM DIPLOMA III
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

PELAYANAN SURAT PENGANTAR NIKAH PADA LOKET PELAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN KOTABARU KECAMATAN PONTIANAK SELATAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Diajukan Oleh:

DEVA AMELIA PUTRI
NIM : E0061221032

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Laporan Akhir,

Pontianak, 15 Mei 2025

Martinus, S.Sos., M.Si
NIP 197212272006041002

HALAMAN PENGESAHAN

PELAYANAN SURAT PENGANTAR NIKAH PADA LOKET PELAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN KOTABARU KECAMATAN PONTIANAK SELATAN

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

DEVA AMELIA PUTRI

NIM : E0061221032

Telah disidangkan

Pada tanggal: 13 Juni 2025

Martinus, S.Sos., M.Si Pembimbing
NIP 197212272006041002

Ade Risna Sari, SH, M.Si Penguji
NIDN 0030097307

Pontianak, 13 Juni 2025

Dekan

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si
NIP 197205212006041001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Deva Amelia Putri
NIM	: E0061221032
Program Studi	: D3 Administrasi Perkantoran
Judul Laporan	: Pelayanan Surat Pengantar Nikah Pada Loket Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Kotabaru Kecamatan Pontianak Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya asli saya dan bukan merupakan plagiasi dari karya orang lain.

2. Semua sumber yang digunakan dalam penyusunan laporan ini telah dicantumkan dan diakui dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Saya bertanggung jawab penuh atas keaslian dan kebenaran isi laporan ini.

4. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa laporan ini mengandung unsur plagiasi atau pelanggaran hak cipta, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Tanjungpura.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pontianak, 13 Juni 2025

Tanda Tangan,

Deva Amelia Putri

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ IN OMNIA PARATUS “
Siap untuk segalanya

“ Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanku tidak akan pernah menjadi takdirku dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanku”
-Umar Bin Khattab

Saya tidak mempunyai banyak orang terdekat dalam kehidupan saya. Jadi saya sangat menghargai orang-orang baik disekitar saya. Untuk itu dengan segala rasa hormat laporan tugas akhir ini saya persembahkan kepada:

Allah Subhanahu wa Ta’ala atas rahmat dan kemudahan yang diberikan, sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar.

Kepada kedua orang tua tercinta, Ibu dan Bapak , yang selalu ada dalam doa dan kasih sayang penulis. Serta dukungan dari saudara dan saudari kandung saya yang selalu menjadi pilar kekuatan dalam hidup saya.

Terima kasih juga kepada sahabat-sahabat terdekat, dan teman masa perkuliahan yang telah membawa warna dan perspektif baru dalam perjalanan ini. Kehadiran kalian sangat berarti bagi saya, mengisi hari-hari dengan tawa dan kebersamaan.

Dan tentu tak lupa penulis mengucap terima kasih yang dalam pada diri saya sendiri, Deva Amelia Putri. Yang tetap berdiri saat ingin menyerah, yang tak berhenti berharap meski sering merasa sendiri, yang percaya bahwa badai pun punya ujung dan cahaya. Untuk gadis kecil berusia enam tahun di dalam jiwa ini terima kasih telah bertahan. Aku menyayangimu, sepenuh hati, lebih dari apa pun di dunia ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul:

"PELAYANAN SURAT PENGANTAR NIKAH PADA LOKET PELAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN KOTABARU KECAMATAN PONTIANAK SELATAN"

Tujuan Penulisan Laporan Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Diploma Tiga (D3) FISIP UNTAN. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil PKL, observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini.

Saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan dukungan selama penyusunan laporan ini, antara lain:

1. Bapak Dr. Herlan, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tanjungpura yang memberikan bantuan dan dukungan.
2. Bapak Dhidik Apriyanto, S.E., M.Si selaku Koordinator Akademik yang memberikan dukungan penuh.
3. Bapak Martinus, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan.

4. Ibu Ade Risna Sari, SH, M.Si selaku Penguji yang sudah bersedia sepenuh hati memberi masukan dan perbaikan yang membantu penulis untuk terus berkembang dengan baik.
5. Seluruh responden Bapak / Ibu dan Masyarakat yang telah memberikan informasi yang berharga kepada penulis didalam Laporan Akhir penulis.
6. Untuk dua nama yang selalu hidup di setiap doa, Ibu Sri Haslinda dan Bapak Suharto dua cahaya hati saya. Terima kasih untuk doa-doa yang tak pernah absen, kasih sayang yang diam-diam tapi nyata, dan ketulusan tanpa syarat yang tak mungkin terbalas. Untuk semua peluh dan cinta yang kalian berikan, Anak bungsumu ini menyayangimu, lebih dari yang bisa terucap oleh kata.
7. Untuk saudara dan saudari kandungku, saudaraku DP dan saudariku DRW Terima kasih, DRW yang telah menjadi segala peran dalam satu tubuh terkadang ibu, kakak, sahabat, bahkan pelawak dan pengganggu hati. Namun selalu ada, selalu tulus, selalu menguatkan. Kamu adalah saksi hidup dari semua versi diriku, dari kecil hingga kini. Seperti lirik Hindia dalam *Ramai Sepi Bersama*: *"Saat semua tak jelas arahnya kita hanya punya bersama lewati curam terjalnya dunia, Ramai sepi ini milik bersama..."* Selama kamu ada, aku tak apa.
8. Untuk INS sahabat perempuan yang datang di saat hidup rasanya kosong, terima kasih telah membawa warna, mengajak tertawa, menangis, dan mencoba hal-hal baru. Dan untuk RAB, sahabat laki-laki dengan jalan pertemanan yang tak selalu mudah, namun tetap hadir memberi perspektif

baru dan makna hidup secara diam-diam. Kalian adalah dua wajah berbeda dari kehangatan yang tak terganti.

9. Kepada "Pamili Cemara", keluarga kecil di bangku perkuliahan, tujuh pribadi yang menyenangkan berisikan dua perempuan ceria penuh semangat, serta lima laki-laki konyol yang selalu tahu cara membuat tertawa. Terima kasih telah mengisi hari-hari perantauan ini dengan canda kehangatan dan keseruan.
10. Terakhir, namun tak kalah penting, untuk seseorang yang saya kenal XXL. Terima kasih telah hadir disini, mungkin tanpa sengaja tapi begitu berarti. Atas perhatian yang tulus, atas kesabaran yang tak pernah habis, atas pelajaran, bantuan, dan semangat yang membuat semuanya terasa lebih ringan bagi penulis. Semoga semua yang kamu perjuangkan juga berbuah indah, semoga langkahmu selalu dilindungi. Aamiin ya Rabbal ‘alamin.

Saya menyadari bahwa laporan ini mungkin mengandung ketidak sempurnaan dan saya menerima kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan. Besar harapan saya, semoga laporan ini dapat bermanfaat tidak hanya untuk kepentingan akademis, tetapi juga untuk pengembangan pelayanan administrasi di Kelurahan Kotabaru Pontianak Selatan.

Pontianak, 13 Juni 2025

Deva Amelia Putri

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **II**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **III**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN TUGAS AKHIR ..... **IV**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **V**

KATA PENGANTAR ..... **VI**

DAFTAR ISI ..... **IX**

DAFTAR GAMBAR ..... **XII**

DAFTAR TABEL ..... **XIII**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **XIV**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Tujuan dan Manfaat 5

1.2 1 Tujuan Penulisan 5

1.2 2 Manfaat Penulisan 5

1.3 Tinjauan Pustaka 6

1. Pelayanan Publik 6

2. Administrasi 8

3. Kualitas Pelayanan 9

4. Efektivitas Pelayanan 11

5. Dasar-dasar Pelayanan 12

6. Etika Pelayanan 13

7. Surat Pengantar Nikah 14

1.4 Metode Penulisan 15

1.4.1 Informan Penelitian 15

1.4.2 Teknik dan Alat Pengumpulan Data 16

1.4.3 Teknik Analisis Data 18

BAB II GAMBARAN UMUM KELURAHAN KOTABARU PONTIANAK SELATAN 23

2. 1 Kedudukan 23

2. 2 Visi dan Misi 26

2.2 1 Visi Pelayanan Kelurahan Kotabaru 26

2.2 2 Misi Pelayanan Kelurahan Kotabaru 26

2. 3 Struktur Organisasi Kelurahan Kotabaru 27

2. 4 Tugas Pokok dan Fungsi 28

1. Lurah 28

2. Penyuluh Keluarga Berencana (PKB) 29

3. Sekretaris Lurah 30

4. Pengelola Keuangan 31

5. Pengadministrasian Umum 32

6. Kasi Pemerintahan Umum 35

7. Kasi Pemberdayaan Masyarakat 37

8. Pengelola Pemberdayaan Masyarakat 40

9. Pengelola Kesejahteraan Masyarakat 41

2. 5 Prosedur dan Pelayanan 42

2.6 1 Prosedur 42

2.6 2 Pelayanan 45

BAB III PELAKSANAAN PKL 51

3.1 Deskripsi pelaksanaan PKL 51

3.2 Analisa Data 61

3.2 1 Keandalan (*Reliability*) Pelayanan 61

3.2 2 Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pelayanan 65

3.2 3 Jaminan (*Assurance*) 67

3.2 4 Empati (*Empathy*) Pelayanan 69

3.2 5 Bukti Fisik (*Tangibles*) 71

BAB IV PENUTUP 77

4.1 Kesimpulan 77

4.2 Saran 78

DAFTAR PUSTAKA 81

LAMPIRAN 84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kecamatan Pontianak Selatan 23

Gambar 2. 2 Lokasi Kelurahan Kotabaru 25

Gambar 2. 3 Kelurahan Kotabaru 26

Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Kelurahan Kotabaru 27

Gambar 2. 5 Alur Pelayanan Surat Pengantar Nikah 50

Gambar 3. 1 Logbook 52

Gambar 3. 3 Penyimpanan Arsip di Kelurahan 73

Gambar 3. 4 Website Kelurahan Kotabaru 75

DAFTAR TABEL

Table 1. Data Informan Penelitian 16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Surat Permohonan Magang 84

Lampiran. 2 Surat Keterangan Selesai Magang 85

Lampiran. 3 Sertifikat Magang 86

Lampiran. 4 Dokumentasi Kegiatan Penulis 87

Lampiran. 5 Surat Pengantar Nikah 89

Lampiran. 6 Syarat Permohonan Surat Pengantar Nikah 90

Lampiran. 7 Dokumentasi Wawancara 91

Lampiran. 8 Biodata Penulis 92

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lembaga pernikahan memiliki peran penting dalam masyarakat, baik dari segi hukum maupun sosial. Pernikahan menjadi dasar bagi unit keluarga dan berpengaruh pada berbagai aspek kehidupan. Di Indonesia, mendapatkan surat pengantar pernikahan adalah langkah penting untuk memformalkan pernikahan dan mendapatkan pengakuan hukum. Surat ini, yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah, sangat penting untuk melindungi hak pasangan, memudahkan akses ke layanan pemerintah, dan menjaga catatan demografis yang akurat. Pelayanan publik di tingkat Kelurahan memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan pemerintahan yang responsif dan akuntabel.

Loket Pelayanan Administrasi di Kelurahan Kotabaru, Kecamatan Pontianak Selatan tentu berfokus memberikan berbagai layanan administratif terbaik kepada masyarakat, seperti pelayanan Registrasi Surat Pengesahan Tanda Bukti (SPTB) Pensiun, Registrasi Surat Relass, Registrasi Formulir Pendaftaran TNI dan Polri, Registrasi Surat Kuasa, Pengesahan Surat Permohonan KPR, dan ada pun pembuatan surat yang dikeluarkan oleh Kelurahan Kotabaru seperti Surat Keterangan Penghasilan, Surat Pengantar Nikah, Surat Keterangan Waris, Surat Pengantar Cerai, Surat Keterangan Kematian, Surat keterangan Domisili Sekretariat Partai Politik/Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Surat keterangan Domisili Usaha, Surat Keterangan Kredit Usaha, Surat Keterangan Tidak Mampu,

Surat Keterangan Janda/Duda, Serta Surat Keterangan Belum Menikah, dan lain-lain yang mendukung kebutuhan administrasi masyarakat.

Kelurahan Kotabaru, seperti banyak daerah lain bertanggung jawab untuk menerbitkan beberapa surat tadi melalui loket pelayanan masyarakat dan beberapa diantaranya pembuatan Surat Pengantar Nikah yang paling sering dijumpai. Tugas ini mencakup memeriksa kelayakan pasangan, memastikan semua syarat hukum terpenuhi, dan menyimpan data pernikahan secara lengkap. Dalam beberapa tahun terakhir, permintaan untuk layanan pemerintah yang lebih efisien dan mudah diakses, termasuk dalam hal pendaftaran pernikahan semakin meningkat. Hal ini disebabkan oleh meningkatnya harapan masyarakat kemajuan teknologi yang memungkinkan proses yang lebih cepat, dan inisiatif pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan administrasi Surat Pengantar Nikah di Loket Pelayanan Kelurahan Kotabaru sangat penting untuk membantu masyarakat yang ingin melangsungkan pernikahan. Namun, ada beberapa masalah yang membuat pelayanan ini belum optimal. Salah satu fenomena yang terlihat adalah adanya kesenjangan antara harapan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang cepat dan kenyataan di lapangan. Berdasarkan survei awal, ditemukan bahwa masyarakat masih memiliki sejumlah keluhan terkait dengan pelayanan administrasi di Kelurahan Kotabaru. Keluhan tersebut antara lain mencakup lamanya waktu tunggu dalam proses penerbitan surat, prosedur yang cukup rumit, kurangnya pemahaman informasi mengenai persyaratan yang diperlukan dan layanan yang tidak konsisten di berbagai tempat.

Adapun dengan ditemukan bahwa kurangnya pengetahuan masyarakat tentang aturan baru dapat menyebabkan kebingungan dan menurunkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Komunikasi yang efektif dan layanan berkualitas tinggi memiliki dampak besar dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Hubungan ini sangat penting untuk layanan masyarakat, karena menunjukkan bahwa peningkatan komunikasi dan mekanisme penyampaian layanan dapat mengarah pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi di antara pengguna. Selain itu, tempat penyimpanan arsip fisik di Kelurahan juga kurang layak dan tidak aman. Hal ini bisa menyebabkan kerusakan atau kehilangan dokumen penting. Maka dari itu pelayanan publik yang baik tentu harus memperhatikan aspek kecepatan dan ketepatan, dan situasi ini jelas mengganggu kedua aspek tersebut.

Demikian pula, Rahman A (2022) menekankan bahwa penurunan kualitas layanan dapat menyebabkan peningkatan ketidakpuasan masyarakat, sehingga memperkuat kebutuhan akan pemberian layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi di lembaga-lembaga publik. Hal ini sangat relevan dengan layanan Surat Pengantar Pernikahan, di mana komunikasi yang jelas dan proses yang efisien sangat penting untuk kepuasan pemohon. Selain itu, menilai kualitas layanan berdasarkan dimensi seperti berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, juga dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan

Adapun, kualitas pelayanan di Loket Kelurahan Kotabaru juga dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti keterampilan dan sikap petugas, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Jika kualitas pelayanan menurun, hal ini

berpotensi mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah, yang seharusnya berfungsi sebagai pengayom dan pelayan publik Kelurahan Kotabaru, dengan karakteristik demografis dan konteks lokal yang unik, memberikan kesempatan untuk mengeksplorasi masalah-masalah ini dan menemukan solusi yang tepat. Meningkatkan pelayanan untuk pembuatan surat salah satunya Surat Pengantar Nikah di Kelurahan Kotabaru dapat berdampak besar pada kepuasan dan kepercayaan warga terhadap pemerintah daerah.

Adapun penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap proses pelayanan administrasi Surat Pengantar Nikah di Loket Pelayanan Kelurahan Kotabaru berjalan, serta mencari tahu faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut, baik dari sisi internal (proses administrasi, keterampilan petugas) maupun eksternal (persepsi masyarakat, infrastruktur). Dengan demikian, hasil dari penelitian ini juga berguna untuk memberikan rekomendasi yang bisa membantu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dwiyanto (2005) menyatakan bahwa pelayanan publik yang baik harus dikelola dengan baik agar dapat memenuhi harapan semua pihak, dan hal ini sangat relevan dengan konteks Pelayanan Surat Pengantar Nikah.

Sebelumnya, beberapa studi menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dan pemahaman yang jelas tentang prosedur sangat penting untuk kepuasan masyarakat. Keberhasilan suatu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tercermin dari kepuasan masyarakat, yang menjadi penanda utama efektivitas pelayanan. Penelitian sebelumnya oleh Fajriani & Arfah (2021) juga menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dan kualitas layanan yang

tinggi secara signifikan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan. Namun, belum ada penelitian yang secara khusus membahas tantangan dalam Pelayanan Surat Pengantar Nikah di Kelurahan Kotabaru. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan bisa memberikan wawasan baru dan solusi yang relevan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2 1 Tujuan Penulisan

Laporan Tugas Akhir ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi proses pelayanan administrasi Surat Pengantar Nikah di Loket Kelurahan Kotabaru, Kecamatan Pontianak Selatan. Tujuan spesifik yang ingin dicapai adalah:

1. Mengidentifikasi tantangan yang dihadapi petugas dalam memberikan pelayanan Surat Pengantar Nikah di Loket Pelayanan Kelurahan Kotabaru.
2. Menilai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi Surat Pengantar Nikah di Kelurahan Kotabaru.
3. Mengeksplorasi peran teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi surat di Kelurahan Kotabaru.

1.2 2 Manfaat Penulisan

Hasil penelitian ini memiliki manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi Surat Pengantar Nikah di Loket Pelayanan Kelurahan Kotabaru. Dengan mengidentifikasi tantangan yang dihadapi petugas,

penelitian ini dapat memberikan rekomendasi konkret untuk memperbaiki proses pelayanan. Adapun untuk menganalisis pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan persyaratan dokumen yang diperlukan dalam pembuatan Surat Pengantar Nikah. Dengan pemahaman yang lebih baik, masyarakat diharapkan dapat memenuhi semua persyaratan dengan lengkap, sehingga proses pembuatan surat menjadi lebih cepat dan efisien. Sehingga hasil analisis ini juga dapat membantu pihak Kelurahan merancang program sosialisasi yang lebih efektif.

Selanjutnya, penelitian ini akan menilai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi Surat Pengantar Nikah, sehingga pihak Kelurahan dapat mengoptimalkan proses administrasi dan meningkatkan kinerja petugas. Hal ini juga akan berdampak pada peningkatan efektivitas pelayanan secara keseluruhan, yang pada gilirannya akan membuat masyarakat merasa lebih puas dengan layanan yang mereka terima, dan penelitian ini juga akan mengeksplorasi peran teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi. Dengan mengintegrasikan sistem digital yang baik, proses pelayanan administrasi surat dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat, memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan, serta membantu Kelurahan Kotabaru beradaptasi dengan perkembangan zaman dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

1.3 Tinjauan Pustaka

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah. Menurut Moenir (2006) pelayanan

merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan melalui tindakan orang lain. Pelayanan adalah suatu upaya yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pemohon, dalam ranah pemerintahan pengelolaan pelayanan publik perlu dilakukan dengan baik agar dapat memenuhi harapan semua pihak yang berkepentingan. Dwiyanto (2005) menjelaskan bahwa pelayanan publik terdiri dari serangkaian aktivitas oleh birokrasi untuk memenuhi kebutuhan warga, seperti pembuatan KTP, Akta Kelahiran, dan Izin Usaha.

Adapun Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan yang berlaku. Sinambela (2005) menambahkan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan pemerintah yang menguntungkan masyarakat, meskipun hasilnya tidak selalu berupa produk fisik. Keberhasilan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik dapat dilihat dari kepuasan masyarakat, yang merupakan indikator penting dari efektivitas pelayanan.

Pelayanan publik bertujuan untuk memuaskan masyarakat dengan memberikan layanan yang prima. Pelaksanaan pelayanan harus berdasarkan standar yang jelas sebagai pedoman untuk menilai kualitas. Aparatur pemerintah memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan yang baik, sehingga mereka dapat menjalankan fungsi sebagai pelayan masyarakat dengan efektif. Pelayanan publik dapat dibedakan menjadi dua kategori:

1. Pertama, pelayanan untuk kepentingan masyarakat umum seperti infrastruktur dan kesehatan.

2. Kedua, pelayanan yang bersifat individual seperti dokumen kependudukan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengemukakan asas- asas pelayanan publik, yaitu:

a. Kepentingan Umum;
b. Kepastian Hukum;
c. Hak yang Sama;
d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban;
e. Keprofesionalan;
f. Partisipatif
g. Persamaan Perlakuan (tidak diskriminatif;
h. Keterbukaan;
i. Akuntabilitas;
j. Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi kelompok rentang;
k. Ketepatan Waktu; dan
l. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

2. Administrasi

Administrasi publik dalam konteks pelayanan publik di tingkat Kelurahan berfungsi sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat. Proses ini mencakup implementasi dan manajemen kebijakan serta program yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan warga. Dalam hal ini, administrasi Kelurahan bertanggung jawab untuk mengorganisir dan mengarahkan sumber

daya manusia dan material agar dapat memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat.

Dengan demikian, layanan publik yang diberikan oleh Kelurahan harus mencerminkan perubahan dalam cara masyarakat memahami dan menerima layanan tersebut. Rodriguez (2023) juga menambahkan bahwa administrasi harus mengintegrasikan prinsip-prinsip keberlanjutan, kesetaraan sosial, dan keadilan lingkungan ke dalam operasionalnya. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kelurahan harus responsif terhadap tantangan dan kebutuhan yang berkembang, serta mampu menjawab aspirasi masyarakat yang semakin kompleks.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan konsep yang relatif, dinilai dari perspektif yang berbeda, seperti persepsi pemohon, jasa/barang, dan proses. Untuk mencapai kepuasan pemohon dan keberhasilan suatu instansi. Menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah metode empiris untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memahami kebutuhan pemohon dan membandingkannya dengan organisasi/instansi yang sangat baik, terdapat lima dimensi indikator kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pemohon/masyarakat, yaitu sebagai berikut:

a. *Tangibles*: yaitu keadaan fisik pemberi layanan, seperti ketersediaan fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan, peralatan dan perlengkapan modern.

b. *Reliability*: yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya. Artinya suatu instansi harus memberikan pelayanan secara segera, cepat dan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang dijanjikan, Karena dengan menyediakan pelayanan yang seperti itu maka suatu instansi akan dianggap sebagai instansi yang menepati janji dan berkomitmen.
c. *Responsiveness*: yaitu suatu pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan atau keterlibatan dan daya adaptasi petugas yang tinggi sehingga dapat memecahkan masalah serta dapat membantu segala kebutuhan dari masyarakat. Artinya suatu petugas di Kelurahan mempunyai kemauan atau keinginan untuk membantu serta memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.
d. *Assurance*: yaitu pengetahuan, kesopan santuanan serta keramahan petugas pelayanan untuk menghilangkan rasa keragu-raguan sehingga tercipta rasa percaya para masyarakat kepada pemerintah.
e. *Empaty*: yaitu kesangguapan petugas untuk menciptakan sikap ketegasan dengan tujuan memberikan perhatian yang tulus, serta berupaya memahami segala kebutuhan dan kesulitan masyarakat, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, serta kemudahan dalam melakukan komunikasi antar petugas dan masyarakat.

Pada prinsipnya definisi-definisi yang telah disebutkan diatas telah dapat diterima. Namun yang menjadi pertanyaan ciri-ciri atau atribut-atribut apa saja yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut menurut Tjiptono (1996) antara lain adalah:

a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
d. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, Misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung.
e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
f. Atribut pendukung pelayanan lainya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

4. Efektivitas Pelayanan

Efektivitas merupakan konsep yang berasal dari kata "*effective*" dalam bahasa Inggris, yang berarti berhasil dengan baik. Dalam konteks pelayanan, efektivitas diartikan sebagai ketepatan dalam mencapai tujuan dan hasil guna yang diharapkan. Efektivitas mencakup aspek kegunaan dan hasil yang mendukung tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Pasolong (2008) efektivitas dalam administrasi bertujuan untuk memastikan bahwa pelaksanaan kegiatan mencapai hasil yang direncanakan. Hal ini mencakup pencapaian sasaran-sasaran yang ingin dicapai dengan lebih optimal. Sementara itu, Kurniawan (2005) mendefinisikan efektivitas sebagai kemampuan suatu organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsi tanpa adanya tekanan atau ketegangan. Dengan kata lain, efektivitas menunjukkan seberapa

baik target yang ditetapkan dapat dicapai. Hal ini berkaitan erat dengan hasil yang diharapkan dan tujuan yang ingin dicapai, sehingga efektivitas berkontribusi positif terhadap pencapaian kegiatan. Oleh karena itu, efektivitas juga mencakup asumsi bahwa keterlambatan dalam penyelesaian dapat mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pekerjaan. Adapun Perbedaan utama antara efektivitas dan efisiensi pelayanan adalah:

a. Efektivitas berfokus pada sejauh mana tujuan/sasaran pelayanan tercapai, sedangkan efisiensi berfokus pada penggunaan sumber daya secara optimal.
b. Efektivitas menekankan pada "melakukan hal yang benar", sedangkan efisiensi menekankan pada "melakukan hal dengan benar".
c. Indikator efektivitas terkait dengan kualitas dan hasil akhir, sedangkan indikator efisiensi terkait dengan produktivitas dan penggunaan sumber daya.

Secara keseluruhan, efektivitas pelayanan dapat diukur melalui seberapa jauh program atau kegiatan dapat mencapai hasil dan manfaat yang diharapkan.

5. Dasar-dasar Pelayanan

Seorang pegawai atau petugas memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan dapat dianggap memuaskan jika petugas mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi setiap petugas untuk memahami dasar-dasar pelayanan yang efektif. Kasmir (2005) menjelaskan enam poin penting dalam memberikan pelayanan yang baik:

1. Berpenampilan dan berpakaian bersih dan rapi.
2. Percaya diri, memiliki sikap akrab dan penuh senyum.
3. Berbicara dan menyapa dengan lembut dan tidak bertele-tele.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun dalam proses pembicaraan.
5. Gunakan bahasa yang baik dan benar.
6. Bertanggung jawab dari awal hingga akhir.

Sikap konsistensi menjadi kunci dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Menurut Rahim (1985) seorang petugas perlu memiliki sikap keteguhan, yaitu tetap pada pendirian dan konsisten dalam tindakan. Sikap ini harus ditunjukkan kepada setiap individu yang dilayani untuk memastikan pelayanan optimal. Memiliki sikap keteguhan dan konsistensi sangat penting bagi petugas untuk menciptakan kedisiplinan dalam diri. Dengan begitu, petugas dapat menghindari pelanggaran dan memberikan pelayanan yang lebih baik, sehingga tercipta kepuasan di kalangan masyarakat.

6. Etika Pelayanan

Secara etimologi etika berasal dari kata Yunani "*Ethos*" yang berarti watak kesusilaan atau adat. Etika lebih kepada wacana normatif yang tidak selalu harus berupa perintahan buruk. Fadillah (2001) menjelaskan etika tentang seorang pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu pegawai harus mampu menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai hidup yang baik dan menerapkan perilaku sesuai hukum serta norma agar pelayan publik dapat mengatur tingkah lakunya pada saat proses pelayanan diberikan agar tercapai pelayanan yang memuaskan.

7. Surat Pengantar Nikah

Pernikahan antara seorang laki-laki dan seorang perempuan beragama Islam dicatat dalam akta nikah. Pencatatan pernikahan dalam akta nikah tersebut dilakukan oleh Kepala KUA Kecamatan, yang meliputi:

1. Pendaftaran kehendak nikah
2. Pemeriksaan kehendak nikah
3. Pengumuman kehendak nikah
4. Pelaksanaan pencatatan nikah dan penyerahan buku nikah.

Menurut Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Perkawinan Pendaftaran kehendak nikah atau daftar nikah, dilakukan di KUA Kecamatan tempat akad nikah paling lambat 10 hari kerja sebelum dilaksanakan pernikahan. Bila kurang dari 10 hari kerja, calon pengantin harus mendapat surat dispensasi dari camat atas nama Bupati/Wali Kota tempat akad nikah dilaksanakan. Umumnya persyaratan administratif untuk pembuatan Surat Pengantar Nikah di Kelurahan/Kecamatan adalah:

1. Surat Pengantar RT
2. Fotocopy KTP
3. Fotocopy KK
4. Pas foto 3 x 4 Warna 1 lembar
5. Fotocopy Akte kematian atau Akte Perceraian (bagi janda/duda)
6. Surat Pernyataan belum menikah dari pemohon yang dilengkapi dengan materai Rp.10.000 dan diketahui oleh orang tua/wali
7. fotocopy KTP orang tua/ wali

8. Lunas PBB Tahun berjalan

1.4 Metode Penulisan

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk meneliti pelayanan administrasi Suirat Pengantar Nikah di Loket Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Kotabaru Pontianak Selatan. Pendekatan ini berfokus pada pemahaman kualitas layanan dan pengalaman warga melalui observasi dan wawancara langsung. Menurut Martinez (2023) Penelitian pelayanan publik modern membutuhkan pendekatan kualitatif yang menangkap aspek penyampaian layanan digital dan tradisional di tingkat pemerintah daerah. Pengamatan langsung yang dikombinasikan dengan wawancara terstruktur memberikan data yang paling dapat diandalkan untuk menganalisis efektivitas layanan.

Lebih lanjut menurut Rahman A (2024) Penelitian tentang layanan Kelurahan di Indonesia harus mempertimbangkan konteks lokal dan dinamika masyarakat. Pendekatan kualitatif dengan metode campuran, yang menekankan pada pengamatan langsung dan wawancara pemangku kepentingan, dapat menangkap kompleksitas layanan administrasi lokal dengan baik.

1.4.1 Informan Penelitian

Informan merupakan orang-orang yang memang berada dalam ruang lingkup proses pengamatan/penelitian yang dilangsungkan, artinya orang tersebut adalah orang yang bisa memberikan informasi dan dat mengenai situasi serta kondisi latar ditempat pengamatan/penelitian. Penentuan narasumber (informan) dilakukan dengan dua cara yang pertama adalah

purposive sampling berarti teknik pengambilan sampel secara sengaja. Maksudnya, penulis menentukan sendiri sampel yang diambil karena ada pertimbangan terntentu. Jadi sampel diambil tidak acak, tapi ditentukan oleh penulis sendiri, dan teknik yang kedua ada *insidental sampling* adalah teknik penentuan secara tidak sengaja atau kebetulan penulis bertemu dan dapat digunakan sebagai sampel yag cocok dengan sumber data/informasi. Adapun narasumber (informan) sebagai berikut:

Table 1. Data Informan Penelitian

No	Narasumber
1.	Lurah Kotabaru
2	Sekretaris Lurah Kotabaru
3	Pegawai Pengadministrasian Umum
4.	Masyarakat

Sumber Data: Informasi dari Kelurahan Kotabaru, 2024

1.4.2 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Terhadap metode pengumpulan data metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dimana berupa:

1. Observasi

   Metode observasi yang penulis gunakan yaitu melakukan pengamatan secara langsung kegiatan, proses, kejadian, dan sejenisnya sesuai daftar yang perlu diobservasi yang berkaitan dengan pengaruh kualitas

pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat pada bagian Loket Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Kotabaru dan mencatat hal-hal penting yang mendukung untuk pengamatan.

2. Wawancara

   Metode wawancara yang penulis gunakan yaitu melakukan wawancara dengan mengadakan tanya jawab secara langsung kepada orang-orang yang ditetapkan sebagai sumber informasi dalam pengamatan. Dalam pengamatan ini penentuan sumber informasi dilakukan dengan maksud tertentu memilih dasar sifat-sifat atau ciri-ciri tertentu dan dipandang memiliki atau berhubungan dengan subjek atau objek penelitian. Selain itu wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur Silverman (2013) menyatakan bahwa wawancara tidak terstruktur memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang pengalaman individu. Pendekatan ini memberi ruang bagi responden untuk berbicara secara bebas, sehingga menghasilkan data yang kaya dan kontekstual.

3. Studi Dokumentasi

   Penulis melakukan pencatatan dan pengambilan data-data yang ditemukan dilapangan seperti dokumentasi pelaksanaan kegiatan magang melalui foto atau gambar, sebagai bukti fisik pelaksanaan magang dan pengamatan, serta dokumentasi kegiatan pelayanan administrasi di Loket Pelayanan Masyarakat dari mulai melayani kebutuhan masyarakat, memproses surat yang dibutuhkan, memberikan

hasil berupa surat yang dibutuhkan masyarakat hingga terakhir pengarsipan surat.

4. Studi Literatur

   Teknik pengumpulan data melalui studi literatur ini penulis lakukan dengan cara mengumpulkan informasi dari berbagai sumber tertulis seperti buku, jurnal, artikel, dan laporan penelitian yang terkait dengan topik yang sedang diteliti. Tujuannya adalah untuk mendapatkan landasan teori, pemahaman konseptual, dan informasi tentang variabel-variabel yang akan diteliti. Alat yang digunakan meliputi catatan tertulis, alat bantu digital, serta pengkategorian data dari sumber-sumber literatur. Hasil dari studi literatur ini kemudian diintegrasikan dengan data lapangan yang ada untuk menghasilkan pemahaman yang komprehensif dan menjawab pertanyaan penelitian dalam laporan penelitian deskriptif kualitatif yang disajikan secara naratif dengan dukungan referensi dari sumber literatur yang relevan.

1.4.3 Teknik Analisis Data

Analisis data diperlukan guna membantu dalam pengambilan keputusan yang tepat dengan memberikan informasi yang jelas dan terstruktur. Melalui analisis, kita dapat menguji hipotesis, mengidentifikasi pola dan tren, serta meningkatkan kualitas produk atau layanan. Selain itu, analisis yang baik memastikan hasil penelitian dapat direproduksi, meningkatkan kredibilitas, dan memungkinkan inovasi serta pengembangan yang relevan. Dengan demikian,

analisis data ini menjadi alat penting untuk memahami dan menyampaikan informasi secara efektif.

Menurut Miles, Huberman, & Saldana (2020) Mereka mendefinisikan analisis data kualitatif sebagai tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Mereka menekankan bahwa proses-proses ini terjadi sebelum, selama, dan setelah pengumpulan data dalam bentuk paralel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup transkip hasil wawancara, dan triangulasi sehingga dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan. berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh penulis:

1. Triangulasi

   Triangulasi adalah metode yang sangat penting dalam penelitian kualitatif yang berfungsi untuk meningkatkan keakuratan dan keandalan hasil penelitian dengan cara menggabungkan berbagai sumber data dan teknik pengumpulan data. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang lebih lengkap dan menyeluruh tentang fenomena yang diteliti. Dalam konteks penelitian pelayanan administrasi Surat Pengantar Nikah di loket pelayanan masyarakat di Kelurahan, triangulasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari beberapa sumber berbeda. Pertama, data berasal dari masyarakat yang menggunakan layanan tersebut, memberikan perspektif langsung dari pengguna. Kedua, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan para pegawai

yang memberikan pelayanan, sehingga mendapatkan informasi dari sisi pelaksana. Ketiga, observasi langsung di lapangan membantu peneliti melihat secara nyata bagaimana proses pelayanan berlangsung, seperti interaksi antara petugas dan masyarakat serta waktu tunggu. Terakhir, analisis dokumen terkait prosedur pelayanan memberikan pemahaman tentang aturan dan mekanisme yang berlaku.

Dengan memadukan berbagai sumber dan metode ini, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih kaya dan lengkap mengenai pengalaman serta persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Misalnya, jika hasil wawancara mengindikasikan adanya ketidakpuasan masyarakat, peneliti bisa memeriksa dan memverifikasi temuan ini melalui observasi langsung tentang lamanya waktu tunggu atau cara petugas melayani masyarakat di loket. Menurut Denzin (2021) menyatakan bahwa triangulasi tidak hanya meningkatkan validitas tetapi juga memberikan perspektif yang lebih kaya dalam penelitian kualitatif. Dengan menggunakan berbagai metode dan sumber data, penulis mampu menangkap kompleksitas situasi dengan lebih baik, sehingga dapat mengurangi kemungkinan bias atau kesalahan interpretasi. Pendekatan ini juga membantu penulis mengidentifikasi masalah secara akurat dan menyeluruh, sehingga rekomendasi yang diberikan untuk perbaikan pelayanan administrasi di Kelurahan menjadi lebih tepat sasaran dan efektif.

Singkatnya, triangulasi memperkaya kualitas penelitian dengan menggabungkan berbagai perspektif dan data, sehingga hasil penelitian

menjadi lebih valid, dapat dipercaya, dan relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Transkip Hasil Wawancara

Transkrip hasil wawancara merupakan sumber data yang sangat berharga dalam analisis kualitatif mengenai pelayanan administrasi di Loket Pelayanan Masyarakat. Proses transkripsi yang akurat memungkinkan penulis untuk merinci dan mendalami informasi yang diperoleh dari partisipan. Teks transkrip menjadi bukti konkret atas apa yang diungkapkan oleh masyarakat, sehingga meningkatkan kredibilitas penelitian.

3. Menarik kesimpulan

Kegiatan analisis menarik kesimpulan merupakan langkah penting yang memerlukan pendekatan sistematis dan reflektif. Proses ini dimulai dengan pengabungan temuan dari berbagai sumber data, seperti wawancara, observasi, dan dokumen. Penulis perlu mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul secara konsisten, serta membandingkan dan mengontraskan hasil dari setiap sumber data. Setelah itu, peneliti menginterpretasikan makna dari pola yang teridentifikasi, menghubungkannya dengan teori yang relevan, dan mempertimbangkan konteks yang lebih luas, sehingga dapat memberikan pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang dianalisis. Selain itu, kesimpulan

harus dibangun dengan argumen yang logis dan didukung oleh bukti empiris dari data yang diperoleh.