

**ETIKA PELAYANAN PERMOHONAN AKTA
PERKAWINAN**
**(Studi di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan
Kecamatan Krembangan Kota Surabaya Jawa Timur)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh:

PUTRI IKA FADILAH

NBI 1111900180

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

2023

**ETIKA PELAYANAN PERMOHONAN AKTA
PERKAWINAN**

**(Studi di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan Kecamatan
Krembangan Kota Surabaya Jawa Timur)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik

dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Administrasi Negara



Oleh:

PUTRI IKA FADILAH

NBI 1111900180

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : Putri Ika Fadilah
NBI : 1111900180
Judul : Etika Pelayanan Permohonan Akta Perkawinan (Studi di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan Kecamatan Krembangan Kota Surabaya)

Surabaya, 17 Mei 2023

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya


Dr. Dra. Ayun Maduwjanti, MP
NPP. 20120870103

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing I


Drs. Radjikan, M.Si
NPP. 2010870100

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Diperhatikan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna
memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 31 Mei 2023 :

Dewan Penguji

1. Drs. Radjikan, M.Si

Ketua

2. Dr. Djoko Widodo, MS

Anggota I

3. Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

Anggota II

Mengesahkan

Dekan FISIP Untag Surabaya,



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

NPP. 20120870103

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa, memberi saya kekuatan, membekali saya dengan ilmu pengetahuan serta memperkenalkan saya dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan, akhirnya Skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Segala perjuangan saya hingga titik ini, saya persembahkan teruntuk orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat, menjadi alasan kuat sehingga bisa menyelesaikan Skripsi ini.

1. Kedua orang tua saya, Moch Abdul Gafor dan Wiji Lestari yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup, yang merupakan anugrah terbesar dalam hidup.
2. Adik saya tercinta, Siti Andina, Athallah Atha dan Arsenio yang selalu menjadi penyemangat dalam proses pengerjaan skripsi hingga akhir. Semoga kakak bisa menjadi inspirasi kalian semua.
3. Sahabat selama kuliah, yang selalu memberi semangat satu sama lainnya dan setia menemani dikala susah maupun senang.

Surabaya, 31 Mei 2023

Penulis

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Putri Ika Fadilah
Tempat Tanggal Lahir : Kota Probolinggo, 02 Oktober 2000
Alamat : Jl. Kapten Patimura Gg. XII No.03 RT.08/RW.08
Kota Probolinggo
Nomor HP : 0857-3091-8662
E-mail : putriikafadilah@gmail.com
Riwayat Pendidikan
2007 – 2013 : SD Negeri Mangunharjo 1 Kota Probolinggo
2013 – 2016 : SMP Negeri 3 Kota Probolinggo
2016 – 2019 : SMA Negeri 4 Kota Probolinggo
Riwayat Pekerjaan
2021 – 2023 : CV Makmur Jaya Kota Surabaya
Pengalaman Organisasi
2020 – 2021 : Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2021 – 2022 : Dewan Perwakilan Mahasiswa Universitas 17
Agustus 1945 Surabaya

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Putri Ika Fadilah

NBI : 1111900180

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : Etika Pelayanan Permohonan Akta Perkawinan (Studi di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan Kecamatan Krembangan Kota Surabaya Jawa Timur)

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 17 Mei 2023

Yang membuat Pernyataan



(Putri Ika Fadilah)



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Ika Fadilah
NBI/ NPM : 1111900180
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

ETIKA PELAYANAN PERMOHONAN AKTA PERKAWINAN (Studi di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan Kecamatan Krembangan Kota Surabaya Jawa Timur)

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 03 Juli 2023

Yang Menyatakan,



(Putri Ika Fadilah)

*Coret yang tidak perlu

RINGKASAN

Putri Ika Fadilah, 2023, **Etika Pelayanan Permohonan Akta Perkawinan (Studi di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan Kecamatan Krembangan Kota Surabaya Jawa Timur).**

Drs. Radjikan, M.Si

Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi hal yang sangat utama dalam pemerintahan. Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan baik atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah. Hubungan masyarakat dan pemerintahan dapat dilihat dari kegiatan pelayanan publik. pelayanan publik tidak bisa dipisahkan dari etika, sebab etika mengandung sistem nilai serta prinsip dasar manusia untuk bertindak pada tujuan yang baik sehingga terciptanya mekanisme pelayanan publik yang terbuka, riil, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat. Berdasarkan laporan SKM Kota Surabaya, Kelurahan Krembangan memiliki unsur nilai terendah pada kompetensi pegawai pelayanan. Artinya etika pegawai dalam kelurahan tersebut harus benar-benar diperhatikan agar pelayanan yang diberikan lebih efisien dan efektif.

Tujuan dari penelitian adalah (1) Mendeskripsikan Etika Pelayanan Permohonan Akta Perkawinan di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan Kecamatan Krembangan Kota Surabaya Jawa Timur, (2) Menganalisis faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan Etika Pelayanan Permohonan Akta Perkawinan di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan Kecamatan Krembangan Kota Surabaya Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengambilan data secara purposive. Terdapat 2 sumber data yaitu data primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan 4 teknik analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti berfokus pada 5 indikator yaitu persamaan hak, kesetiaan, pertanggungjawaban, akuntabilitas dan kualitas layanan. Pada indikator persamaan hak, secara keseluruhan pelayanan sudah baik. Pada indikator kesetiaan, secara keseluruhan sudah diterapkan dengan baik. Pada indikator pertanggungjawaban, masih belum

baik. Pada indikator akuntabilitas masih dikatakan cukup. Sedangkan pada indikator kualitas layanan masih dikatakan cukup.

Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah penerapan etika pelayanan dalam permohonan akta perkawinan bagi pegawai memiliki peranan yang sangat penting karena akan menghindari dari diskriminasi dalam pelayanan, meminimalisir permasalahan pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan masyarakat. Tetapi, terdapat indikator masih perlu perbaikan. Sehingga diperlukannya pengawasan terhadap pegawai untuk menghindari terjadinya penyimpangan dalam proses atau kewenangan.

**KATA KUNCI : AKTA PERKAWINAN, ETIKA, PELAYANAN
PUBLIK, MASYARAKAT, PEGAWAI**

SUMMARY

Putri Ika Fadilah, 2023, **Service Ethics for Requesting Marriage Certificates (Study at the South Krembangan Village Office, Krembangan District, Surabaya City, East Java).**

Drs. Radjikan, M. Si

The implementation of public services is very important in governance. Every citizen has the right to get good services for goods, services and administrative services provided by the government. Public relations and government can be seen from public service activities. Public service cannot be separated from ethics, because ethics contains a value system and basic human principles to act for good purposes so that an open, real, and community-oriented public service mechanism is created. Based on the Surabaya City SKM report, Krembangan Village has the lowest score element on the competence of service employees. This means that the ethics of employees in the kelurahan must really be considered so that the services provided are more efficient and effective.

The aims of the study were (1) to describe the Ethics of Service for Application for Marriage Certificates in the South Krembangan Village Office, Krembangan District, Surabaya City, East Java, (2) to analyze the supporting and inhibiting factors for the implementation of the Ethics for Service Applications for Marriage Certificates in the South Krembangan Village Office, Krembangan District, Surabaya City, East Java . This study used a qualitative method with purposive data collection. There are 2 sources of data, namely primary and secondary data. This study uses interview data collection techniques, observation and documentation. In this study using 4 data analysis techniques, namely data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results of the research that has been done, the researchers focused on 5 indicators, namely equal rights, loyalty, responsibility, accountability and quality of service. On the equal rights indicator, overall the service is good. On the loyalty indicator, overall it has been well implemented. On the accountability indicator, it is still not good. The accountability indicator is still said to be sufficient. While the indicators of service quality are still said to be sufficient.

The conclusion obtained in this study is that the application of service ethics in applications for marriage certificates for employees has a very important role because it will avoid discrimination in services, minimize public service problems so as to improve service quality and community satisfaction. However, there are indicators that still need improvement. So that it is necessary to supervise employees to avoid irregularities in processes or authority.

KEYWORDS : MARRIAGE CERTIFICATE, ETHICS, PUBLIC SERVICE, SOCIETY, EMPLOYEES.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023 yang berjudul “Etika Pelayanan Permohonan Akta Perkawinan (Studi di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan Kecamatan Krembangan Kota Surabaya Jawa Timur) sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023 adalah di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan, Kecamatan Krembangan, Kota Surabaya, Jawa Timur.

Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terealisasikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terimakasih, antara lain kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dida Rahmadanik, S.AP., M.A selaku dosen wali yang telah membantu penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Drs. Radjikan, M.Si selaku dosen pembimbing satu atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Ibu Dra. Indah Indartuti, M.Si selaku dosen pembimbing dua atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Seluruh staff pengajar Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh Pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Kedua orang tua penulis, Moch Abdul Gafor dan Wiji Lestari yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.

8. Adik penulis tercinta, Siti Andina, Athaullah Atha dan Arsenio yang selalu menjadi penyemangat dalam proses pengerjaan skripsi hingga akhir.
9. Sahabat terbaik penulis, Mira, Yafie, Miya, Risma, Cindy, Rendy, Febrianto yang selalu saling membantu memberikan saran dan informasi serta menemani selama perkuliahan.
10. Bisma Wandika Abhirama yang selalu menjadi penyemangat dalam pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan penelitian di masa datang. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat serta menambah informasi bagi semua pihak yang menggunakan skripsi ini.

Penyusun

Putri Ika Fadilah

DAFTAR ISI

COVER	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
SURAT BEBAS PERPUSTAKAAN	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	x
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Konsep Etika.....	11
2.2.2 Prinsip-Prinsip Etika	12
2.2.3 Konsep Kode Etik.....	13
2.2.4 Konsep Pelayanan.....	14
2.2.5 Konsep Pelayanan Publik.....	15
2.2.6 Unsur Penting Pelayanan Publik	15

2.2.7	Bentuk Pelayanan Publik.....	16
2.2.8	Asas-Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	17
2.2.9	Penerapan Etika Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik	18
2.2.10	Pelayanan Permohonan Akta Perkawinan	19
2.2.11	Pencatatan Perkawinan	21
2.3	Kerangka Konseptual	21
BAB III METODE PENELITIAN.....		23
3.1	Jenis Penelitian	23
3.2	Fokus Penelitian	23
3.3	Lokasi Penelitian	24
3.4	Sumber Data Penelitian	24
3.5	Teknik Pengumpulan Data	25
3.6	Teknik Analisis Data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		29
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	29
4.1.1	Profil Kelurahan	29
4.1.2	Visi Misi	29
4.1.3	Struktur Organisasi	29
4.1.4	Uraian Tupoksi	31
4.1.5	Jam Kerja Pelayanan	33
4.2	Hasil Penelitian	33
4.3	Pembahasan.....	52
BAB V PENUTUP.....		59
5.1	Kesimpulan	59
5.2	Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA		61
LAMPIRAN.....		64

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pengguna Layanan menurut Kelompok Unit Pelayanan	3
Tabel 1. 2 Laporan Nilai Rata Terendah Kelurahan Surabaya	4
Tabel 3. 1 Daftar Informan Penelitian.....	25
Tabel 4. 1 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Akta Perkawinan di Kelurahan Krembangan Selatan	37
Tabel 4. 2 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Akta Perkawinan di Kelurahan Krembangan Selatan	44
Tabel 4.3 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Akta Perkawinan di Kelurahan Krembangan Selatan	44
Tabel 4. 4 Pengetahuan Responden Terhadap Layanan Akta Perkawinan di Kelurahan Krembangan Selatan.....	48
Tabel 4. 5 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Akta Perkawinan di Kelurahan Krembangan Selatan	48
Tabel 4. 6 Kepuasan Responden Terhadap Layanan Akta Perkawinan di Kelurahan Krembangan Selatan	51
Tabel 4. 7 Pengetahuan Responden Terhadap Layanan Akta Perkawinan di Kelurahan Krembangan Selatan.....	51
Tabel 4. 8 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Akta Perkawinan di Kelurahan Krembangan Selatan	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	30