

**PELAYANAN PRIMA DALAM PENGURUSAN PENGANTAR NIKAH**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

**ADMINISTRASI PUBLIK**



**Oleh:**

**SELA KALISTA**  
2016210157

**KOMPETENSI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI  
MALANG  
2022**

## RINGKASAN

Salah satu sistem dalam melaksanakan sebuah pelayanan yang sangat prima merupakan bentuk dari dari sebuah penilaian yang sangat berkualitas terhadap sistem pelayanan publik merupakan salah satu komitmen yang bersumber dari pihak pelayanan yang berkualitas. Pelayanan prima dalam pengurusan pengantar nikah sangat penting bagi masyarakat maka perlu adanya pelayanan publik yang baik dan dapat memuaskan pelanggan. Adapun riset ini sebagaimana memiliki sebuah tujuan ialah untuk dapat mengetahui sistem pelayanan yang secara prima dalam melaksanakan sebuah pengurusan pengantar nikah. Pada dasarnya riset ini dapat dilaksanakan dengan sebuah metode deskriptif kualitatif, dalam pengumpulan data yang digunakan di dalam riset ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa bagian antara lain dokumentasi, observasi serta wawancara. Teknik sampel yang digunakan ialah *purposive sampling*, teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Berdasarkan dengan hasil penelitian maka, dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan prima dalam pengurusan pengantar nikah di kantor Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang sudah prima, hal ini dibuktikan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan di kantor Desa Landungsari, sarana dan prasarana lengkap, kualitas pelayanan yang memuaskan, buku catatan kehendak nikah, Sumber Daya Manusia (SDM) dan transparansi. Adapun beberapa hal yang belum ditetapkan secara maksimal yaitu budaya senyum, sapa salam. Faktor pendukung Sumber Daya Manusia (SDM) dengan kelengkapan fasilitas seperti untuk proses pendataan dan sarana-prasarana yang menunjang kegiatan yang berkaitan dengan pengurus pengantar nikah, ruang tunggu yang memadai. Adanya penunjang tersebut dapat meningkatkan proses pelayanan prima di kantor Desa Landungsari. Adapun faktor penghambat bahwa masyarakat kurang teliti dalam melengkapi persyaratan mengurus pengantar nikah dan perwalian calon berada diluar kota, ruang tunggu yang tidak ada pendingin membuat masyarakat menjadi terganggu, masyarakat yang mengurus pengantar nikah kurang melengkapi persyaratan dan harus melengkapi persyaratan terlebih dahulu menjadi penghambat dalam proses pengurusan.

**Kata Kunci :** Pelayanan Prima, Pengurus Pengantar Nikah.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam melaksanakan sebuah sistem pelayanan yang sangat prima prima dapat dikatakan sebagai salah satu bentuk sikap atas yang ada pada pihak karyawan sebagaimana dalam melaksanakan sebuah tindakan proses untuk memberikan sebuah pelayanan terhadap pelanggan berlandaskan dengan konsep sehingga dapat meraih pada kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2011 : 54). Namun pada dasarnya ditemukan beberapa aspek antara lain : ketepatan, keramahan, serta tingkat kenyamanan. Dari empat Dari 4 aspek tersebut sehingga dapat disimpulkan bahwa konsep dalam sebuah pelayanan yang berintegritas tinggi ialah sebuah sistem pelayanan merupakan salah satu tindakan yang melebihi dari aspek yang masih minim. Maka dari situlah 4 aspek tersebut secara langsung dapat berwujud apabila dapat pula didorong oleh sebuah strategi serta sistem pelayanan yang sangat cepat dan tepat karena strategi pelayanan merupakan salah satu arah serta petunjuk terhadap sebuah organisasi yang memiliki tanggung jawab sebagai salah satu hal yang berkaitan dengan pelayanan.

Pelayanan publik merupakan suatu bagian dari indikator yang sangat sangat penting dalam melaksanakan sebuah proses berdasarkan pada sistem penilaian kinerja yang dimiliki oleh pihak pemerintahan yang efektif serta dapat pula diangkat pada pihak daerah serta Pusat. Suatu penyelenggara pada sebuah pelayanan dapat dikatakan cukup jika di dalam proses sebuah pelayanan terhadap

publik dapat dilaksanakan secara orientasi yakni terhadap kepentingan pelanggan. Adapun sistem pelayanan yang efektif serta dapat berkualitas dapat memberi dampak positif seperti implikasi kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan demikian dalam suatu konsep Sistem pelayanan dapat didefinisikan sebagai salah satu tindakan untuk melayani Bagaimana pelaksanaan peningkatan kebutuhan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Adapun salah satu tindakan berdasarkan pada pelayanan publik merupakan salah satu bentuk proses pelayanan yakni secara keseluruhan dari komponen pelayanan yang mendasar ialah sistem sebagaimana dapat diperlukan oleh kalangan masyarakat maka dari itu dapat memenuhi sebagaimana berlandaskan dengan peraturan serta ketentuan yang telah ada.

Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai salah satu mekanisme yang secara langsung akan dibangun oleh pihak pemerintahan dengan tujuan untuk dapat memenuhi tingkat kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai salah satu tindakan yang mana akan memberi sebuah pelayanan terhadap masyarakat yang secara baik serta profesional itu sebagaimana dalam bentuk pelayanan berupa administratif. Pelayanan publik yang baik yakni memberi kepuasan terhadap pelanggan. Pada saat memberikan sebuah tindakan pelayanan merupakan salah satu kewajiban atau tanggung jawab oleh pihak pemerintahan dalam mempersiapkan sebuah pelayanan yang sangat optimal.

Namun seringkali dalam pelayanan publik setiap lembaga atau instansi akan menemukan masalah yang tentu saja bukan hal yang diharapkan, permasalahan pengurusan pengantar nikah ini adalah aturan lama yaitu umur setiap calon nikah,

laki-laki dengan yang memiliki umur sudah mencapai 19 tahun serta wanita berusia 16 tahun, disamping itu juga terdapat sebuah aturan terhadap si calon pria sudah mencapai usia 19 tahun serta wanita berusia 19 tahun.

Aturan baru adapun batas usia dalam pernikahan perempuan disamakan minimal usia pernikahan laki-laki sudah memiliki usia 19 tahun , maka adanya perbatasan pada usia tersebut bertujuan untuk dinilai sudah siap baik itu jiwa maupun raga agar dapat terselenggaranya sebuah pernikahan sebagaimana berlandaskan pada aturan yang sudah ada. Adapun tujuan pernikahan ini ialah untuk dapat membangun rumah tangga yang baik dan harmoni. Dan diharapkan juga dengan adanya peraturan dari pemerintah minimal usia pernikahan baik itu usia laki-laki maupun perempuan dengan batas usia 19 tahun untuk memudahkan proses pengurusan pengantar nikah dan juga dapat membawa dampak yang positif dalam pernikahan.

Aturan lama usia perempuan minimal 16 tahun dalam pertimbangan yang sama disebutkan adanya peraturan yang berkaitan dengan minimal memiliki umur pernikahan yang jauh berbeda yaitu antara umur pria serta wanita dengan tujuan untuk sama sekali tidak dapat menimbulkan diskriminasi pada sebuah konteks atas tindakan pelaksanaan sebuah hak demi dapat membentuk sebuah keluarga sebagaimana dapat dijamin pada UUD 1945 ayat (1) Pasal 12B disamping itu juga secara langsung dapat menimbulkan sebuah tindakan perlakuan yang tidak baik seperti yang seakan-akan ada tindakan diskriminasi terhadap hak sebagaimana telah dituangkan dalam UUD 1945 pasal 28B ayat (2). Dengan demikian sebuah pengurusan pengantar nikah yang memiliki batas umur di antara wanita serta pria

berdasarkan peraturan yang baru dipersamakan dengan minimal usia 19 tahun. Sebagaimana telah dibahas pada latar belakang yang ada, sehingga dalam riset ini peneliti tertarik untuk dapat melakukan sebuah riset dengan topik **“Pelayanan Prima Dalam Pengurusan Pengantar Nikah”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Sebagaimana telah dibahas pada latar belakang yang ada, sehingga dalam riset ini rumusan masalah yang akan diangkat dalam riset ini ialah :

1. Bagaimana sebuah pelayanan yang prima pengurusan pengantar nikah ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sebagaimana telah dibahas pada rumusan masalah tersebut, sehingga dalam riset ini tujuan penelitian yang akan diangkat dalam riset ini ialah: untuk dapat mengetahui sebuah pelayanan yang prima pengurusan pengantar nikah

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Sebagaimana telah dibahas pada tujuan penelitian tersebut, sehingga dalam riset ini manfaat penelitian yang akan diangkat dalam riset ini ialah:

1. Secara Praktis
  - a. Bagi kantor Desa Landungsari akan selalu diharapkan dari riset ini untuk dapat digunakan sebagai dasar dalam proses pelayanan prima dalam pelayanan publik.
  - b. Bagi masyarakat sebagai pengetahuan mengenai pengurus pengantar nikah
2. Secara Teoritis
  - a. Dapat memaksimalkan pemahaman serta wawasan sebagaimana berkaitan langsung dengan pelayanan prima.

b. Sebagai bahan referensi bagi peneliti berikutnya dengan topik bahan yang sama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Moleong. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Moleong. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Mukarom. Zaenal dan Laksana Muhibidin Wijaya. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka Setia
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi dan Reformasi Birokrasi*. Jakarta : PTReflika Aditama
- Sugiyono 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

### Jurnal

- Maisilalahi, E., & Rusmiwari (2018). Akuntabilitas Pelayanan Prima di Kecamatan Bumiaji Kota Batu. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 7(2). Hal:11-15
- Ndiki, (2016). Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintah dalam Mewujudkan Pelayanan Prima. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 5(1). Hal:39-43
- Suwando. M., & Adiwidjaja, I. (2019). Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 6(3). Hal:15-21

### Undang-undang

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Pencatatan Perkawinan peraturan menteri
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan