

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN
NIKAH (SKN) DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KECAMATAN JEKAN RAYA KOTA
PALANGKA RAYA**

SKRIPSI



Oleh :
GUSTI PRATAMA PUTRA
NIM. 13.11.014922

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2019**

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN
NIKAH (SKN) DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KECAMATAN JEKAN RAYA KOTA
PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana pada Program Studi
Ilmu Administrasi Negara

Oleh :
GUSTI PRATAMA PUTRA
NIM. 13.11.014922



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2019**

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN NIKAH (SKN) DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN JEKAN RAYA KOTA PALANGKA RAYA

Oleh :

GUSTI PRATAMA PUTRA

NIM. 13.11.014922

Telah dipertahankan di depan Penguji
Pada Tanggal 28 Juni 2019
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi Pembimbing

Dr. H. M. Yusuf, S.Sos, M.A.P

Palangka Raya, 4 Juli 2019

Universitas Muhammadiyah Palangka Raya

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan,



Dr. H. M. Yusuf, S.Sos, M.A.P

IDENTITAS TIM PENGUJI SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN NIKAH (SKN) DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN JEKAN RAYA KOTA PALANGKA RAYA

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Pada Tanggal 28 Juni 2019
Dan telah direvisi dengan baik

Ketua Tim Penguji :



MILKA , S.Sos., M.AP

Anggota Tim Penguji :



1. SAIPUL, S.Sos., M.AP



2. Dr. H. M. YUSUF, S.Sos., M.AP

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustakanya.

Apabila ternyata dalam naskah Skripsi ini dikemudian hari dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Palangka Raya, 28 Juni 2019
Mahasiswa,



GUSTI PRATAMA PUTRA
NIM. 13.11.014922

Program Sarjana Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Palangka Raya

RINGKASAN

Gusti Pratama Putra, 2019, Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Nikah (SKN) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya. Dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.AP

Tugas akhir ini membahas mengenai pelayanan publik. Pelayanan Publik merupakan bentuk tanggungjawab pemerintah terhadap masyarakat dalam upaya pemenuhan kebutuhan, namun sampai saat ini bentuk pertanggungjawaban tersebut belum dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat, sehingga masih banyak masyarakat yang menilai kurangnya pelayanan publik. Dalam Kasus ini adalah Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Nikah di Kantor Urusan Agama. Metode penilaian pelayanan menggunakan metode kualitatif dimana menggali persoalan kualitas pelayanan yang sangat rendah kemudian membendah secara teoritis dan menganalisis. Berdasarkan proses tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang di berikan oleh Kantor Urusan Agama dalam hal pembuatan Surat Keterangan Nikah masih belum memenuhi standar pelayanan yang baik.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Masyarakat, Kinerja*



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini tepat pada waktunya, yang akan dilaksanakan di Kantor Kelurahan Menteng Kota Palangka Raya dengan judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Nikah (SKN) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya”.

Penyusunan laporan ini merupakan salah satu persyaratan dalam menempuh penulisan skripsi pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Universitas Muhammadiyah Palangkaraya dan sebagai langkah dari pembuatan proposal yang akan diseminarkan serta dilanjutkan dengan kegiatan penelitian untuk selanjutnya.

Penulis juga sangat menyadari bahwa dalam penyusunan proposal ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan, untuk itu diharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak bagi kesempurnaan penulisan proposal yang akan datang.

Palangka Raya, 10 Juli 2019

Gusti Pratama Putra



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Hasil Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Kualitas Pelayanan.....	6
B. Surat Keterangan Tulis.....	23
C. Gambaran Umum.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Metode Penelitian	28
B. Waktu dan Tempat Penelitian	28
C. Sumber Data	29
D. Instrumen Penelitian.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Teknik Analisa Data	31
G. Rencana Pengujian Keabsahan Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Hasil Penelitian	34
B. Pembahasan.....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	44
A. Kesimpulan	44
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	46

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
3.1	Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Penelitian.....	32



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi V*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chomaria, Nurul. (2012). *Sindrom Pernikahan Solusi Problema Awal Pernikahan*. Solo: Tinta Medina.
- Emzir. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Mmeteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang *Pedoman Survei Keputusan Masyarakat*.
- Kertamuda, Fatchiah, E. (2009). *Konseling Pernikahan Untuk Keluarga Indonesia*. Jakarta: Salemba Humanika.
- M. Alfi. (2015). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran, Akta Perceraian, dan Akta Kematian di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pulang Pisau Kabupaten Pulang Pisau Provinsi Kalimantan Tengah*. Palangka Raya: Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- Muclas, Al Farbi. (2014). *Muhasabah Cinta (Agar Engkau Menjadi Istri Idaman Suami, Penuh Pesona & Berkarakter Surgawi)*. Yogyakarta: Lafal.
- Pasolong, Harbani. (2007). *Metode Penelitian Administrasi (Untuk Organisasi Profit dan Non Profit*. Makassar: Lembaga Penerbitan Uhnas (Lephas)
- Rahmad. (2014). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sebangau Kota Palangka Raya*. Palangka Raya: Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- Saleh, A Muwafik. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.