LAPORAN AKHIR

PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN SURAT PENGANTAR NIKAH PADA KANTOR KELURAHAN SUNGAIBANGKONG

Untuk Memenuhi Persyaratan
Kelulusan Program Diploma III

ARINI AULIA NUR FITRI
NIM E0061231064

Program Studi Administrasi Perkantoran

PROGRAM DIPLOMA III

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN SURAT PENGANTAR NIKAH PADA KANTOR KELURAHAN SUNGAIBANGKONG

Diajukan oleh:

ARINI AULIA NUR FITRI
NIM E0061231064

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Laporan Akhir,

Pontianak, 10 Agustus 2026

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

UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK

HALAMAN PENGESAHAN

PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN SURAT PENGANTAR NIKAH PADA KANTOR KELURAHAN SUNGAIBANGKONG

Diajukan oleh:

ARINI AULIA NUR FITRI
NIM E0061231064

Telah disidangkan
Pada tanggal 27 Agustus 2026

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

Dra. Herilasti Pujiningsih, M.M Penguji :.....
NIP 196809171987022001

Pontianak, 27 Agustus 2026

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura

Dr. Herlan, M.Si
NIP 197205212006041001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Arini Aulia Nur Fitri
NIM	: E0061231064
Tempat, tanggal lahir	: Pontianak, 27 November 2003
Jurusan /Program Studi	: Administrasi Perkantoran/D-III
Fakultas	: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Perguruan Tinggi	: Universitas Tanjungpura Pontianak

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul "Prosedur Administrasi Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Sungaibangkong" adalah benar-benar hasil karya sendiri yang disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan. Semua sumber yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini telah dicantumkan sesuai kaidah penulisan ilmiah.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pontianak, Agustus 2026

Hormat saya,



Arini Aulia Nur Fitri

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

... فَاِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللّٰهِۗ اِنَّ اللّٰهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِيْنَ

... Apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh Allah mencintai orang-orang yang bertawakal. (QS. Ali-imran[3]:159)

طَلَبُ الْعِلْمِ فَرِيْضَةٌ عَلَى كُلِّ مُسْلِمٍ

Mencari ilmu itu wajib bagi setiap orang islam. (HR. Ibnu Majah)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur, karya sederhana ini dipersembahkan kepada kedua orang tua yang telah menjadi alasan terbesar penulis untuk terus berjuang hingga sampai pada titik ini. *Alhamdulillahi jaza kumullohu khoiro* atas setiap doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tulus, serta dukungan yang selalu menguatkan disaat penulis ragu dan hampir menyerah. Tidak ada kata yang mampu menggambarkan betapa besar perjuangan kedua orang tua dalam mendidik, membimbing, dan memberikan yang terbaik demi masa depan penulis. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, kekuatan, umur panjang, rezeki melimpah, dan dipenuhi kebahagiaan *aamiin*.

RINGKASAN LAPORAN AKHIR

Laporan Tugas Akhir ini berjudul "Prosedur Administrasi Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kelurahan Sungaibangkong", yang disusun berdasarkan kegiatan PKL. Laporan ini bertujuan untuk mengetahui alur prosedur pelayanan surat pengantar nikah serta kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan hasil pengamatan selama PKL dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa pelayanan surat pengantar nikah dimulai dari pemeriksaan persyaratan, data pemohon diproses melalui sistem pelayanan yang tersedia, dokumen dicetak, hingga pengesahan oleh pejabat yang berwenang. Pelayanan telah berjalan sesuai prosedur, namun masih terdapat kendala berupa persyaratan yang belum lengkap, ketidaksesuaian data, gangguan jaringan internet, serta pejabat yang berwenang tidak berada di kantor karena sedang melaksanakan kegiatan.

Upaya peningkatan pelayanan dilakukan melalui pemberian informasi persyaratan yang jelas, pemeriksaan dokumen secara teliti, peningkatan koordinasi antar petugas, serta pengoptimalan jaringan dan sarana pendukung agar proses pelayanan berlangsung lebih efektif, cepat, dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbilalamin puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Prosedur Administrasi Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Sungaibangkong" ini dengan baik. Tugas Akhir ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III dan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

Proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, arahan, dukungan, motivasi, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Herlan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
2. Ibu Dea Varanida, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Koordinator Program Studi Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
3. Ibu Dra. Herilasti Pujiningsih, M.M selaku Dosen Penguji Sidang Akhir.
4. Bapak Martinus, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.

5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Administrasi Perkantoran yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pelayanan akademik selama penulis menjalani masa perkuliahan.
6. Ibu Anisah Nurbayani, S.STP selaku Camat Pontianak Kota yang telah memberikan izin untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan.
7. Ibu Indah Tri Marianingsih, S.IP selaku Lurah Sungaibangkong serta seluruh pegawai Kantor Kelurahan Sungaibangkong yang telah memberikan kesempatan, pengalaman, kasih dan sayangnya kepada penulis selama Praktek Kerja Lapangan.
8. Bidang pelayanan Kantor Kelurahan Sungaibangkong yang telah membimbing dan memberikan arahan selama Praktek Kerja Lapangan serta memberikan data dan informasi yang dibutuhkan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna, baik dari segi penulisan maupun isi. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca serta pihak-pihak yang membutuhkan.

Pontianak, Agustus 2026

Arini Aulia Nur Fitri

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**

PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iv**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **v**

RINGKASAN LAPORAN AKHIR ..... **vi**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR GAMBAR ..... **xi**

DAFTAR TABEL ..... **xii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Penulisan 1

1.2 Tujuan dan Manfaat Penulisan 5

1.2.1 Tujuan Penulisan 5

1.2.2 Manfaat Penulisan 5

1.3 Tinjauan Pustaka 6

1.4 Metode Penulisan 12

1.4.1 Teknik Pengumpulan Data 13

1.4.2 Teknik Analisa Data 15

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PRAKTEK KERJA LAPANGAN **17**

2.1 Profil Kelurahan Sungaibangkong 17

2.2 Sejarah dan Perkembangan Kelurahan Sungaibangkong 18

2.3 Visi dan Misi 21
2.4 Maklumat, Motto dan Janji Pelayanan 22
2.5 Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Sungaibangkong 23
2.6 Tugas Pokok dan Fungsi 24
2.7 Prosedur dan Layanan 29
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN 32
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan 32
3.1.1 Hasil Kegiatan PKL di Kantor Kelurahan Sungaibangkong 35
3.1.2 Suasana Kerja 49
3.2 Analisa Data 50
3.2.1 Bukti fisik (*tangibles*) 53
3.2.2 Keandalan (*reliability*) 56
3.2.3 Daya tanggap (*responsiveness*) 58
3.2.4 Jaminan (*assurance*) 60
3.2.5 Empati (*empathy*) 62
BAB IV PENUTUP 65
4.1 Kesimpulan 65
4.2 Saran 67
DAFTAR PUSTAKA 69
LAMPIRAN 72
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 76
SURAT KETERANGAN PKL 77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Kelurahan..... 17

Gambar 2.2 Kantor Kelurahan Sungaibangkong Kecamatan Pontianak Kota 18

Gambar 2.3 Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Sungaibangkong 23

Gambar 2.4 SOP Pelayanan Surat Pengantar Nikah 29

Gambar 2.5 Poster Layanan Pengaduan Masyarakat Kelurahan 30

Gambar 2.6 Alur Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat..... 31

Gambar 3.1 Pengarahan oleh Camat Pontianak Kota 33

Gambar 3.2 Jurnal Harian Penulis selama Praktik Kerja Lapangan 43

Gambar 3.3 Memeriksa Kelengkapan Berkas..... 44

Gambar 3.4 Mengantar Surat untuk ditandatangani 44

Gambar 3.5 Print dan Fotokopi Surat Undangan 45

Gambar 3.6 Merekap data catin periode Januari-Maret 2026..... 46

Gambar 3.7 Membuat surat pengantar nikah 47

Gambar 3.8 Suasana pelaksanaan program bantuan pangan BULOG..... 47

Gambar 3.9 Registrasi Kegiatan Forum Anak Kelurahan..... 49

Gambar 3.10 Format Surat Pengantar Nikah 52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jadwal Layanan Kantor Kelurahan Sungaibangkong 30

Tabel 3.1 Persyaratan Berkas Administrasi Surat Pengantar Nikah 50

Tabel 3.2 Alur Prosedur Pelayanan Surat Pengantar Nikah..... 51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bidang Pelayanan Kantor Kelurahan Sungaibangkong..... 72

Lampiran 2 Apel Pagi Setiap Hari Senin 72

Lampiran 3 Kegiatan Selasa Asri dan Jumat Asri..... 72

Lampiran 4 Kunjungan Dosen untuk Monitoring dan Evaluasi PKL..... 73

Lampiran 5 Dokumentasi Penyerahan Plakat dan Kenang-kenangan 73

Lampiran 6 Sertifikat PKL Penulis 73

Lampiran 7 Pedoman Observasi 74

Lampiran 8 Pedoman Wawancara..... 75

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi salah satu tanggung jawab utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat. Setiap instansi pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah dituntut untuk memberikan pelayanan yang mudah diakses, cepat, tepat, transparan, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas, setiap proses administrasi perlu dilaksanakan berdasarkan prosedur yang jelas sehingga pelayanan dapat berlangsung secara efektif, efisien, serta memberikan kepastian hukum kepada masyarakat.

Dalam rangka mendukung penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, administrasi perkantoran memegang peranan yang sangat penting. Berbagai kegiatan administrasi, seperti pengelolaan surat menyurat, pengarsipan dokumen, pengolahan data, pemanfaatan teknologi perkantoran, serta penyampaian informasi kepada masyarakat menjadi unsur yang mendukung kelancaran proses pelayanan. Pelaksanaan administrasi yang tertib, sistematis, dan sesuai dengan prosedur akan menunjang terselenggaranya pelayanan yang baik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Kantor Kelurahan Sungaibangkong sebagai salah satu intansi pemerintah ditingkat kelurahan memiliki peran dalam memberikan berbagai pelayanan administrasi kepada masyarakat. Melalui loket pelayanan administrasi, masyarakat

dapat memperoleh berbagai layanan, antara lain Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Ahli Waris, Surat Keterangan Kematian, Surat Pengantar Nikah, Surat Keterangan Organisasi/Lembaga, Surat Keterangan Penghasilan Orang Tua, Surat Keterangan Cerai, Surat Keterangan Janda/Duda, Surat Keterangan Bebas Bersyarat Narapidana, Surat Keterangan Belum Menikah, Surat Keterangan Kredit Usaha, Registrasi Formulir TNI/POLRI, serta berbagai layanan administrasi lainnya. Seluruh pelayanan tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku agar dokumen yang diterbitkan memiliki keabsahan dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Salah satu layanan administratif yang paling sering dimanfaatkan masyarakat di Kantor Kelurahan Sungaibangkong adalah pelayanan surat pengantar nikah. Surat pengantar nikah merupakan bagian dari persyaratan administrasi yang harus dipenuhi oleh calon pengantin sebelum mendaftarkan pernikahan pada instansi yang berwenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, proses penerbitan surat pengantar nikah harus dilakukan secara cermat agar data yang tercantum sesuai dengan dokumen kependudukan dan memenuhi persyaratan administratif. Dalam pelaksanaannya, pelayanan surat pengantar nikah melibatkan beberapa tahapan, mulai dari penerimaan permohonan, pemeriksaan kelengkapan persyaratan, verifikasi data, pembuatan surat, pemeriksaan oleh pejabat yang berwenang, penandatanganan hingga penyerahan dokumen kepada pemohon. Setiap tahapan saling berkaitan sehingga harus dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Apabila salah satu tahapan tidak berjalan

sebagaimana mestinya, proses pelayanan dapat mengalami hambatan yang mengakibatkan keterlambatan penyelesaian dokumen.

Berdasarkan hasil pengamatan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Kelurahan Sungaibangkong, penulis menemukan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan surat pengantar nikah masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan proses pelayanan belum berjalan secara optimal. Kendala tersebut berasal dari faktor masyarakat maupun faktor internal penyelenggara pelayanan. Hambatan dari faktor masyarakat yang sering ditemui berupa persyaratan administrasi yang belum lengkap, seperti blanko yang belum ditandatangani oleh orang tua/wali dan saksi, belum dilengkapi dengan materai Rp 10.000, serta pemohon yang lupa membawa salah satu dokumen persyaratan. Selain itu, masih ditemukan ketidaksesuaian data kependudukan akibat perubahan data pada KTP atau KK yang belum diperbarui. Selain faktor masyarakat, terdapat pula faktor internal yang memengaruhi kelancaran pelayanan, antara lain jaringan internet yang dikarenakan listrik padam sehingga menghambat proses penginputan data pada sistem pelayanan serta pejabat yang berwenang menandatangani surat tidak berada di kantor sehingga dokumen belum dapat disahkan. Kondisi tersebut menyebabkan penyelesaian pelayanan menjadi lebih lama dan masyarakat harus menunggu hingga proses penandatanganan dapat dilakukan.

Apabila kondisi tersebut terjadi secara berulang, kualitas pelayanan berpotensi mengalami penurunan karena masyarakat cenderung menilai pelayanan berdasarkan kecepatan, ketepatan, dan kepastian waktu penyelesaian. Menurut (Tjiptono, 2017), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan suatu

pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa. Sementara itu, menurut A. Parasuraman, Leonard L. Berry dan Valarie A. Zeithaml, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Keterlambatan pelayanan akibat kendala administratif maupun teknis dapat memengaruhi dimensi keandalan, daya tanggap, dan jaminan sehingga berdampak pada penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Oleh sebab itu, kondisi ideal pelayanan publik sebagaimana yang diharapkan belum sepenuhnya terwujud di lapangan, masih terdapat kesenjangan antara standar pelayanan yang seharusnya dilaksanakan secara optimal dan sesuai prosedur dengan realitas pelaksanaannya ditingkat kelurahan. Kesenjangan ini terlihat dari masih adanya hambatan administratif dan teknis yang memengaruhi efektivitas serta efisiensi pelayanan kepada masyarakat, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan belum mencapai tingkat yang diharapkan.

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) memberikan kesempatan kepada penulis untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja. Melalui kegiatan PKL, penulis memperoleh pengalaman secara langsung mengenai pelaksanaan administrasi perkantoran, khususnya pada proses pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Sungaibangkong. Pengalaman tersebut menjadi dasar bagi penulis untuk mengidentifikasi prosedur pelayanan dan hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, penulis tertarik

menyusun Tugas Akhir dengan judul "Prosedur Administrasi Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Sungaibangkong".

1.2 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.2.1 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

a. Mengetahui alur prosedur pembuatan surat pengantar nikah di Kantor Kelurahan Sungaibangkong.
b. Mengenali faktor yang menghambat proses pelayanan di Kantor Kelurahan Sungaibangkong.

1.2.2 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat secara teoritis dan praktis dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

   Penyusunan Tugas Akhir ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mengenai prosedur administrasi pelayanan surat pengantar nikah pada instansi pemerintahan. Selain itu, dapat menjadi sumber informasi dan referensi bagi mahasiswa selanjutnya yang membahas tentang administrasi pelayanan.

b. Manfaat Praktis

   1. Bagi Penulis

      Penyusunan Tugas Akhir ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman secara langsung terkait pelaksanaan kegiatan administrasi

pelayanan di Kantor Kelurahan Sungaibangkong berdasarkan Praktek Kerja Lapangan yang telah dilakukan sebelumnya.

2. Bagi Instansi

Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Kantor Kelurahan Sungaibangkong untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat.

3. Bagi Pembaca

Melalui karya Tugas Akhir ini, diharapkan pembaca seperti mahasiswa/i yang sedang menyusun Laporan Tugas Akhir dapat memperoleh wawasan tambahan serta dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk tugasnya. Selain itu, juga diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memahami persyaratan dan prosedur pembuatan surat pengantar nikah di kelurahan.

1.3 Tinjauan Pustaka

a. Prosedur Administrasi

Muhammad Ali (2000:325) menyatakan bahwa prosedur adalah seperangkat praktik kerja atau metode untuk melaksanakan suatu tugas. Menurut Ismail Masya (1994:74) prosedur merupakan rangkaian tugas yang saling terkait yang membentuk urutan tertentu dan sesuai dengan metode tertentu untuk melaksanakan suatu tugas yang dilakukan secara berulang-ulang. Setiap langkah dalam proses dilaksanakan secara berurutan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan untuk memastikan tugas dapat diselesaikan dengnan sukses, efisien dan konsisten. Setiap tugas memiliki parameter yang

jelas ketika prosedur-prosedur ini diterapkan, yang dapat mengurangi kesalahan dan menjamin bahwa hasilnya sesuai dengan harapan. Prosedur sering kali berfungsi sebagai panduan dalam menyelesaikan tugas sehingga setiap langkah dapat dilaksanakan dengan terfokus, terorganisir, dan mudah dipahami oleh orang-orang yang melaksanakannya (Rusdiana & Zaqiah, 2021).

Menurut The Liang Gie (1980), rangkaian lengkap kegiatan yang terlibat dalam perencanaan tugas-tugas utama yang dilaksanakan oleh sebuah tim yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu disebut sebagai administrasi (Madjid & Kusmana, 2024). Apabila dievaluasi dalam praktiknya, administrasi sebagai serangkaian tindakan organisasi menampilkan komponen-komponen tertentu. The Liang Gie menyatakan bahwa komponen-komponen tersebut dibagi menjadi delapan kategori, yaitu sebagai berikut:

1. Organisasi: landasan dalam melaksanakan tugas-tugas administratif. Selain hubungan antar karyawan atau unit kerja, organisasi juga menyatukan orang, tugas, wewenang, dan tanggung jawab.
2. Manajemen: serangkaian kegiatan yang dirancang untuk memotivasi individu dan menggerakkan semua sumber daya yang tersedia guna memastikan bahwa tujuan tersebut benar-benar tercapai.
3. Komunikasi: dalam konteks upaya kolaboratif, komunikasi adalah serangkaian kegiatan yang melibatkan transfer informasi dari satu orang ke orang lain.
4. Kepegawaian: kumpulan kegiatan yang berkaitan dengan pengawasan dan pengelolaan tenaga kerja yang dibutuhkan.

5. Keuangan: pengelolaan keuangan dilakukan secara transparan dan akuntabel agar seluruh kegiatan dapat terlaksana dengan baik.
6. Perbekalan: serangkaian prosedur yang berkaitan dengan pengadaan, pengelolaan, inventarisasi, dan pemeliharaan sehingga dapat berjalan secara optimal.
7. Tatausaha: serangkaian kegiatan yang mencakup pengumpulan, pendokumentasian, pemrosesan, penggandaan, dan penyimpanan data yang diperlukan.
8. Hubungan masyarakat: serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk membina hubungan baik dan memperoleh dukungan dari masyarakat sekitar.

Prosedur administrasi adalah serangkaian langkah yang digunakan untuk menyelesaikan suatu tugas atau pendekatan sistematis tertentu dalam melaksanakan kegiatan administratif guna mencapai tujuannya. Kebijakan-kebijakan ini diberlakukan untuk membantu pegawai dalam menjalankan tanggung jawab mereka dengan lebih berhasil dan efisien (Rosilawati, 2013).

b. Pelayanan Publik

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan pelayanan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Istilah melayani merujuk pada tindakan membantu memenuhi (mengurus) kebutuhan seseorang. Pelayanan publik merupakan jenis kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan definisi-definisi

tersebut, pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang terwujud melalui hubungan antara penyedia layanan dan penerima layanan dengan memanfaatkan struktur organisasi atau lembaga perusahaan (Aryawan, 2020).

Menurut Surjadi (2009:46, dalam Aryawan, 2020), kriteria pelayanan yang memuaskan atau yang disebut dengan pelayanan prima banyak ragamnya menurut pakar, namun esensi pelayanan prima pada dasarnya mencakup empat prinsip yaitu CETAK yang terdiri dari Cepat, Tepat, Akurat, dan Berkualitas. Prinsip CETAK mengacu pada:

1. Pelayanan harus cepat. Masyarakat dapat memperoleh pelayanan tanpa harus menghadapi waktu tunggu yang lama.
2. Pelayanan harus tepat. Ketepatan berlaku disejumlah aspek, seperti penjadwalan, biaya prosedural, sasaran, kuantitas dan kualitas, serta kompetensi personel.
3. Pelayanan harus akurat. Hasil layanan harus bebas dari kesalahan, pasti, mengikat secara hukum, dan valid tanpa keraguan.
4. Pelayanan harus berkualitas. Hasil layanan bukan sekedar memadai, tetapi harus memenuhi harapan masyarakat, memuaskan, berpusat pada pelanggan, dan bertindak demi kepentingan terbaik klien.

Upaya untuk meningkatkan mutu layanan publik sangat bergantung pada standar layanan. Standar layanan publik dapat dipandang sebagai tolak ukur yang berfungsi sebagai pedoman dalam penyediaan layanan serta acuan untuk mengevaluasi kualitas layanan tersebut. Standar tersebut merupakan janji yang

diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik yaitu suatu kondisi yang bersifat dinamis dan berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses kerja, serta lingkungan tempat pelayanan diberikan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima merupakan indikator yang baik untuk mengukur kualitas layanan publik. Penyediaan berbagai layanan administratif yang dilaksanakan secara kompeten, berhasil, efisien, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku merupakan cara untuk mencapai kualitas layanan. Kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja instansi pemerintah dapat ditingkatkan dengan menyediakan layanan administratif secara efisien, tepat waktu, akurat, dan berorientasi pada masyarakat.

Fandy Djiptono dalam bukunya yang berjudul "Prinsip-Prinsip Total Quality Service" (dalam Hardiyansyah, 2018), mengemukakan bahwa dimensi atau ukuran kualitas pelayanan terdiri dari:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

d. Surat Pengantar Nikah

Dokumen administratif yang dikeluarkan oleh pemerintah desa atau kelurahan sebagai syarat untuk proses pendaftaran pernikahan disebut surat rujukan pernikahan atau surat pengantar nikah. Tujuan surat ini adalah untuk memverifikasi identitas dan status domisili calon pasangan suami istri berdasarkan catatan administratif yang disimpan oleh instansi pemerintah daerah. Surat pengantar nikah berperan penting dalam mendukung kelancaran administrasi kependudukan melalui verifikasi informasi calon pasangan suami istri sebelum pelaksanaan upacara pernikahan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pencatatan Pernikahan, pencatatan pernikahan merupakan kegiatan pengadministrasian peristiwa pernikahan yang dilaksanakan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelaksanaan pencatatan pernikahan meliputi pendaftaran kehendak nikah, pemeriksaan persyaratan, pelaksanaan akad nikah, dan pencatatan nikah. Peraturan tersebut bertujuan untuk menjamin kepastian hukum, ketertiban administratif, dan transparansi dalam hal pernikahan. Keabsahan informasi

dalam pendaftaran pernikahan serta kepatuhannya terhadap peraturan yang berlaku, perlu dipastikan melalui persyaratan administratif oleh calon pasangan. Hal ini mencakup penyerahan dokumen yang diterbitkan oleh instansi terkait, seperti surat rujukan pernikahan atau surat pengantar nikah.

Secara umum, kriteria administratif yang ditetapkan oleh kantor kelurahan untuk mendapatkan surat pengantar nikah adalah:

1. Surat pengantar RT/RW
2. Fotokopi e-KTP calon pengantin
3. Fotokopi KK (Kartu Keluarga)
4. Fotokopi akta kelahiran
5. Fotokopi ijazah terakhir
6. Fotokopi KTP dan KK orang tua/wali
7. Pas foto berwarna
8. Dokumen tambahan/pendukung lainnya

1.4 Metode Penulisan

Seluruh teknik atau langkah yang digunakan dalam suatu penelitian, mulai dari merumuskan pertanyaan penelitian hingga menarik kesimpulan, disebut sebagai metodologi penelitian (Sari dan Samin, 2016). Pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang memanfaatkan informasi kualitatif yang tidak dapat dikuantifikasi atau diukur. Metode ini mencakup unsur-unsur seperti perhitungan non-numerik, deskripsi situasional, wawancara mendalam, analisis isi, pengambilan sampel bola salju, dan tren.

Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk memahami, mengeksplorasi, dan menganalisis secara menyeluruh berbagai aspek perilaku, interaksi manusia, dan fenomena sosial lainnya. (Creswell & Poth, 2017) menyatakan bahwa penelitian kualitatif menonjol karena penekanannya pada pemahaman konteks sosial dan budaya, yang memungkinkan para peneliti untuk menyelidiki pengalaman subjektif dan interpretasi orang-orang tentang kehidupan mereka sendiri. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang ditujukan untuk mendalami pemahaman suatu fenomena.

Menurut (Moleong, 2010) penelitian kualitatif menggunakan teknik-teknik analitis tanpa melibatkan analisis statistik atau metodologi kuantitatif lainnya. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai suatu fenomena. Sejalan dengan pendapat (Sukardi, 2003) penelitian deskriptif berfokus pada penyajian fakta dan ciri-ciri objek atau subjek yang sedang diselidiki secara terorganisir dan akurat.

1.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Penulis menggunakan beberapa teknik serta alat pengumpulan data untuk memperoleh data yang dibutuhkan, yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik dibandingkan teknik lainnya karena dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti (Sugiyono, 2018). Melalui teknik ini, penulis dapat memperoleh informasi faktual mengenai kondisi dan aktivitas

yang terjadi di lapangan. Alat yang digunakan oleh penulis saat observasi berupa alat tulis yang berfungsi untuk mencatat informasi serta hal-hal penting yang diperoleh selama proses pengamatan secara langsung di lokasi pelaksanaan PKL.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan terstruktur di mana satu orang mengajukan pertanyaan dan orang lainnya memberikan jawaban untuk mengumpulkan informasi dan menilai kualifikasi, perspektif atau pendapat (Anand, 2026). Wawancara bertujuan untuk menggali informasi yang lebih mendalam, akurat, dan relevan mengenai kondisi, proses, serta permasalahan yang terjadi di lapangan. Alat yang digunakan oleh penulis untuk wawancara, yaitu daftar pertanyaan dan buku catatan untuk mencatat informasi penting.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu menyuguhkan informasi atau bukti resmi yang berguna untuk catatan. Dokumentasi dilakukan dengan mencatat dan mengategorikan suatu informasi dalam bentuk tulisan, foto, dan video (Hasan, 2022). Kegiatan ini bertujuan agar informasi tersimpan dengan baik serta digunakan sebagai bahan bukti. Alat yang digunakan oleh penulis dalam proses dokumentasi meliputi kamera ponsel yang berfungsi untuk mengambil foto sebagai bukti kegiatan/pelaksanaan PKL dan kondisi lokasi, serta dokumen resmi seperti profil kantor, struktur organisasi, dan lainnya.

1.4.2 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data merupakan proses mengolah, mengorganisasi, mengelompokkan, dan menafsirkan data yang telah diperoleh sehingga menjadi informasi yang sistematis serta mudah dipahami. Melalui teknik analisis data, data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dapat disusun secara terstruktur sehingga menghasilkan informasi yang relevan dan dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan tugas akhir. Proses analisis dilakukan secara berkesinambungan sejak data mulai dikumpulkan hingga seluruh data dinilai telah mampu memberikan informasi yang dibutuhkan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini mengacu pada model analisis data kualitatif Miles dan Huberman yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu sebagai berikut:

a. Reduksi Data

   Data mentah yang diperoleh dari hasil pencatatan di lapangan dipilih, dipusatkan pada informasi yang relevan, disederhanakan, dikelompokkan, serta diubah menjadi data yang lebih terstruktur untuk memudahkan proses analisis. Setelah itu, data dianalisis untuk menentukan informasi yang relevan dengan tujuan penyusunan laporan, mengelompokkan data berdasarkan kategori tertentu, menghilangkan informasi yang tidak diperlukan, serta menyusun data secara sistematis. Data yang telah direduksi menjadi lebih mudah dipahami dan dapat digunakan sebagai dasar dalam proses penarikan serta verifikasi kesimpulan.

b. Penyajian Data

Data yang telah direduksi disusun ke dalam bentuk yang sistematis sehingga memudahkan proses pemahaman terhadap informasi yang diperoleh. Data dapat disajikan dalam bentuk uraian naratif, tabel, matriks, bagan, grafik maupun jaringan (*network*) sesuai dengan kebutuhan. Melalui penyajian data tersebut, hubungan antar informasi menjadi lebih jelas sehingga memudahkan dalam memahami kondisi yang terjadi, mengidentifikasi temuan, serta menjadi dasar dalam proses penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan yang diperlukan.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penulis menafsirkan makna dari data yang telah diperoleh, kemudian mengidentifikasi pola, tema, hubungan, serta kesamaan antar data untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal masih bersifat sementara sehingga perlu didukung oleh data tambahan dan diverifikasi secara berkelanjutan. Seiring bertambahnya data yang relevan, kesimpulan yang dihasilkan akan semakin kuat, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.