

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**KUALITAS PELAYANAN REKOMENDASI NIKAH PADA
KANTOR CAMAT TUALANG DI KECAMATAN
TUALANG KABUPATEN SIAK**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Bidang Ilmu Pemerintahan
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



**M. Fathur Al Farisy
NPM : 207310234**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU
2026**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : M. Fathur Al Farisy
NPM : 207310234
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Rekomendasi Nikah pada Kantor
Camat Tualang di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak

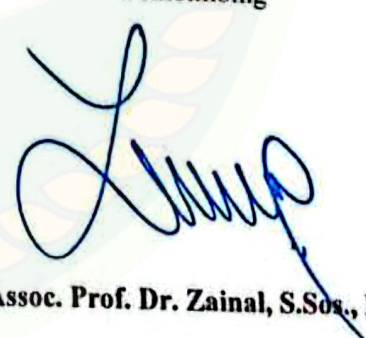
Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diujikan dalam sidang konferehensif.

Pekanbaru, Januari 2026

Turut Menyetujui
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua

Pembimbing


Assoc. Prof. Dr. Syaprianto, S.Sos., M.IP


Assoc. Prof. Dr. Zainal, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

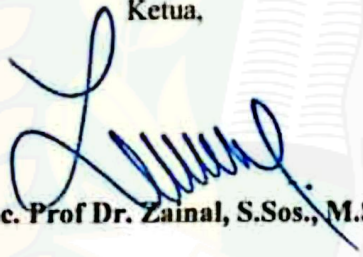
PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : M. Fathur Al Farisy
NPM : 207310234
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Rekomendasi Nikah pada Kantor Camat Tualang di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Pekanbaru, Januari 2026
Sekretaris

Ketua,


Assoc. Prof Dr. Zainal, S.Sos., M.Si


Septa Juliana, S.Sos., M.Si
Anggota


Dr. Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si

Mengetahui
Wakil Dekan I Bidang Akademik


Dr. Andriyus, S.Sos., M.Si



**KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 198 /UIR-FS/KPTS/2026**

TENTANG

TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang** : a. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
b. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 4095/UIR/KPTS/2025, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2025-2029.
- Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama	: M. Fathur Alfariy
N P M	: 207310234
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi	: Kualitas Pelayanan Rekomendasi Nikah pada Kantor Camat Tualang di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak.

Struktur Tim :

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Dr. Zainal, S.Sos., M.Si. | Sebagai Ketua merangkap Penguji |
| 2. Septa Juliana, S.Sos., M.Si. | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Dr. Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si. | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas;
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 10 Desember 2025

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU,

Assoc. Prof. Dr. Kasmanto Rinaldi, SH., M.Si
NPK. 110802423

Tembusan :

1. Rektor UIR
2. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Wakil Dekan I FISIPOL UIR
4. Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan FISIPOL UIR



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

الجامعة الإسلامية الريو

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoan, Pekanbaru, Riau, Indonesia 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Email fslipol@uir.ac.id Website : www.uir.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI PROGRAM STUDI (S1) ILMU PEMERINTAHAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Bismillahirrohmannirohim

Tim Penguji Ujian Skripsi Tahun Akademik 2025/2026 Program Studi (S1) Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau dengan susunan sebagai berikut :

NO.	NAMA PENGUJI	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Dr. Zainal, S.Sos., M.Si	Ketua	
2.	Septa Juliana, S.Sos., M.Si	Sekretaris	
3.	Dr. Syahminar Rusadi, S.Sos., M.Si	Anggota	

Pada Hari Kamis Tanggal 11 Desember 2025 Jam 10.00 WIB telah menguji Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan:

NAMA	: M. FATHUR ALFARISY	Tanda Tangan Peserta :
No. Mahasiswa	: 207310234	
I.P.K. Sementara	: 344	
Pembimbing	: Dr. Zainal, S.Sos., M.Si	

Setelah Tim Penguji mengadakan Sidang dan menilai hasil ujian yang telah dicapai, maka akhirnya Mahasiswa tersebut dinyatakan :

LULUS	MENGULANG
-------	-----------

DENGAN NILAI : $239 = 79.4 = 80 = (B+)$

Catatan:

An. Dekan,

Dr. Andriyus, S.Sos., M.Si
Wakil Dekan I Bid. Akademik

Pekanbaru,
Ketua Tim Penguji,

Dr. Zainal, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : M. Fathur Al Farisy
NPM : 207310234
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Rekomendasi Nikah pada Kantor
Camat Tualang di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrasi dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, Januari 2026

Ketua,

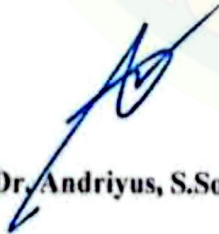
An. Tim Penguji
Sekretaris


Assoc. Prof Dr. Zainal, S.Sos.,
M.Si


Septa Juliana, S.Sos., M.Si

Mengetahui
Wakil Dekan I Bidang Akademik

Turut Menyetujui
Ketua Program Studi,


Dr. Andriyus, S.Sos., M.Si


Assoc. Prof. Dr. Syaprianto, S.Sos., M.I.P

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt, yang mana telah memberikan kesehatan dan karunia-Nya kepada penulis serta kekuatan untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul "Kualitas Pelayanan Rekomendasi Nikah pada Kantor Camat Tualang di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak" Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S-1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Proses penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari hambatan dan kesulitan. Namun, atas bantuan dan dorongan serta tunjuk ajar dari berbagai pihak akhirnya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas menyampaikan rasa terima kasih yang se dalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Assoc. Prof. Dr. Admiral, S.H., M.H selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Prof. Dr. Kasmanto Rinaldi, S.H., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Syaprianto, S.Sos., M.IP selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau serta jajaran dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Zainal, S.Sos., M.Si Dosen Pembimbing yang telah memberikan tunjuk ajarnya sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.

5. Dosen dan pegawai Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu peneliti selama mengikuti perkuliahan, baik dari segi ilmu maupun bantuan administrasi.
6. Bapak Camat Tualang Kabupaten Siak yang telah bersedia memberikan data awal yang dibutuhkan dan meluangkan waktu serta memberi izin kepada peneliti untuk mengumpulkan data dalam penyusunan skripsi ini.
7. Buat Ayahanda dan Ibunda yang tak henti-hentinya memberikan doa dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada teman-teman yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini maupun dalam perkuliahan yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu namanya.

Semoga bimbingan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan. Terima kasih.

Pekanbaru, Januari 2026

Penulis,



M. Fathur Al-Farisy
NPM: 207310234

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
SK PENETAPAN PENGUJI UJIAN SKRIPSI	iv
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF SKRIPSI	v
PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
SURAT PERNYATAAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
 BAB I : PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Kegunaan Penelitian.....	6
 BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	 7
A. Studi Kepustakaan.....	7
1. Konsep Pemerintahan	7
2. Konsep Manajemen Pemerintahan	13
3. Konsep Kinerja	15
4. Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	19
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Pikir.....	28
D. Konsep Operasional	28
E. Operasional Variabel.....	30
 BAB III : METODE PENELITIAN	 32
A. Tipe Penelitian.....	32
B. Lokasi Penelitian	32

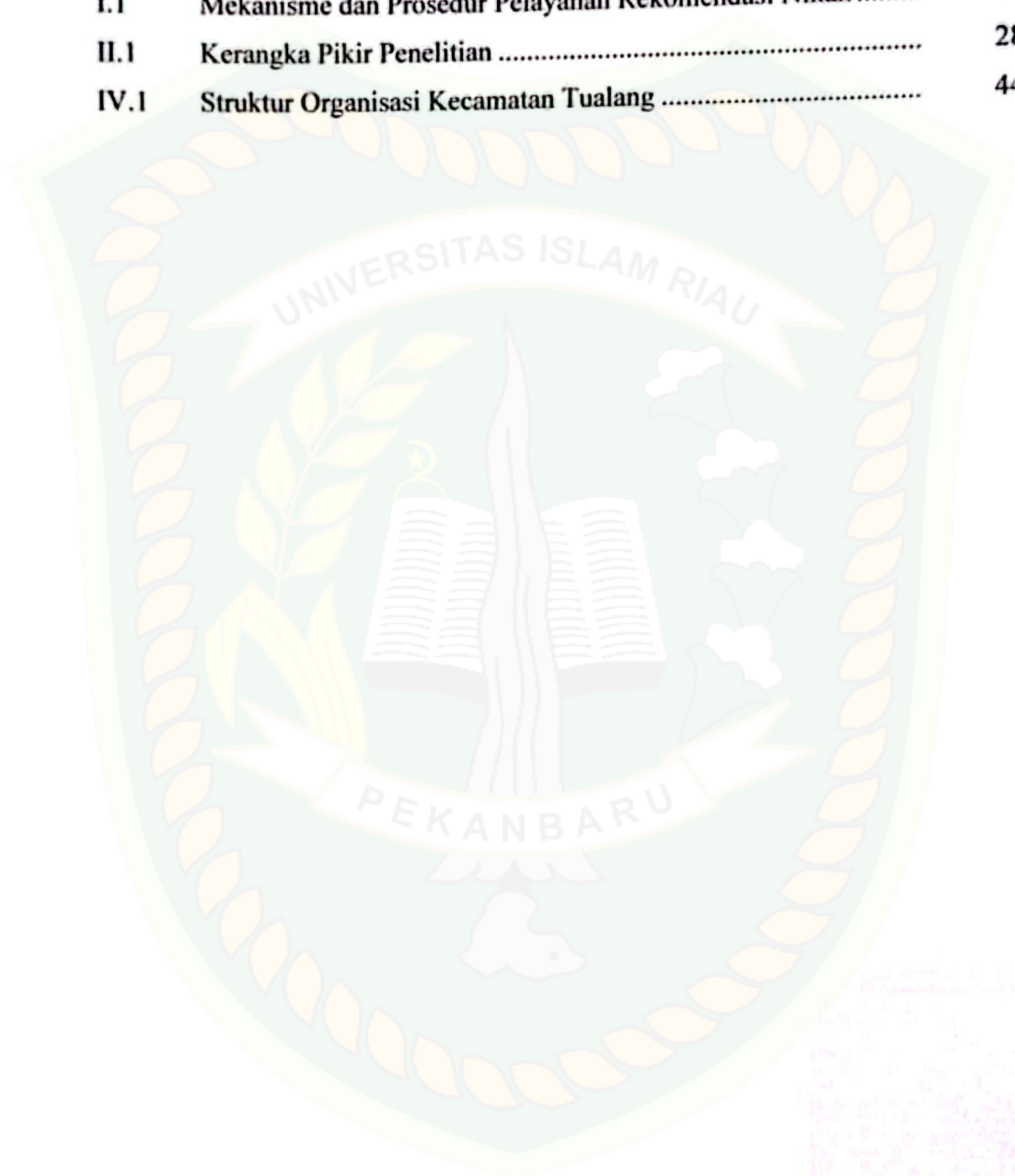
C. Informan Penelitian	33
D. Teknik Penetapan Informan	33
E. Jenis dan Sumber Data	34
F. Teknik Pengumpulan Data	35
G. Teknik Analisis Data	36
H. Jadwal Waktu Penelitian	38
BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	39
A. Kecamatan Tualang	39
B. Kantor Camat Tualang	42
BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Identitas Informan	47
B. Hasil Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang.....	48
1. Efisiensi	50
2. Efektivitas	64
3. Keadilan	72
4. Daya Tanggap	76
BAB VI : PENUTUP	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	89
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	91
LAMPIRAN-LAMPIRAN :	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
II.1	Review Penelitian Terdahulu.....
II.2	Operasional Variabel Penelitian.....
III.1	Informan Penelitian.....
III.2	Jadwal Waktu Penelitian.....
IV.1	Penduduk di Kecamatan Tualang
IV.2	Rumah Ibadah di Kecamatan Tualang
V.1	Identitas Informan Penelitian
	23
	30
	33
	38
	41
	42
	47

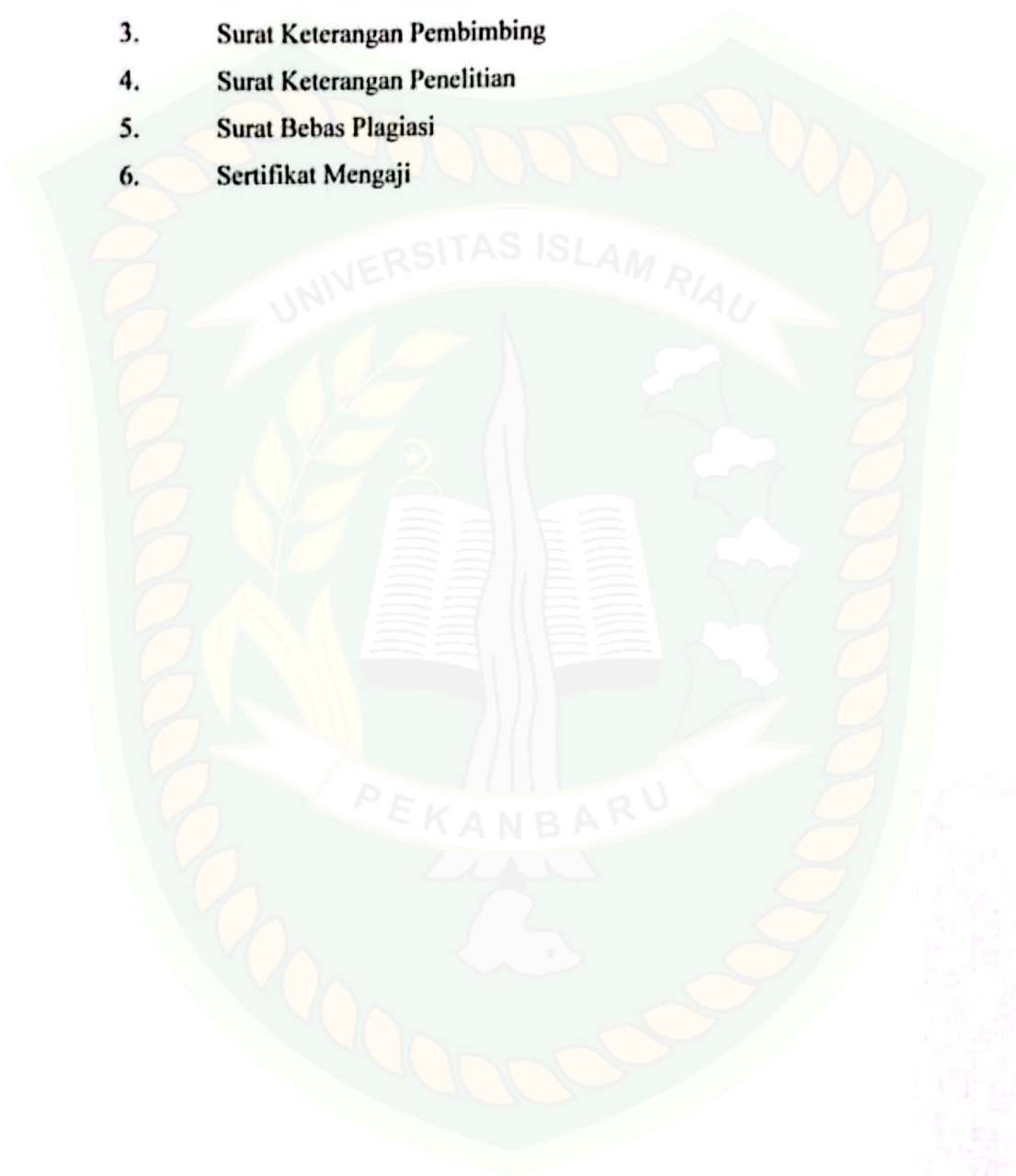
DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I.1 Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Rekomendasi Nikah	4
II.1 Kerangka Pikir Penelitian	28
IV.1 Struktur Organisasi Kecamatan Tualang	44



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Pertanyaan Wawancara
2. Dokumentasi Penelitian
3. Surat Keterangan Pembimbing
4. Surat Keterangan Penelitian
5. Surat Bebas Plagiasi
6. Sertifikat Mengaji



SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian komprehensif yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M. Fathur Al-Farisy
NPM : 207310234
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Rekomendasi Nikah pada Kantor Camat Tualang di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian komprehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila di kemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian komprehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, Januari 2026
Pelaku Pernyataan,



M. Fathur Al-Farisy
NPM: 207310234

KUALITAS PELAYANAN REKOMENDASI NIKAH PADA KANTOR CAMAT TUALANG DI KECAMATAN TUALANG KABUPATEN SIAK

ABSTRAK

M. Fathur Al-Farisy
NPM : 207310234

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Rekomendasi Nikah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang. Konsep teori yang digunakan sebagai tolak ukur yakni efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap. Metode kualitatif yang digunakan dengan pendekatan deskriptif. Untuk menjawab permasalahan yang diteliti ditetapkan key informan dan informan dalam mengumpulkan berbagai informasi. Kemudian langkah yang digunakan dalam pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan dipisahkan sesuai jenis dan bentuknya kemudian diuraikan secara deskriptif. Hasil penelitian disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak yang dilihat dari efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap sudah memuaskan masyarakat. Hasil terlihat dari indikator efisiensi telah ditetapkan persyaratan yang harus dipenuhi dalam penerbitan rekomendasi nikah, adanya alur pelayanan yang dilalui dalam penerbitan rekomendasi nikah, serta telah adanya informasi yang disiapkan bagi masyarakat membutuhkan dengan menyediakan meja informasi beserta petugas yang bisa menjelaskan informasi mengenai rekomendasi nikah. Indikator efektivitas sudah berjalan efektif dengan diterapkannya sistem antrean yang tidak rumit dan waktu penyelesaiannya sangat cepat. Indikator keadilan dalam pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang tidak dikenakan biaya sama sekali. Indikator daya tanggap sudah memperlihatkan pegawai yang mau bertanya akan keperluan masyarakat dan menunjukkan sikap yang ramah dalam melayani serta membimbing masyarakat dalam mengurus rekomendasi nikah.

*QUALITY OF MARRIAGE RECOMMENDATION SERVICES AT THE
TUALANG DISTRICT OFFICE IN TUALANG DISTRICT, SIAK REGENCY*

ABSTRACT

M. Fathur Al-Farisy
NPM: 207310234

Keywords: Service Quality, Marriage Recommendation

This study aims to determine the quality of marriage recommendation services at the Tualang Sub-district Office. The theoretical concepts used as benchmarks are efficiency, effectiveness, fairness, and responsiveness. This study employed a qualitative method with a descriptive approach. To answer the research questions, key informants and informants were identified to collect various information. Data collection steps included interviews, observation, and documentation. The collected data were classified according to type and form and then presented descriptively. The study concluded that the quality of marriage recommendation services at the Tualang District Office, Siak Regency, as measured by efficiency, effectiveness, fairness, and responsiveness, has satisfied the public. The efficiency indicator demonstrates the established requirements for issuing marriage recommendations, the established service flow, and the provision of information for those in need, including an information desk and staff who can explain marriage recommendation information. The effectiveness indicator has been implemented effectively, with a simple queuing system and very fast turnaround times. The fairness indicator for marriage recommendation services at the Tualang District Office is free of charge. The responsiveness indicator demonstrates staff who are willing to inquire about the community's needs and demonstrate a friendly attitude in serving and guiding the community in processing marriage recommendations.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia telah menerbitkan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik, yakni Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mana konsep pelayanan publik di dalam peraturan tersebut haruslah sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan. Pasal 1 undang-undang ini menyebutkan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dijalankan sebagian besar instansi dari berbagai jenjang pemerintahan termasuk di tingkat kecamatan. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyatakan dalam Pasal 225 Kecamatan mempunyai tugas sebagai penyelenggaraan urusan pemerintahan umum, mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegak Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati, pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum, penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat Daerah di tingkat Kecamatan, membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa/kampung dan kelurahan, melaksanakan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintahan

Daerah Kabupaten yang ada di kecamatan dan melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berlandaskan undang-undang di atas, maka untuk menjalankannya pemerintah Kabupaten Siak menerbitkan Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Siak. Peraturan ini memberikan batasan bahwa Kecamatan merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan yang dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat kampung dan kelurahan.

Salah satu bentuk dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi pemberian rekomendasi nikah yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi rekomendasi nikah adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pemberian rekomendasi bagi masyarakat yang ingin melangsungkan pernikahan di suatu wilayah. Rekomendasi nikah dikeluarkan sebagai salah satu jenis pelayanan dari administrasi pemerintahan di tingkat kecamatan bagi pasangan calon pengantin yang ingin menikah di luar wilayah kecamatan.

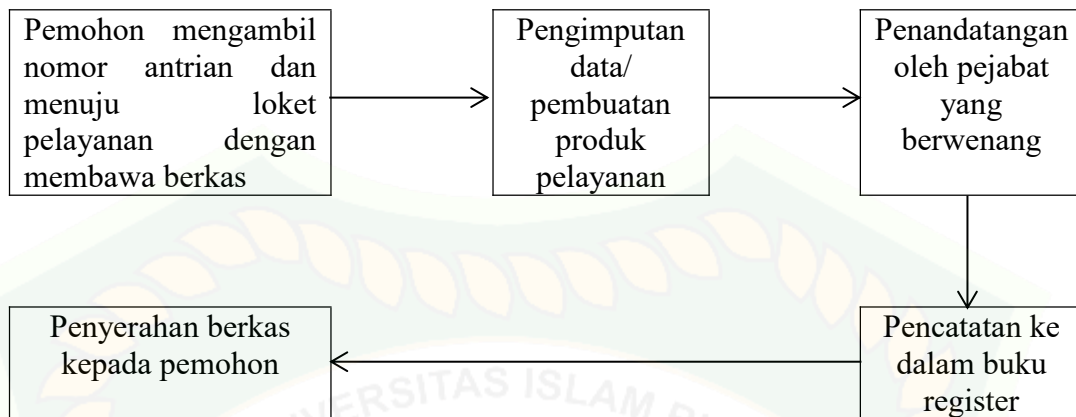
Ada beberapa hal yang harus kita amati dari bentuk pelayanan administrasi di Indonesia ini dan salah satunya di Kantor camat Tualang yang termasuk dalam bagian dari pelaksanaan dalam pelayanan publik. Pelayanan publik bidang rekomendasi nikah di Kantor camat Tualang meliputi pemberian surat keterangan berupa rekomendasi nikah yang menjadi dokumen pendukung dalam pengurusan nikah di kantor agama.

Rekomendasi nikah diberikan kepada masyarakat calon pengantin yang melakukan pengurusan di kantor Camat Tualang untuk melaksanakan pernikahan di luar wilayah kecamatan dengan mengajukan persyaratan yang telah ditetapkan sebagai berikut:

1. Fotocopy KTP calon mempelai pria dan wanita
2. Fotocopy KK calon mempelai pria dan wanita
3. Pas Foto 4x6 berlatar belakang warna biru
4. Fotocopy Ijazah terakhir kedua calon mempelai
5. Wajib mengisi surat kuasa apabila pemohon berhalangan hadir
6. Surat keterangan Kematian bagi yang berstatus cerai mati (asli)
7. Surat akta perceraian bagi yang berstatus janda/duda (asli)
8. Model N1, N2, N4, dan N5
9. Surat pernyataan belum pernah menikah baik secara agama dan hukum disertai saksi I dan II (RT & RW) dan bermaterai 10.000,-.
10. Surat keterangan/pengantar wali nikah jika memang di wali nikah
11. Semua berkas di tanda tangani oleh pemohon
12. Wajib menyerahkan arsip (lengkap 1 berkas)
13. Mengisi blangko surat dispensasi nikah
14. Pemohon meninggalkan nomor HP/WA yang dapat dihubungi

Setelah persyaratan yang ditetapkan dipenuhi oleh pemohon dalam rekomendasi nikah, maka setiap pemohon harus mengikuti mekanisme dan prosedur pelayanan yang berlaku di Kantor Camat Tualang, yakni:

Gambar I.1 Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Rekomendasi Nikah



Sumber: Kantor Camat Tualang, 2025

Berdasarkan alur mekanisme prosedur pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang, maka dapat dijabarkan bahwa dalam pengurusan rekomendasi nikah pemohon datang ke kantor camat dengan membawa berkas sesuai persyaratan yang ditetapkan. Pemohon mengajukan permohonan rekomendasi nikah di loket 3 untuk pelayanan rekomendasi nikah dan diperiksa kelengkapan berkasnya. Kemudian pegawai melakukan pengimputan data yang akan diproses, lalu didistribusikan dokumen pemohon kepada pejabat terkait untuk ditandatangani. Setelah ditandatangani pencatatan dokumen ke dalam buku registrasi, lalu surat rekomendasi nikah diserahkan kepada pemohon.

Pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang dapat dalam ketentuannya ditetapkan selama 1 hari kerja dan dengan tarif atau biaya dikenakan secara gratis/tidak dipungut biaya. Dengan demikian dari persyaratan dan alur pelayanan dalam penerbitan rekomendasi nikah dapat dijadikan acuan bagi peneliti untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan pegawai kantor camat dalam melayani masyarakat.

Dari masalah yang dipaparkan di atas peneliti menemukan beberapa fenomena yang terpantau selama masa pra penelitian di Kantor Camat Tualang, sehingga memunculkan permasalahan:

- 1 Pegawai yang tersedia di Kantor Camat Tualang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada loket rekomendasi nikah hanya 1 orang.
- 2 Terlihat pelayanan rekomendasi nikah berada pada loket 3 bersamaan dengan pelayanan riset, dan izin keramaian.
3. Pelayanan rekomendasi nikah dilaksanakan dengan 2 cara yakni manual atau datang langsung ke kantor camat dan secara Online.
4. Terlihat ada pegawai yang kurang merespon kebutuhan masyarakat, seperti pegawai kurang menanggapi pertanyaan masyarakat mengenai persyaratan dalam pelayanan dan lainnya.

Berdasarkan dari fenomena penulis temukan yang sesuai diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk menelitinya lebih lanjut dengan mengangkat judul: “Kualitas Pelayanan Rekomendasi Nikah Pada Kantor Camat Tualang Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena di atas maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan rekomendasi nikah pada Kantor Camat Tualang?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui kualitas pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat secara teoritis dan praktis.

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam pengembangan ilmu pemerintahan terutama manajemen pemerintahan.
- b. Dapat dijadikan bahan informasi bagi peneliti lain yang ingin meneliti serta mempelajari masalah kualitas pelayanan.
- c. Secara praktis dapat memberikan informasi dan masukan bagi Pemerintah umumnya dan khususnya bagi pegawai kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Pemerintahan

a. Ilmu Pemerintahan

Pemaparan teori mengenai pemerintahan terlebih dahulu disajikan mengenai ilmu. Hal ini tidak terlepas dari pandangan pemerintahan sebagai ilmu yang bisa dipelajari dan dikaji. Suryaningrat (dalam Syafiie, 2018;34) bahwa mengungkapkan bahwa disiplin ilmu yang tertua adalah ilmu pemerintahan karena sudah dipelajari sejak sebelum masehi oleh para filosof yaitu Plato dan Aristoteles.

Ilmu pemerintahan merupakan suatu ilmu dan seni. Disebut seni disebabkan terdapat banyak pemimpin pemerintahan yang mampu menjalankan dengan kharismatik alur roda pemerintah tanpa didukung dengan pendidikan pemerintahan yang mumpuni. Kemudian dikatakan ilmu disebabkan terpenuhinya syarat sebuah ilmu yang bisa dipelajari dan diajarkan, adanya objek, universal, sistematis, dan spesifik. Untuk itu ilmu pemerintahan merupakan sebuah ilmu yang bisa dipelajari bagaimana menjalankan fungsi pengurusan, pengaturan, kepemimpinan, dan koordinasi pemerintah dengan baik (Syafiie, 2018;20).

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ilmu pemerintahan merupakan sebuah ilmu yang bisa dipelajari bagaimana seorang pemimpin mampu menjalankan koordinasi, legislasi, eksekutif, dan yudikatif dalam menjalin hubungan antar pemerintahan yang diperintahnya.

b. Pengertian Pemerintahan

Pemerintahan berasal dari kata awal perintah yang dibubuhi awalan ‘pe’ dan akhiran ‘an’ yang menjadikan makna pemerintahan adalah perbuatan, proses, cara, hal atau urusan dari badan yang memerintah.

Pemerintah menurut Budiarto (2013;21) adalah seluruh aktivitas yang terkendali berasal dari kedaulatan dan kemerdekaan, berpedoman pada dasar negara. Rakyat atau warga negara dan wilayah suatu negara mempunyai tujuan untuk bernegara berlandaskan konsep dasar negara tersebut. Pemerintah juga merupakan semua organisasi berisi orang-orang berkompeten yang ada di dalamnya menjalankan fungsi untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan warga negara.

Pendapat di atas sejalan dengan yang dikatakan Ndraha (2016;36) bahwa pemerintah adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat. Sedangkan yang dimaksud dengan pemerintahan adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat. Dengan demikian pemerintah adalah badan atau lembaga yang memiliki fungsi tertentu dan pemerintahan adalah proses pemenuhan semua fungsi yang melekat pada pemerintah dalam sebuah negara yang berdaulat.

Pengertian yang disampaikan para tokoh di atas mengenai pemerintah dan pemerintahan telah disampaikan secara jelas, maka dapat dikatakan bahwa pemerintah merupakan suatu organisasi, dimana di dalamnya terdapat orang-orang yang terpilih dalam menjalankan tugas ataupun menjalankan kebijakan-kebijakan untuk kepentingan masyarakat ataupun warga dalam sebuah Negara. Untuk

menjalankan roda pemerintah khususnya dalam menjalankan kebijakan-kebijakan pemerintah harus mampu mengayomi masyarakat serta bersifat adil dan bijaksana, sehingga sesuai dengan fungsinya sebagai pemerintah.

Menurut Braz dalam Syafiie (2018;35) “Pemerintahan umum adalah pemerintahan yang sebagaimana menjadi kompetensi dari berbagai instansi milik negara, yang di dalam kehidupan modern sekarang ini, memainkan peranan yang sangat penting”.

Pemerintahan adalah segala kegiatan yang terorganisir yang bersumber kepada kedaulatan dan kemerdekaan, berlandaskan dasar negara. Rakyat atau penduduk juga wilayah suatu negara memiliki tujuan untuk mewujudkan negara berdasarkan konsep dasar negara tersebut. Selanjutnya konsep-konsep tercapainya negara dalam ilmu politik adalah negara (*state*), kekuasaan (*power*), pengambilan keputusan (*decisionmaking*), kebijaksanaan (*polici, belied*), dan pembagian (*distribucion*), atau alokasi (*allocation*). (Budiardjo, 2013 ;21).

Kemudian menurut Rasyid dalam Labobo (2011;35) bahwa tujuan utama terbentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di mana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. Pemerintah modern dengan kata lain, pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Pada dasarnya pemerintahan adalah sekelompok orang yang diberi kekuasaan legal oleh masyarakat setempat untuk melaksanakan pengaturan atas

interaksi yang terjadi dalam pergaulan masyarakat (baik individu dengan individu, individu dengan lembaga pemerintahan, lembaga pemerintahan dengan lembaga, pemerintah dengan pihak swasta, pihak swasta dengan individu) untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan hidupnya sehari-hari, sehingga interaksi tersebut dapat berjalan secara harmonis.

Dengan demikian pemerintahan sesungguhnya merupakan upaya mengelola kehidupan bersama secara baik dan benar guna mencapai tujuan yang disepakati atau diinginkan bersama pemerintahan ditinjau dari sejumlah aspek penting seperti kegiatan (dinamika), struktur fungsional, maupun tugas dan kewenangannya. Kegiatan pemerintahan berkaitan dengan segala aktivitas yang terorganisasi, bersumber pada kedaulatan dan berlandaskan pada dasar negara. Struktur fungsional menyangkut pemerintahan sebagai seperangkat fungsi negara yang satu sama lain saling berhubungan secara fungsional dan melaksanakan fungsinya atas dasar tertentu demi tujuan negara. Sementara itu, tugas dan kewenangan berhubungan dengan keseluruhan tugas dan kewenangan negara yang dilakukan oleh pemerintah.

c. Fungsi Pemerintahan

Menurut Ndraha (2016;85), fungsi pemerintahan tersebut kemudian diringkus menjadi 2 (dua) macam fungsi, yaitu:

Pertama, pemerintah mempunyai fungsi primer atau fungsi pelayanan (*service*), sebagai *provider* jasa publik yang baik diprivatisasikan dan layanan civil termasuk layanan birokrasi.

Kedua, pemerintah mempunyai fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan (*empowerment*), sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan.

Dengan begitu luas dan kompleksnya tugas dan fungsi pemerintahan, menyebabkan pemerintah harus memikul tanggung jawab yang sangat besar. Untuk mengemban tugas yang berat itu, selain diperlukan sumber daya, dukungan lingkungan, dibutuhkan institusi yang kuat yang didukung oleh aparat yang memiliki perilaku yang sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku di dalam masyarakat dan pemerintahan. Langkah ini perlu dilakukan oleh pemerintah, mengingat di masa mendatang perubahan-perubahan yang terjadi di dalam masyarakat akan semakin menambah pengetahuan masyarakat untuk mencermati segala aktivitas pemerintahan dalam hubungannya dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Rasyid (2006) mengemukakan bahwa fungsi pemerintahan terdiri dari fungsi-fungsi pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Fungsi pemerintahan harus dijalankan agar masyarakat yang memberikan kepercayaan tidak merasakan kekecewaan atas harapan untuk dipenuhi kebutuhan akan pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah.

1). Fungsi Pelayanan

Fungsi pemerintah dalam pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari sifat tujuan negara pada awalnya, yaitu mengatur berbagai kepentingan rakyat

begitu tidak ada konflik di antara orang-orang itu sendiri. Maka semakin banyak rumitnya kebutuhan masyarakat, negara membutuhkan lembaga mengatur kepentingan-kepentingan itu. Hal ini diungkapkan oleh Ryaas Rasyid bahwa pemerintah adalah personifikasi negara, padahal birokrasi dan aparaturnya adalah personifikasi dari pemerintah (Rasyid, 2006). Ekspresi Hal itu mungkin terlalu sederhana dan tidak dapat ditolak pihak tersebut yang paling aktif dalam pengelolaan kekuasaan Negara sehari-hari adalah birokrasi yang bertindak sebagai pelaksana keputusan dirumuskan oleh para pemimpin politik.

2). Fungsi Pemberdayaan

Terkait dengan fungsi pemberdayaan, Ndraha (2013) mengungkapkan bahwa: Pemberdayaan dapat ditinjau dalam arti pemberdayaan dan dalam arti memungkinkan. Dalam arti memberdayakan, memberdayakan, yaitu pemberian hak atau peluang kepada publik untuk disampaikan dan memperjuangkan aspirasinya atau menentukan masa depannya, demikianlah adanya politik. Dalam arti memungkinkan, pemberdayaan, yang merupakan proses pembelajaran untuk meningkatkan kemampuan, kapasitas, dan kemampuan masyarakat untuk melakukan sesuatu untuk membantu diri mereka sendiri dan memberikan kontribusi besar mungkin untuk integritas nasional.

Berdasarkan yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa pemberdayaan dapat ditinjau dari arti pemberdayaan dan memungkinkan. Arti pemberdayaan yaitu pemberian hak atau peluang kepada masyarakat untuk disampaikan dan diperjuangkan untuk masa depannya demikianlah adanya politik yang dapat mempengaruhinya. Sedangkan dalam arti memungkinkan

pemberdayaan merupakan proses pembelajaran untuk meningkatkan kapasitas dan kemampuan masyarakat untuk melakukan sesuatu yang awalnya tidak berdaya menjadi berdaya untuk membantu dirinya sendiri dan dapat memberikan kontribusi bagi nasional.

3). Fungsi Pembangunan

Fungsi pembangunan atau pengembangan (*development*), Ndraha (2013) berpendapat bahwa fungsi pengembangan bukanlah fungsi penting pemerintah, melainkan fungsi sementara iklan, sementara masyarakat belum mampu membangun diri sendiri. Konsep pengembangan hanya dikenakan pada "Dunia Ketiga", dikelola sesuai dengan administrasi pembangunan yang diajarkan oleh negara maju kepada klien mereka di seluruh dunia. Tanpa pinjaman (hutang), tidak ada perkembangan.

Dari penjelasan di atas, jelas bahwa fungsi pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintah terbagi menjadi 3 fungsi yaitu fungsi pembangunan, fungsi pemberdayaan dan fungsi pelayanan. Namun di dalam menjalankan ketiga fungsi di atas, pemerintah menetapkan kebijakan yang disebut kebijakan pemerintah.

2. Konsep Manajemen Pemerintahan

Manajemen pemerintahan adalah proses kegiatan dalam rangka melaksanakan tata kelola atau pengelolaan pemerintahan yang dilakukan oleh penguasa untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Manajemen pemerintah menjadi penting untuk ditinjau karena merupakan bentuk pengelolaan

yang dijalankan pemegang tampuk kekuasaan dalam upaya memenuhi pencapaian tujuan yang telah disepakati.

Menurut Ott Hyde dan Shafrits dalam Keban (2008: 18) manajemen pemerintahan adalah bagian utama dari bidang kajian administrasi negara yang sangat luas, manajemen pemerintahan berkaitan dengan fungsi-fungsi dan proses-proses manajemen pada bagian di semua tingkatan pemerintahan sebagai sektor nirlaba.

Manajemen pemerintah menurut Rasyid (2006:14) adalah manajemen yang diarahkan agar terlebih dahulu merumuskan hasil apa atau dengan kata lain tujuan apa yang dicapai dengan ruang, peralatan, keahlian dan tenaga kerja yang kemudian dilaksanakan. Selanjutnya hasil akan di evaluasi untuk menentukan apakah tujuan itu tercapai atau tidak. Manajemen pemerintahan juga menganut prinsip-prinsip seperti manajemen pada umumnya yaitu efisiensi, efektivitas, dan inovasi dalam proses menghimpun dan menggerakkan orang-orang, memperoleh dan menggunakan uang, serta mengadakan, mempergunakan dan memelihara peralatan demi tercapai tujuan organisasi.

Fungsi manajemen pemerintahan menurut Supriyanto (2009: 41) dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Manajemen pemerintahan berarti membuat keputusan-keputusan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan sampai monitoring atau evaluasi.
- b. Manajemen pemerintahan berarti menetapkan kebijakan-kebijakan kerja sama antara pemerintah dan masyarakat.

- c. Manajemen pemerintahan berarti melaksanakan program dan kegiatan tahunan yang ditugaskan.
- d. Manajemen pemerintahan berarti penetapan pedoman perencanaan, pengembangan, pengawasan dan pengendalian bidang tata kelola pemerintahan.

Sederhananya manajemen pemerintahan merupakan suatu kegiatan tata kelola pemerintahan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah. Dengan adanya penata kelolaan pemerintahan, roda pemerintahan bisa berjalan dengan terstruktur, sistematis, dan bisa memenuhi kebutuhan masyarakatnya sebagaimana tujuan yang telah disepakati para pendiri bangsa.

3. Konsep Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Menurut Pasolong (2013:175) pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut

Ada berbagai pendapat tentang kinerja menurut para ahli yaitu: Widodo dalam Pasolong (2013:175) Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan

menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Mangkunegara (2021:67) Kinerja karyawan (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Sinambela dalam Pasolong (2013:176) Kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

b. Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja dalam Pasolong (2013:182) pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan pencapaian indikator kinerja. Pengukuran kinerja merupakan evaluasi keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam menjalankan tugasnya. Jika penilaian kinerja terhadap birokrasi, berarti evaluasi keberhasilan atau kegagalan birokrasi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

Nasucha dalam Pasolong (2013:185) mengatakan bahwa hasil dari pengukuran kinerja dapat digunakan untuk menentukan beberapa hal antara lain:

- a. Menentukan bahwa keuntungan dan pengaruh yang sedang berjalan dapat dicapai
- b. Memperoleh jaminan bahwa tujuan dapat dan sedang dicapai
- c. Memonitor dan mengontrol perkembangan dari rencana yang ditetapkan
- d. Memastikan penggunaan sumber-sumber daya
- e. Menilai efektivitas dari sebuah aktivitas
- f. Menyediakan sebuah dasar untuk menghitung penghargaan dan insentif, dan
- g. Menentukan bahwa *value for money* dapat diperoleh.

Dwiyanto dalam Pasolong (2013:178) menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

- a. Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan.
- b. Kualitas pelayanan, yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik, keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara murah dan mudah.
- c. Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat

responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

- d. **Responsibilitas**, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi.
- e. **Akuntabilitas**, yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik.

Kumorotomo dalam Pasolong (2013:180) menjelaskan beberapa indikator kinerja untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja birokrasi publik, antara lain:

- a. **Efisiensi** yaitu menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.
- b. **Efektivitas** yaitu apakah tujuan yang didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai? Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan
- c. **Keadilan** yaitu mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakannya oleh organisasi pelayanan publik.
- d. **Daya tanggap** yaitu berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari

daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan masyarakat yang mendesak.

4. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

a. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan bahwa pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan/mengurus apa yang diperlukan seseorang.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan proses. Pelayanan sebagai proses berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Napitupulu (2007 : 164) menyatakan pelayanan sebagai serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Pelayanan adalah suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan tidak memiliki wujud, melainkan dapat dirasakan dan cepat hilang. Sastrodiningrat (2002:17) menyatakan bahwa pelayanan dalam suatu

organisasi kerja identik dengan penjabaran tugas-tugas pegawai/pengurus yang berwenang dalam organisasi yang bersangkutan. Pelayanan berarti pemberian bantuan, penyediaan fasilitas, partisipasi, dan makna yang lain dari pemberian bantuan kepada orang lain kearah pencapaian tujuan. Sedangkan Keban (2008:198) bahwa Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa pelayanan dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pengertian di atas menjelaskan bahwa pelayanan suatu bentuk interaksi seseorang ataupun kelompok tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang ingin dicapai. Pengertian pelayanan dikemukakan oleh Menteri Pendayaan Aparatur Negara, bahwa Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa pelayanan dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu dan atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Pada sektor publik pelayanan pemerintah diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya (*the delivery of service by government agency using own employees*).

Pelayanan publik oleh birokrasi hendaknya berdasarkan prinsip-prinsip dasar, sebagaimana dikemukakan oleh Sulistio dan Budi (2009 :39), adalah :

1. Rasional, efektif dan efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka
2. Ilmiah, berdasarkan kajian dan penelitian dan didukung oleh cabang-cabang ilmu pengetahuan lainnya.

3. Inovatif, pembaharuan yang dilakukan terus menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang.
4. Produktif, berorientasi pada hasil kerja yang optimal
5. Profesionalisme, menggunakan tenaga kerja professional, terampil dalam istilah “ *The Right Man in The Right Pleace*”.
6. Penggunaan teknologi yang tepat guna

Berdasarkan pendapat di atas dapat diketahui bahwa konsep pelayanan publik harus rasional, efektif dan efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka, dilakukan secara ilmiah berdasarkan kajian dan penelitian serta didukung oleh cabang-cabang ilmu lainnya. Pelayanan publik harus memiliki inovatif yakni pembaharuan yang dilakukan terus menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang, berorientasi kepada hasil kerja yang optimal, dan dilakukan secara profesional, menggunakan tenaga kerja profesional, terampil dan menggunakan teknologi modern yang tepat guna.

b. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah hasil persepsi dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Zauhar (2005:22), menyatakan bahwa : Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan

manajerial yang hanya terpenuhi jika pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan.

Menurut Potter dalam Supriyono (2003:16), dikemukakan pelayanan yang berkualitas perlu beberapa kriteria, antara lain :

- a. Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi profesi, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.
- b. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapat prioritas.
- c. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
- d. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsive, dan manusiawi.
- e. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
- f. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan jasa lapisan masyarakat.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila mampu memenuhi kriteria, seperti memiliki fasilitas, pelayanan tepat waktu, membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan, memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan,

perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, jujur, mudah dan sesuai kebutuhan masyarakat.

5. Rekomendasi Nikah

Perkataan nikah menurut Rasjidi (2011:3) mengandung dua pengertian yaitu dalam arti yang sebenarnya (*haqiqat*) dan arti kiasan (*majaaz*). Dalam pengertian yang sebenarnya kata nikah itu berarti berkumpul sedangkan dalam arti kiasan berarti aqad atau mengadakan perjanjian kawin.

Beberapa ahli memberikan beragam pengertian atau definisi dari kata nikah yang dikutip Rasjidi (2011:3), diantaranya seperti yang di kemukakan oleh Soemiyati, yang merumuskan nikah itu merupakan perjanjian perikatan antara seorang laki-laki dan seorang wanita. Perjanjian disini bukan sembarang perjanjian tapi perjanjian suci untuk membentuk keluarga antara seorang laki-laki dan seorang wanita. Suci disini dilihat dari segi keagamaannya dari suatu perkawinan. Sementara itu Zahry Hamid menulis sebagai berikut; yang dinamakan nikah menurut syara' ialah akad (ijab kabul) antara wali dan mempelai laki-laki dengan ucapan tertentu dan memenuhi rukun dan syaratnya. Dalam pengertian luas, pernikahan atau perkawinan adalah “suatu ikatan lahir batin antara seorang laki-laki dan seorang perempuan untuk hidup berketurunan, yang dilangsungkan menurut ketentuan syariat Islam.

Untuk memberikan kepastian hukum, maka pemerintah Indonesia telah mengeluarkan peraturan perundang-undangan Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 (UU Nomor 1 Tahun 1974) tentang Perkawinan: sebagai pedoman dalam hal pernikahan, sehingga semua warga negara yang melangsungkan pernikahan

terdata dan sah secara hukum. Melalui ketentuan dan peraturan tersebut, maka setiap warga negara harus memenuhi segala jenis administrasi pendukung agar dapat diakui keabsahan secara hukum dalam hal pernikahan. Salah satunya adalah pengurusan surat rekomendasi nikah di kantor camat.

Surat rekomendasi nikah merupakan salah satu dokumen penting yang harus dilampirkan oleh calon pengantin apabila akan melangsungkan pernikahan di luar wilayah domisili, baik di kecamatan maupun provinsi lain. Dokumen ini menjadi pengantar resmi dari KUA asal calon pengantin ke KUA tempat pernikahan dilangsungkan. Melalui surat ini, KUA tujuan dapat memastikan data calon pengantin sudah terdaftar dan administrasi di wilayah asal telah sesuai ketentuan yakni surat Rekomendasi nikah yang dikeluarkan tingkat kecamatan.

B. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan sumber referensi dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel II.1 Review Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul	Metode penelitian	Kesimpulan
1	2	3	4	5
1.	Sharhana Zahiah, M. Mas'ud Said, Taufiq Rahman Ilyas <i>Jurnal Respon Publik: Vol. 14 No. 8 Tahun 2022</i>	Analisis Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang (Studi Kasus Pada Dinas Tenaga Kerja)	Kualitatif	Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang sudah baik, dilihat dari beberapa indikator, yaitu: (1) Kualitas atau mutu, (2) Kuantitas atau jumlah, (3)

				Ketepatan waktu, (4) Efektifitas, dan (5) Kemandirian. Sedangkan pada kualitas pelayanan dapat dilihat dari yaitu: (1) Tangible atau bukti fisik, (2) Reliability atau kehandalan, (3) Responsivines atau daya tanggap, (4) Assurance atau jaminan, dan (5) Emphaty atau empati.
2.	Muhammad Aji Ibrahim, Muhammad Jamal, Burhanudin <i>eJournal Ilmu Pemerintahan</i>: Vol. 7 No. 2 Tahun 2019	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang	Kualitatif	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kecamatan Bontang Barat secara umum dapat dikatakan sudah baik dan Sarana dan Prasarana yang ada di kecamatan sudah cukup menunjang kinerja dari Aparatur Sipil Negara.
3.	Nur Aini <i>JISoP</i>: Vol. 1 No. 1 Tahun 2019	Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif <i>Good Governance</i>	Kualitatif	Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat cukup baik, di mana Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang Mengadopsi sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sistem ini merupakan sistem

				dimana masyarakat hanya menemui satu loket pelayanan yang akan melayani segala urusan administrasi masyarakat.
4.	Reza Maharani Putri Tizaka <i>JRP: Jurnal Relasi Publik: Vol. 2 No. 2 Tahun 2024</i>	Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance di Kecamatan Asemrowo	Kualitatif	Pelayanan publik di Kecamatan Asemrowo berjalan baik didukung oleh respons cepat dan penerapan sistem pelayanan berbasis online. Faktor pendukung termasuk regulasi yang jelas dan kedisiplinan pegawai, sementara faktor penghambat meliputi rendahnya kompetensi SDM dan keterbatasan jumlah pegawai.
5.	Nadian Bataweya, Zuchri Abdussamad, Rustam Tohopi. Jambura: Jurnal Administration and Public Service: Vol. 4 No. 1 Tahun 2023	Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	Kualitatif	Kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor kelurahan Leato Utara pada aspek Kualitas kerja pegawai masih belum optimal dari segi penampilan, kemampuan, daya tanggap, disiplin, dan tanggung jawab. Kuantitas kerja juga perlu ditingkatkan karna di samping pengerjaan sesuai SOP harus juga cepat pada penyelesaiannya. Ketepatan waktu seharusnya

				memaksimalkan waktu dalam bekerja sehingga mampu menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugas dan pokok pekerjaan.
6.	Rama Ramadhan, Isabella, dan Novia Kencana <i>Jurnal Pemerintahan dan Ilmu Politik: Vol. 9 No. 1 Tahun 2024</i>	Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP di Zona VIII Kecamatan Sematang Borang	Kualitatif	Pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Sematang Borang belum berjalan secara maksimal, di mana hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, yang antara lain sarana atau alat kerja yang sering error saat hendak digunakan yang menjadikan pekerjaan sedikit terhambat seiring dengan banyaknya masyarakat yang hendak melakukan pembuatan e-KTP, tempat yang bisa dikatakan tidak terlalu layak sebab masih berbentuk seperti rumah pada umumnya, tempat parkir yang sempit, serta sumber daya manusia yang minim.
7.	Umar <i>Jurnal JISIPOL: Vol. 4 No. 1 Tahun 2020</i>	Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Camat Padalarang Kabupaten Bandung Barat	Kualitatif	Pelayanan publik di Kecamatan Padalarang telah berjalan dengan baik mengacu pada Surat Keputusan Camat Padalarang Nomor 13 Tahun 2014 tentang PATEN di

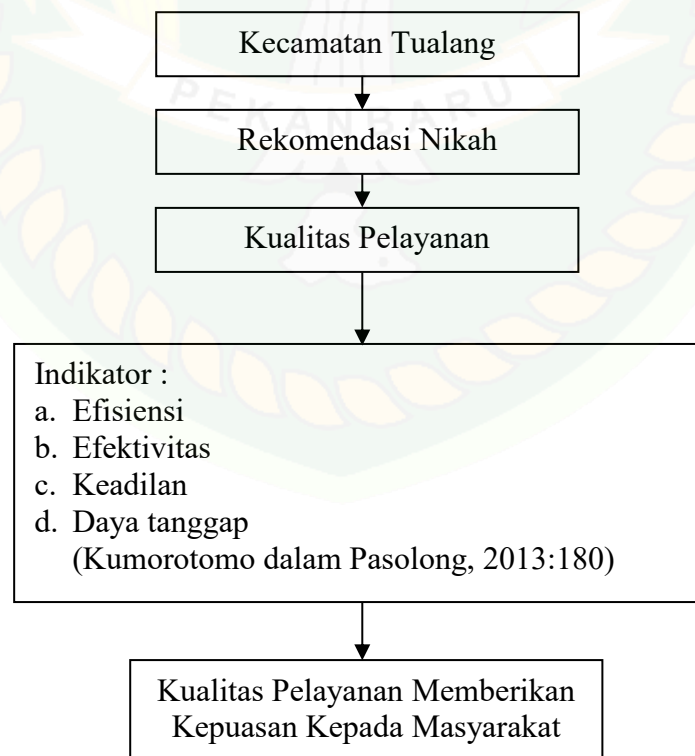
				Lingkungan Kecamatan Padalarang, dan Pemberian layanan publik menekankan pada peran partisipatif masyarakat dan peran aspiratif sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki sistem penyelenggaraan pelayanan.
8.	Nuvrida Iriyanti, Rahmi Hayati, dan Safrul Rijali <i>JAPB: Vol. 5 No. 1 Tahun 2022</i>	Efektivitas Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah	Kualitatif	Efektivitas Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) ditinjau dari Aspek Pencarian Sumber Daya pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu sungai Tengah sudah sangat efektif. Hal itu dinilai dari hasil wawancara dari para pegawai dan dilihat dari kinerja para pegawai yang menjalankan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan, dan kinerja yang diberikan sesuai dengan indikator kinerja pegawai. Hal itu juga sesuai dengan faktor kemampuan dan motivasi yang dimiliki oleh sumber daya.

Berdasarkan dari beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini, maka dapat dikatakan bahwa terdapat persamaan dan perbedaan yang ada dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Di mana persamaannya terletak dari pembahasan mengenai pelayanan publik yang terdapat di instansi pemerintahan dan jenis penelitian yakni kualitatif. Sedangkan perbedaan terletak pada jenis masalah yang diteliti yakni jenis pelayanan rekomendasi nikah yang menjadi pokok masalah yang peneliti teliti dan lokasi penelitian yang berbeda.

C. Kerangka Pikir

Untuk lebih jelasnya dapat disajikan kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut:

Gambar II.1: Kerangka Pikir Penelitian



D. Konsep Operasional

Adapun konsep operasional yang ditetapkan dalam penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pemerintah adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat. Pada penelitian ini pemerintah adalah pemerintah Kecamatan Tualang yang memiliki tugas dan fungsi memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di wilayahnya.
2. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai dalam satu waktu tertentu dalam mencapai tujuan organisasi.
3. Pegawai Negeri Sipil adalah pegawai negeri yang ditempatkan di Kantor Camat Tualang memiliki tugas dan fungsi memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.
4. Kualitas pelayanan adalah pemberian layanan kepada masyarakat dalam hal administrasi untuk keperluan tertentu yang disediakan pemerintah, sehingga layanan yang diberikan membuat masyarakat merasa puas.
5. Rekomendasi nikah adalah surat yang dikeluarkan kantor camat sebagai rekomendasi nikah bagi kedua calon mempelai untuk dibawa ke kantor urusan agama.
6. Indikator yang ditetapkan sebagai tolak ukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu dari teori kinerja birokrasi yang peneliti anggap paling ideal untuk menilai kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Camat Tualang dalam memberikan pelayanan rekomendasi nikah, adalah:

- a. Efisiensi dalam penelitian ini adalah efisiennya alur pelayanan yang harus dilalui setiap warga yang mengurus rekomendasi nikah di Kantor Camat, sehingga masyarakat dapat mengikuti alur pelayanan yang ada. Adapun sub indikator yang dijadikan tolak ukur dari efisiensi ini yakni penetapan persyaratan, alur pelayanan, dan informasi.
- b. Efektivitas dalam penelitian ini adalah seberapa efektifnya waktu yang digunakan dan dilalui masyarakat pengurus rekomendasi nikah dalam menempuh pelayanan yang ada di Kantor Camat Tualang. Adapun sub indikator yang ditetapkan sebagai tolak ukur yakni penerapan antrean dan lama waktu penyelesaiannya.
- c. Keadilan dalam penelitian ini adalah rasa keadilan yang diperoleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari pemerintah yang dilihat dari biaya pelayanan. Untuk itu sub indikator penelitian yakni tarif atau harga dari pelayanan.
- d. Daya tanggap dalam penelitian ini adalah sikap yang ditunjukkan pegawai pemberi pelayanan dalam melayani masyarakat yang datang mengurus rekomendasi nikah di Kantor Camat, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan dengan baik dari petugas pelayanan. Adapun sub indikator yang dijadikan tolak ukur yakni pegawai bertanya keperluan masyarakat, pegawai melayani dengan 3S (salam, senyum, dan sapa), pegawai membimbing masyarakat.

D. Operasionalisasi Variabel

Variabel yang akan dianalisis dalam penelitian dioperasionalkan sebagai berikut:

Tabel II.2 : Operasional Variabel Penelitian

Konsep	Variabel	Indikator	Sub indikator
Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (<i>conformance to specification</i>) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa Zauhar (2005:22),	Kualitas pelayanan	1. Efisiensi	a). Penetapan persyaratan b). Alur pelayanan c). Informasi
		2. Efektivitas	a). Penerapan antrian b). Lama waktu penyelesaian
		3. Keadilan	a). Tarif/harga dari pelayanan
		4. Daya tanggap	a). Pegawai bertanya keperluan masyarakat b). Pegawai melayani dengan salam, senyum, sapa c). Pegawai membimbing masyarakat

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah kualitatif, yaitu menggambarkan kenyataan yang ditemui di lapangan secara apa adanya. Penggunaan tipe ini bertujuan mengukur secara cermat dengan menggunakan metode kualitatif melalui penggambaran sistematis dan menghimpun fakta-fakta yang ada pada penelitian ini.

Creswell (2014:1) mendefinisikan penelitian kualitatif adalah sebagai sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia, berdasarkan pada penciptaan gambaran holistic lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan, informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar alamiah..

Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif ini dipilih antara lain karena:

- a. Jenis pendekatan tersebut dianggap lebih cocok untuk mengungkap secara tajam dan mendalam mempertanyakan masalah penelitian mengenai kualitas pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Kecamatan Tualang.
- b. Metode ini dianggap lebih mampu memberikan hasil penelitian yang bersifat aktual dan kontekstual sehingga dapat dijadikan landasan empirik untuk menyusun suatu konsep baru yang lebih akurat.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Camat Kecamatan Tualang Kabupaten Siak sebagai lokasi penelitian. Alasan pemilihan lokasi ini dikarenakan

adanya aktivitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat di Kantor Camat Tualang dalam berbagai jenis pelayanan non perizinan dan perizinan.

C. Informan Penelitian

Sehubungan dengan permasalahan penelitian di atas, maka yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah informan utama dan informan tambahan. Informan utama atau key informan adalah Camat Kecamatan Tualang. Informan tambahan yakni Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan, Masyarakat Kecamatan Tualang yang datang membutuhkan pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Tualang.

Untuk lebih jelasnya mengenai informan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III.1 Informan Penelitian

No.	Profesi/Jabatan	Jumlah	Keterangan
1.	Camat Kecamatan Tualang	1 orang	Key Informan
2.	Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan	1 orang	Informan
3.	Pegawai Pelayanan	1 orang	Informan
4.	Pegawai Piket	1 orang	Informan
5.	Masyarakat	4 orang	Informan
Total		8 orang	

Sumber: Olahan Peneliti, 2025.

D. Teknik Penetapan Informan

Dalam memilih dan menentukan informan sebagai narasumber dalam penelitian ini harus sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dilakukan penulis.

Informan haruslah pihak yang memiliki informasi yang memadai dan relevan dengan masalah pokok penelitian.

Pemilihan informan sebagai sumber data penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2018: 97) *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel yang bertujuan. Dengan teknik penarikan sampel ini diharapkan mampu menjawab rumusan masalah penelitian mengenai kualitas pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Kecamatan Tualang Kabupaten Siak.

Dengan demikian, informan yang penulis tetapkan dalam penelitian ini yakni key informan adalah Camat Kecamatan Tualang,. Informan yakni Kepala Seksi, Pegawai Pelayanan, Pegawai Piket, dan masyarakat Kecamatan Tualang yang datang membutuhkan pelayanan publik. Penetapan informan ini dengan mempertimbangkan kebutuhan informasi yang diperlukan untuk menjawab tujuan dari penelitian ini, sehingga dengan menetapkan informan di atas mampu menjawab permasalahan dalam penelitian ini.

E. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari informan penelitian mengenai permasalahan penelitian yang telah ditetapkan yakni mengenai efektivitas dengan indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data dari pihak yang kedua yang berupa keterangan-keterangan yang relevan yang dapat menunjang objek penelitian ini meliputi:

1. Badan Pusat Statistik tentang Keadaan geografis lokasi penelitian.
2. Data jenis, bentuk, SOP pelayanan publik
3. Laporan-laporan atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melalui studi lapangan, yaitu dengan melakukan penelitian langsung, yang dilakukan dengan cara:

- a. Wawancara yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung dengan informan yang mengacu pada pedoman wawancara yang telah ditetapkan. Wawancara dilaksanakan dengan teknik terstruktur, di mana peneliti menyediakan pedoman pertanyaan dan pertanyaan diajukan kepada informan untuk mendapat jawaban atas permasalahan yang diteliti. Wawancara dilakukan secara mendalam (*in depth interview*) untuk berupa mencari data sebanyak mungkin dari para informan, terutama key informan.
- b. Observasi yaitu pengumpulan data faktual terhadap masalah-masalah yang dihadapi berkaitan dengan penelitian, dengan cara melakukan pengamatan langsung pada objek studi yang telah ditetapkan. Di mana observasi dilaksanakan untuk melihat aktivitas pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di kantor camat Kecamatan Tualang.
- c. Dokumentasi yaitu melakukan pengumpulan dan penghimpunan dokumen-dokumen, baik tertulis, gambar, maupun elektronik. Dokumentasi ini juga dilakukan sebagai bukti dari hasil observasi yang peneliti lakukan.

G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif, yaitu data yang terkumpul diklasifikasikan menurut jenis dan bentuknya kemudian disajikan secara deskriptif.

Adapun komponen teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (2014:16-19), yaitu:

1. Tahap pengumpulan data: peneliti akan melakukan proses aktivitas pengumpulan data yang bersumber dari wawancara, observasi dan dokumentasi disesuaikan dengan persoalan penelitian yang sedang dibahas.
2. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Sebagaimana kita ketahui, reduksi data berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung. Reduksi data bukanlah suatu hal yang tersusah dari analisis. Ia merupakan bagian dari analisis. Pilihan-pilihan peneliti tentang bagian data mana yang di kode, mana yang dibuang, pola-pola mana yang meringkas sejumlah bagian yang tersebar, cerita-cerita apa yang sedang berkembang, semuanya itu merupakan pilihan-pilihan analitis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

3. Penyajian data sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam pelaksanaannya penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid. Penyajian yang dibahas meliputi berbagai jenis matriks, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai suatu yang mungkin
4. Menarik kesimpulan/verifikasi adalah sebagian dari suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi seksama dan makan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan “kesepakatan intersubjektif”, atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain.

Analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan terus menerus. Masalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

H. Jadwal Waktu Penelitian

Tabel III.2 Jadwal Waktu Penelitian

[illegible]

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Kecamatan Tualang

1. Keadaan Geografis

Kecamatan Tualang merupakan pemekaran dari kecamatan Siak, yang dimekarkan menjadi 13 Kecamatan, yaitu, Kecamatan Siak, Tualang, Kerinci Kanan, Dayun, Sungai Apit, Minas, Kandis, Mandau, Mempura, Sabak Auh, Bunga Raya, Gasib, dan Kecamatan Lubuk Dalam, berdasarkan Perda No.13 Tahun 2001 yang di Keluarkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Siak pada tanggal 14 Agustus 2001, yang mana tujuan dari pemekaran ini adalah untuk mempermudah masyarakat dan juga pemerintah Daerah dalam menjalankan hubungan administrasi, serta untuk mempermudah jangkauan pembangunan dan pemerintahan Kecamatan.

Luas Wilayah Kecamatan Tualang terletak antara 0°32'-0°51' Lintang Utara 101°28'-101°52' Bujur Timur dengan Luas keseluruhan Kecamatan Tualang yaitu 373,75 Km². Kecamatan Tualang terdiri dari 7 (tujuh) desa dan 1 (satu) kelurahan, sedangkan jarak desa paling jauh dari pusat pemerintahan kecamatan hanya lebih kurang 15 km dan hanya 2 (dua) desa saja yaitu Desa Maredan dan Maredan Barat.

Secara garis besar hutan yang ada di Kecamatan Tualang telah dijadikan lahan perkebunan, yang didominasi oleh tanaman sawit, dapat dilihat dari setiap sudut perbatasan Kecamatan Tualang dengan Kecamatan yang lainnya, terdapat

perkebunan sawit dan karet, hal ini yang sebagian besar dimiliki oleh perusahaan swasta di Kecamatan Tualang dan perkebunan masyarakat.

Hutan boleh dikatakan tidak ada lagi, namun ada sebagian kecil hutan bekas tebangan atau bekas perladangan yang skala luasnya terpisah-pisah, dan ini sebagian milik masyarakat. Lahan yang belum tertanami tersebut baru dapat digunakan apabila pembukaan lahan dengan cara dibakar oleh masyarakat yang nantinya akan mereka tanami dengan tanaman perkebunan, seperti kelapa sawit, kelapa dan pinang.

Dan hutan saat sekarang ini yang dapat dilihat adalah hutan tanaman industri (HTI) milik perusahaan Arara Abadi Grup PT. Indah Kiat. Yang banyak terdapat pada Desa Pinang Sebatang Timur dan Pinang Sebatang Barat. Umumnya tanaman ini adalah akasia yang menjadi tanaman hutan untuk kebutuhan perusahaan Kecamatan Tualang berbatasan dengan :

Utara : Kecamatan Mandau, Minas

Selatan : Kecamatan Kerinci Kanan, Pekanbaru

Barat : Kecamatan Minas

Timur : Sungai Mandau Dan Koto Gasib

2. Keadaan Monografis

Jumlah Penduduk Kecamatan Tualang tahun 2023 tercatat sebanyak 121.459 jiwa. Penduduk Kecamatan Tualang tersebar di 9 (sembilan) desa/kelurahan dengan luas wilayah 427,99 km², kepadatan penduduk tercatat sebesar 283.79 jiwa per km². Desa/kelurahan dengan jumlah penduduk terbanyak tahun 2023 adalah Kelurahan Perawang dengan populasi mencapai 36.066 jiwa.

Sementara itu, Maredan merupakan desa/kelurahan dengan jumlah penduduk terendah, yaitu sebanyak 3.725 jiwa.

Tabel IV.1 Penduduk di Kecamatan Tualang

No.	Kampung/Kelurahan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	Maredan	1.954	1.771	3.725
2.	Tualang	9.527	9.042	18.569
3.	Pinang Sebatang	2.016	1.843	3.859
4.	Maredan Barat	1.980	1.906	3.886
5.	Pinang Sebatang Barat	3.011	2.841	5.852
6.	Pinang Sebatang Timur	5.866	5.641	11.507
7.	Perawang Barat	17.036	15.924	32.960
8.	Perawang	18.646	17.420	36.066
9.	Tualang Timur	2.598	2.437	5.035
Kecamatan Tualang		62.634	58.825	121.459

Sumber: Kantor Camat Tualang, 2025.

3. Pendidikan

Berdasarkan data dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan serta Kementerian Agama, tahun 2023/2024 di Kecamatan Tualang terdapat sebanyak 49 Taman Kanak-kanak, 3 Raudatul Athfal, 33 Sekolah Dasar, 8 Madrasah Ibtidaiyah, 22 Sekolah Menengah Pertama, 4 Madrasah Tsanawiyah, 7 Sekolah Menengah Atas, 6 Madrasah Aliyah, dan 3 Sekolah Menengah Kejuruan.

Sedangkan tenaga pengajar di Kecamatan Tualang sebanyak 193 orang guru Taman Kanak-kanak, 13 orang guru Raudatul Athfal, 772 orang guru Sekolah Dasar, 155 guru Madrasah Ibtidaiyah, 430 orang guru Sekolah Menengah Pertama, 47 guru Madrasah Tsanawiyah, 280 orang guru Sekolah Menengah Atas, 125 guru Madrasah Aliyah, dan 76 orang guru Sekolah Menengah Kejuruan.

Jumlah murid di Kecamatan Tualang pada tahun 2023/2024 sebanyak 2.166 orang murid Taman Kanak-kanak, 56 orang murid Raudatul Athfal, Sekolah Dasar sebanyak 13.284 orang, 1.831 orang murid Madrasah Ibtidaiyah, 5.743

orang murid Sekolah Menengah Pertama, 365 orang murid Madrasah Tsanawiyah, 4.606 orang murid Sekolah Menengah Atas, 1.729 orang murid Madrasah Aliyah, dan 386 orang murid Sekolah Menengah Kejuruan.

4. Agama dan Sosial Lainnya

Pada tahun 2023 terdapat 89 Masjid, 65 Mushola, 27 Gereja Protestan, 17 Gereja Katolik, dan 1 Vihara di Kecamatan Tualang.

Tabel IV.2 Rumah Ibadah di Kecamatan Tualang

No.	Kampung/Kelurahan	Masjid	Musholla	Gereja Protestan	Gereja Katolik	Vihara
1.	Maredan	7	3	1		
2.	Tualang	10	15	2	6	
3.	Pinang Sebatang	3	3	2		
4.	Maredan Barat	4	3	1		
5.	Pinang Sebatang Barat	3	3	2		
6.	Pinang Sebatang Timur	3	3	2		
7.	Perawang Barat	24	18	9	5	
8.	Perawang	28	15	1	1	1
9.	Tualang Timur	7	2	5	5	
Kecamatan Tualang		89	65	27	17	1

Sumber: Kantor Camat Tualang, 2025.

B. Kantor Camat Tualang

Peraturan Bupati Siak Nomor 8 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Siak Pasal 2 Ayat (1) menyatakan Kecamatan merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan yang dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat kampung dan kelurahan. Dalam pelaksanaan tugasnya sebagaimana Pasal 5 sampai dengan Pasal 8, Kecamatan mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan Urusan Pemerintahan umum;

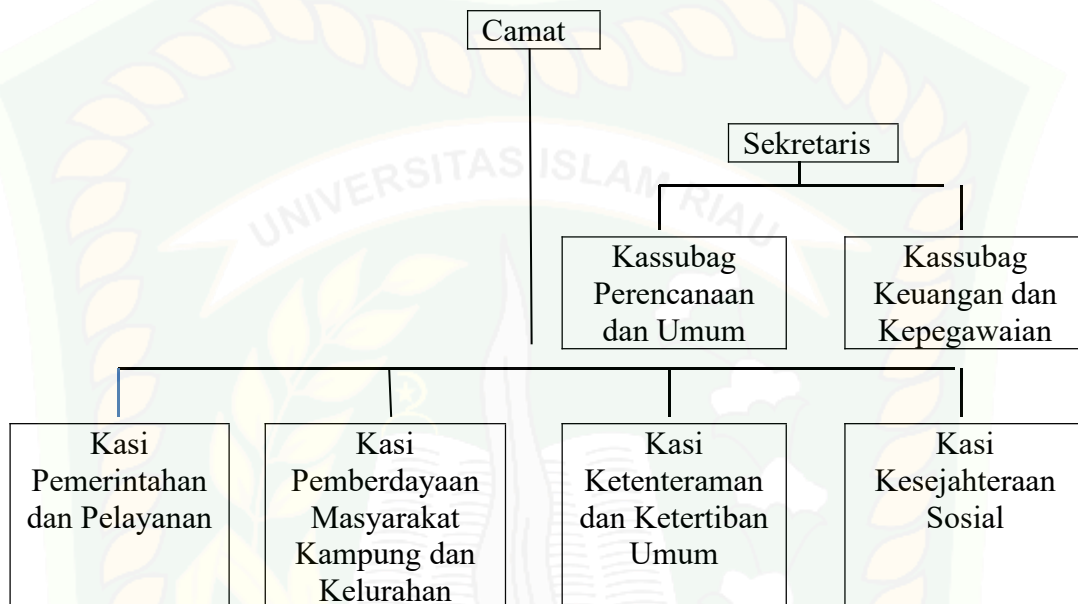
- b. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- c. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
- d. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan daerah dan Peraturan Bupati;
- e. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum
- f. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat kecamatan;
- g. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa/kampung dan kelurahan;
- h. Melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintahan Daerah kabupaten yang ada di kecamatan; dan
- i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

Berdasarkan tugas dan fungsi camat di atas, maka dapat dilihat struktur organisasi kecamatan yakni:

- a. Camat
- b. Sekretaris
 - Sub Bagian Perencanaan Dan Umum
 - Sub Bagian Keuangan Dan Kepegawaian
- c. Seksi Pemerintahan Dan Pelayanan

- d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Kampung Dan Kelurahan
- e. Seksi Ketenteraman Dan Ketertiban Umum
- f. Seksi Kesejahteraan Sosial

Gambar IV.1 Struktur Organisasi Kecamatan Tualang



Sumber: Kantor Camat Tualang, 2025.

Berpedoman dari struktur tersebut seksi yang bertanggungjawab dalam melaksanakan pelayanan pengurusan rekomendasi akta pernikahan adalah Seksi Pemerintahan dan Pelayanan. Di mana dapat dijelaskan Kepala Seksi Pemerintahan Dan Pelayanan mempunyai tugas dalam memberikan pelayanan sebagai berikut :

- a. Menyusun dan melaksanakan program dan kegiatan seksi pemerintahan dan Pelayanan;
- b. Melaksanakan penyiapan bahan pembinaan, koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang pemerintahan dan Pelayanan;

- c. Melaksanakan koordinasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan Perangkat Daerah dan/atau instansi terkait lainnya;
- d. Melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- e. Melakukan penyusunan standar pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- f. Melaksanakan tugas pembantuan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan serta legalisasi administrasi pertanahan sesuai kewenangannya;
- g. Melakukan penerimaan, pemrosesan, penerbitan dan pembatalan perizinan dan non perizinan sesuai kewenangannya;
- h. Melakukan pengolahan Surat Keterangan lainnya yang menjadi kewenangannya;
- i. Menerima dan menindaklanjuti pengaduan/keluhan dari masyarakat dengan melaksanakan koordinasi pemecahan permasalahan melalui Sekretaris;
- j. Melakukan pendistribusian dan pengumpulan formulir pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang berasal dari Perangkat Daerah yang membidangi pembinaan pelayanan publik;
- k. Melaksanakan pelayanan umum di tingkat kecamatan di bidang perizinan, non perizinan dan administratif lain sesuai kewenangannya mulai dari penerimaan dokumen/berkas permohonan dan penerbitan serta penyampaian kembali dokumen/berkas kepada pemohon;

- l. Melaksanakan fasilitasi, pembinaan dan pengawasan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat;
- m. Melaksanakan pengelolaan keuangan daerah dari pelayanan umum yang menghasilkan pendapatan;
- n. Melakukan pemantauan, pengendalian, dan evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
- o. Membantu menyusun program dan pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil;
- p. Melakukan kerjasama dengan seksi pelayanan umum dan seksi-seksi lainnya dalam pelaksanaan tugas yang berhubungan dengan pemberian rekomendasi di bidang perizinan; dan
- q. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan

Sebelum membahas lebih lanjut mengenai hasil penelitian yang diperoleh di lapangan, terlebih dahulu digambarkan mengenai sumber informasi penelitian ini berasal dari key informan dan informan yang telah ditetapkan kriteria sebelumnya. Gambaran mengenai keadaan informan penelitian merupakan suatu keharusan sebagai bentuk sumber keabsahan data.

Adapun identitas informan penelitian ini dapat disajikan dalam bentuk tabel di bawah ini:

Tabel V.1 Identitas Informan Penelitian

No.	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jabatan/Pekerjaan
1.	Adi Rahman, S.Sos	45	Laki-laki	S-1	Kasi Pemerintahan dan Pelayanan
2.	Saribudi Yati Ningsih, S.Sos., M.Si	39	Perempuan	S-2	Staf Pelayanan
3.	M. Fathurrahman Ajiz	24	Laki-laki	SMA	Wirausaha
4.	M. Salman Alfarizi	23	Laki-laki	SMA	Wirausaha
5.	Erza Pramudya	22	Laki-laki	S-1	Wiraswasta
6.	Hasan Basri	26	Laki-laki	SMA	Guru

Sumber: Olahan Penelitian, 2025

Data yang ditampilkan pada tabel di atas menerangkan bahwa jumlah informan pada penelitian ini sebanyak 6 orang dari 8 orang yang ditetapkan sebelumnya. Diketahui rata-rata usia informan berada pada rentang usia 22 - 45 tahun, sehingga dapat dikatakan dari segi usaha para informan ini tergolong pada

usia yang produktif dan diharapkan mampu memberikan keterangan dan penjelasan mengenai permasalahan yang diteliti dengan baik. Kemudian dari identitas jenis kelamin telah terwakili dari laki-laki dan perempuan, sehingga tidak ada perbedaan dari segi gender. Sementara dari sudut latar belakang pendidikan informan yakni SMA – S-2, sehingga dapat dikatakan dari segi pendidikan para informan sudah sangat baik dan diharapkan mampu memberikan penjelasan yang baik dalam menjawab permasalahan yang diteliti.

Dengan demikian dari gambaran mengenai identitas informan penelitian, maka dapat dikatakan bahwa para informan ini adalah orang-orang yang berkaitan dan bersentuhan langsung dengan permasalahan yang diteliti, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang pelayanan pengurusan Rekomendasi Nikah yang ada di Kantor Camat Tualang.

B. Hasil Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang

Pemerintah Indonesia telah mengatur berbagai jenis pelayanan yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan menjadi fungsi yang penting untuk dijalani pemerintah dalam menyelenggarakan roda pemerintahan, sehingga dengan fungsi pelayanan yang telah dijalankan mampu memberi kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan rekomendasi nikah salah satu jenis pelayanan yang diberikan mulai dari tingkat RT sampai ke Kecamatan. Rekomendasi ini sebagai bukti bahwa masyarakat yang bersangkutan benar warga setempat dengan identitas yang melekat padanya. Melalui rekomendasi nikah ini masyarakat dapat

memperoleh pelayanan untuk melangsungkan kebutuhan pernikahan. Bentuk pelayanan rekomendasi ini hanya sebatas rekomendasi, sehingga dapat dijadikan acuan bagi instansi lain yang berwenang dalam menerima rekomendasi tersebut.

Rekomendasi nikah adalah surat yang dikeluarkan kantor camat sebagai rekomendasi nikah bagi kedua calon mempelai untuk dibawa ke kantor urusan agama. Surat Rekomendasi nikah dari kantor camat adalah surat yang diperlukan jika calon pengantin ingin menikah di luar wilayah domisili sesuai KTP mereka. Dokumen ini juga dikenal sebagai surat numpang nikah, sehingga sangat diperlukan untuk memastikan bahwa pernikahan tetap sah secara hukum meskipun dilangsungkan di luar wilayah tempat tinggal calon pengantin.

Pelayanan rekomendasi nikah ini penting untuk dilihat, karena setiap warga negara harus tercatat secara administrasi dalam melangkah ke jenjang pernikahan di instansi lain dan pelayanan yang mengikuti alur secara jelas. Untuk itu pelayanan yang telah diberikan perlu mendapat perhatian dengan mengadakan pengukuran akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Tualang dalam melayani rekomendasi nikah.

Kualitas pelayanan adalah pemberian layanan kepada masyarakat dalam hal administrasi untuk keperluan tertentu yang disediakan pemerintah, sehingga layanan yang diberikan membuat masyarakat merasa puas. Indikator yang ditetapkan sebagai tolak ukur penelitian ini adalah:

1. Efisiensi

Efisiensi salah satu tolak ukur yang digunakan dalam melihat kualitas pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang. Efisiensi ini bisa dilihat dari adanya penetapan persyaratan, alur pelayanan, dan informasi dalam pengurusan rekomendasi nikah ini. Untuk itu, masing-masing tolak ukur dari efisiensi ini dapat diuraikan satu persatu.

a. Penetapan persyaratan

Penetapan persyaratan merupakan salah satu langkah awal yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penetapan persyaratan sebagai acuan bagi masyarakat untuk dapat dilayani, sehingga persyaratan yang ditetapkan harus terpenuhi untuk dapat dilayani oleh petugas pelayanan yang ada di ruang pelayanan.

Hasil wawancara dengan Bapak Adi Rahman selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan mengenai persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang menyatakan bahwa:

Pertama, surat pengantar dari KUA dan baru kita menerbitkan surat rekomendasi setelah ada surat pengantar dari KUA, syarat KTP calon suami dan istri, dan juga saksi, dan regulasi dari tempat asal calon suami /istri. (Wawancara pada Jum,at tanggal 25 April 2025 pukul 10.00 Wib)

Tanggapan di atas menerangkan bahwa dalam pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang telah ditetapkan persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon pengantin. Adapun persyaratan tersebut yakni surat pengantar dari KUA, Fotocopy KTP calon suami dan istri serta saksi, dan surat lainnya sesuai tempat tujuan menikah. Dengan demikian jelaslah bahwa dalam pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang telah ditetapkan persyaratan yang

harus dipenuhi, sehingga dengan persyaratan tersebut baru bisa diterbitkan rekomendasi nikah dari kantor camat.

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Saribudi Yati Ningsih selaku petugas pelayanan pengurusan Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Kami hanya membantu, istilahnya kami hanya membantu karena masyarakat itu ingin mempercepat nikah sehabis pengantaran di kantor KUA 28 hari 1 bukan kerja baru bisa dia melakukan pernikahan karena mereka ada yang mendesak mereka meminta rekomendasi maka Kantor KUA meminta rekomendasi dari kami. Syarat semua ada di ajukan yang di kantor KUA, yang di ambil di desa setelah di ACC di KUA. (Wawancara pada Jum,at tanggal 25 April 2025 pukul 11.00 Wib)

Tanggapan informan di atas menerangkan bahwa dalam pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang telah ada ditetapkan persyaratan yang harus dipenuhi untuk pengurusan rekomendasi tersebut. Untuk itu setiap calon pengantin laki-laki atau perempuan yang datang mengurus sendiri maupun melalui pihak lain yang mengurus, semuanya harus melengkapi persyaratan yang ditentukan. Untuk itu persyaratan harus terpenuhi, sehingga rekomendasi nikah bisa dikeluarkan pegawai kantor Camat Tualang.

Hasil wawancara dengan M. Fathurrahman Ajiz salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Kemarin abang di suruh bawak persyaratan yang sama kayak ada di KUA, macam Surat pengantar dari RT, formulir pernyataan, fotocopy KTP, KK, akte, ijazah terus di suruh bawa foto 2X3,4X6,3X4 latar biru 5 lembar. (Wawancara pada Senin tanggal 05 Mei 2025 pukul 16.00 Wib)

Tanggapan di atas menerangkan bahwa dalam pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang telah ditetapkan persyaratan yang harus dipenuhi

atau dilengkapi setiap masyarakat yang mengurusnya. Adapun persyaratan tersebut yakni surat pengantar dari KUA, Surat pengantar dari RT, formulir pernyataan, fotocopy KTP, KK, Akte Kelahiran, Ijazah, dan Pas foto.

Hasil wawancara dengan M. Salman Alfarizi salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Waktu mengurus itu aku bawa apa yang di suruh nya Surat pengantar dari RT, formulir pernyataan, fotocopy KTP, KK, akte, ijazah terus di suruh bawa foto 2X3, 4X6, 3X4 latar biru 5 lembar nyo. (Wawancara pada Selasa tanggal 06 Mei 2025 pukul 14.00 Wib)

Tanggapan informan di atas memberikan keterangan bahwa dalam pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang telah ditetapkan persyaratan yang harus dipenuhi setiap pengurusnya atau orang yang ingin melakukan nikah di luar wilayah domisilinya. Di mana persyaratan yang ditetapkan ini relatif sama dengan yang ada di KUA, sehingga pengurusnya hanya memperbanyak dokumen-dokumen tersebut.

Hasil wawancara dengan Erza Pramudya salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Kemarin itu ini hanya membawa Surat pengantar dari RT, formulir pernyataan, fotocopy KTP, KK, akte, ijazah terus di suruh bawa foto 2X3, 4X6, 3X4 latar biru 5 lembar aja tur. (Wawancara pada Selasa tanggal 06 Mei 2025 pukul 16.00 Wib)

Tanggapan di atas menerangkan bahwa dalam pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang telah ditetapkan persyaratan yang harus dipenuhi dan dilengkapi. Untuk itu setiap pengurus harus melengkapi persyaratan yang

ditetapkan, sehingga dengan persyaratan yang lengkap berkas usulan rekomendasi nikah dapat diproses dan diterbitkan oleh petugas di Kantor Camat Tualang. Persyaratan yang ditetapkan pun tidak banyak berbeda dengan yang ditetapkan dari KUA, sehingga pengurus hanya tinggal memperbanyak dokumen-dokumen persyaratan untuk pengurusan di Kantor Camat.

Hasil wawancara dengan Hasan salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Kemarin abang pas datang ke KUA nya di suruh Bawak Surat pengantar dari RT, formulir pernyataan, fotocopy KTP, KK, akte, ijazah terus di suruh bawa foto 2X3,4X6,3X4 latar biru 5 lembar aja. (Wawancara pada Sabtu tanggal 10 Mei 2025 pukul 09.00 Wib)

Tanggapan di atas memberikan penjelasan bahwa pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang telah ditetapkan persyaratan yang harus dipenuhi oleh setiap calon pengantin, sehingga dengan persyaratan yang lengkap petugas bisa mengeluarkan rekomendasi nikah yang dibutuhkan calon pengantin. Untuk itu setiap pengurus rekomendasi nikah ini harus mempersiapkan persyaratan yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil tanggapan para informan di atas, maka dapat dikatakan bahwa persyaratan yang telah ditetapkan dalam pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat dapat dengan mudah dipenuhi oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut. Di mana persyaratan yang telah ditetapkan yakni surat pengantar dari KUA, surat pengantar dari RT, KTP calon suami dan istri serta saksi, pas foto, dan regulasi dari tempat asal calon suami /istri. Dengan demikian telah ditetapkan persyaratan yang harus dipenuhi bagi masyarakat mengurus rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang, sehingga setiap masyarakat yang

ingin mengurus rekomendasi tersebut harus memenuhi semua persyaratan yang ditetapkan untuk dapat dilayani dan diproses surat rekomendasi nikahnya.

Pengamatan yang peneliti lakukan di Kantor Camat Tualang terlihat bahwa dalam pengurusan rekomendasi nikah telah ditetapkan loket khusus yakni Loker 3 dengan jenis pelayanan Rekom Nikah, Riset, dan Izin Keramaian. Kemudian di dalam ruang pelayanan telah terpasang jenis persyaratan yang diperlukan untuk pengurusan rekomendasi nikah. Dengan demikian penetapan persyaratan rekomendasi nikah telah diketahui dan disampaikan kepada masyarakat yang datang mengurus. Selain itu rekomendasi nikah ini telah disampaikan juga jenis persyaratannya mulai dari tingkat kampung/kelurahan dan instansi yang berkaitan lainnya.

Dengan demikian dari hasil tanggapan informan, pengamatan yang telah peneliti lakukan maka dapat dikatakan bahwa penetapan persyaratan dalam pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang sudah ditetapkan dan disampaikan kepada masyarakat yang datang mengurus surat rekomendasi nikah serta diketahui instansi terkait lainnya yang saling berhubungan.

b. Alur Pelayanan

Alur pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilalui dalam proses pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang. Alur pelayanan penting untuk dilihat dalam memastikan arah proses pelayanan yang diberikan dan dilalui oleh masyarakat, sehingga surat rekomendasi nikah yang diurus dapat diterbitkan oleh pihak kecamatan.

Hasil wawancara dengan Bapak Adi Rahman selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan mengenai alur pelayanan pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang, menyatakan:

Alurnya dari KUA, memberikan surat rekomendasi dari kantor camat tualang baru ke KUA lagi dan persyaratan lainnya dan kita hanya memberikan surat rekomendasi saja. (Wawancara pada Jum,at tanggal 25 April 2025 pukul 10.00 Wib)

Tanggapan di atas menerangkan bahwa dalam pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang telah ditetapkan alur pelayanannya. Di mana alur pelayanan yang harus dilalui oleh pengurus rekomendasi nikah adalah pengurus terlebih dahulu melengkapi persyaratannya kemudian datang memasukkan berkas ke loket yang telah ditetapkan, lalu petugas loket melakukan pemeriksaan dan verifikasi berkas, selanjutnya dilakukan proses penerbitan surat rekomendasi nikah yang dibutuhkan pengurus atau masyarakat yang membutuhkannya.

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Saribudi Yati Ningsih selaku petugas pelayanan pengurusan Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Dari desa di bawa ke kantor KUA, nah di kantor KUA setelah melakukan pengantaran, kalau dia ingin mempercepat nikah biasanya ada aturannya sekitar 24 atau 28 hari kerja, kalau dia ingin cepat baru dia minta rekomendasi rekom nya tu dari desa ke kantor KUA setelah itu dari desa ke kantor KUA setelah di setujui kantor KUA baru ke kantor camat tualang. (Wawancara pada Jum,at tanggal 25 April 2025 pukul 11.00 Wib)

Tanggapan di atas menerangkan bahwa dalam pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang telah ditetapkan alur pelayanan yang harus dilalui. Di mana pengurus atau masyarakat membawa persyaratan yang telah ditetapkan ke loket yang melayani rekomendasi nikah. Kemudian petugas melakukan

pemeriksaan dan verifikasi data, diikuti dengan pencetakan surat dan penandatanganan berkas tersebut untuk diterbitkan sebagai surat rekomendasi nikah.

Hasil wawancara dengan M. Fathurrahman Ajiz salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Waktu mengurus itu di suruh dulu ke desa mengurus berkasnya terus ke kantor KUA, dari kantor KUA baru di suruh ke kantor Camat Tualang. (Wawancara pada Senin tanggal 05 Mei 2025 pukul 16.00 Wib)

Tanggapan yang disampaikan informan mengenai alur pelayanan dalam pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang yakni pengurus datang langsung ke kantor camat dengan membawa persyaratan yang telah ditetapkan, lalu menuju ke loket pelayanan rekomendasi riset dan menyerahkan berkas persyaratannya, petugas melakukan pengecekan berkas dan memeriksa kelengkapannya. Lalu setelah semua lengkap, petugas melakukan pencetakan rekomendasi dan ditandatangani untuk digunakan oleh pengurus pada instansi lainnya.

Hasil wawancara dengan M. Salman Alfarizi salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Kemarin aku ke kantor desa, nanti dari kantor desa ke KUA aku lagi tur, nanti siap tu ke kantor camat tualang tur. (Wawancara pada Selasa tanggal 06 Mei 2025 pukul 14.00 Wib)

Tanggapan yang disampaikan informan mengenai alur pelayanan dalam pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang yakni pengurus datang

langsung ke kantor camat dengan membawa persyaratan yang telah ditetapkan, lalu menuju ke loket pelayanan rekomendasi riset dan menyerahkan berkas persyaratannya, petugas melakukan pengecekan berkas dan memeriksa kelengkapannya. Lalu setelah semua lengkap, petugas melakukan pencetakan rekomendasi dan ditandatangani untuk digunakan oleh pengurus pada instansi lainnya.

Hasil wawancara dengan Erza Pramudya salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Ke kantor desa dulu terus ke KUA, nanti siap ke KUA baru ke kantor camat. (Wawancara pada Selasa tanggal 06 Mei 2025 pukul 16.00 Wib)

Tanggapan yang disampaikan informan mengenai alur pelayanan dalam pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang yakni pengurus datang langsung ke kantor camat dengan membawa persyaratan yang telah ditetapkan, lalu menuju ke loket pelayanan rekomendasi riset dan menyerahkan berkas persyaratannya, petugas melakukan pengecekan berkas dan memeriksa kelengkapannya. Lalu setelah semua lengkap, petugas melakukan pencetakan rekomendasi dan ditandatangani untuk digunakan oleh pengurus pada instansi lainnya.

Hasil wawancara dengan Hasan salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Jadi kita ini mengurus dulu ke kantor desa, siap dari desa kita ke KUA dulu sudah kalau dari KUA baru nanti kita ke kantor camat. (Wawancara pada Sabtu tanggal 10 Mei 2025 pukul 09.00 Wib)

Tanggapan yang disampaikan informan mengenai alur pelayanan dalam pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang yakni pengurus datang langsung ke kantor camat dengan membawa persyaratan yang telah ditetapkan, lalu menuju ke loket pelayanan rekomendasi riset dan menyerahkan berkas persyaratannya, petugas melakukan pengecekan berkas dan memeriksa kelengkapannya. Lalu setelah semua lengkap, petugas melakukan pencetakan rekomendasi dan ditandatangani untuk digunakan oleh pengurus pada instansi lainnya.

Berdasarkan tanggapan yang disampaikan seluruh informan dapat dirangkum bahwa telah ada alur pelayanan yang harus dilalui setiap masyarakat yang datang mengurus rekomendasi nikah. Di mana alur pelayanan yang harus dilalui dimulai dari masyarakat datang ke kantor camat dan menuju ke ruang pelayanan lalu meminta pengarahannya dari petugas yang ada di ruang pelayanan kemudian masyarakat menuju loket 3 untuk mendapatkan pelayanan rekomendasi nikah. Setelah masyarakat berada di loket 3, maka masyarakat memberikan semua berkas atau persyaratan kepada petugas yang ada di loket 3 untuk dilakukan verifikasi atau pengecekan berkas. Selanjutnya masyarakat menunggu untuk mendapat jawaban dari petugas pelayanan apakah berkasnya lengkap atau masih ada yang kurang untuk dilengkapi. Setelah semuanya lengkap petugas memproses surat rekomendasi yang diajukan masyarakat untuk diterbitkan dan masyarakat menunggu beberapa waktu pada hari yang sama untuk mendapatkan surat rekomendasi nikah yang diurus.

Pengamatan yang peneliti lakukan dalam proses pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang ini. Terlihat alur pelayanan yang dilalui pengurus rekomendasi sangat mudah dan mengikuti petunjuk yang telah disiapkan oleh petugas. Selain itu petugas dengan jelas telah meletakkan loket pelayanan sesuai dengan keperluan masyarakat, sehingga masyarakat yang mampu baca tulis tidak kebingungan dalam mencari loket yang dituju.

Dengan demikian dari hasil tanggapan informan dan pengamatan yang telah peneliti lakukan, maka dapat dikatakan bahwa alur pelayanan pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang sudah sangat jelas dan mudah untuk diikuti oleh masyarakat. Hasil ini menunjukkan bahwa proses pelayanan yang diberikan sangat mudah dan tentunya sangat membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dengan tepat.

c. Informasi

Informasi merupakan penyampaian secara langsung maupun tidak langsung sebuah pemberitahuan, penerangan, ataupun berita kepada pihak tertentu yang membutuhkan. Adapun informasi dalam penelitian ini adalah mengenai informasi pengurusan rekomendasi nikah yang ada di Kantor Camat Tualang kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut.

Hasil wawancara dengan Bapak Adi Rahman selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan mengenai informasi yang disampaikan atau ditampilkan di Kantor Camat, sehingga masyarakat mudah dalam mengetahui persyaratan dan alur pelayanan, menyatakan:

Kalau informasi kita sudah ada di meja depan yaitu paten yang merupakan pelayanan terpadu kecamatan tualang, di meja itu sudah kita

tampilkan brosur pelayanan tertentu sesuai dengan keperluan. (Wawancara pada Jum,at tanggal 25 April 2025 pukul 10.00 Wib)

Tanggapan di atas menerangkan bahwa dalam pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang telah ditetapkan pemberitahuan mengenai persyaratan, alur pelayanan, dan loket yang melayani dalam bentuk informasi yang terdapat di meja informasi dalam bentuk brosur. Informasi ini diberikan kepada masyarakat yang membutuhkannya, sehingga masyarakat mengetahui akan persyaratan dan loket pelayanan yang akan dituju terutama pada pelayanan rekomendasi nikah.

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Saribudi Yati Ningsih selaku petugas pelayanan pengurusan Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Semuanya ada di kantor KUA kamu tidak ada kasih persyaratan. Semua syarat lengkap sudah ada di kantor KUA, jadi dari kantor desa terus ke kantor KUA dan kalau sudah di ACC semua di kantor KUA baru di antar di sini kantor Camat. (Wawancara pada Jum,at tanggal 25 April 2025 pukul 11.00 Wib)

Tanggapan di atas menerangkan bahwa di Kantor Camat Tualang telah disampaikan informasi mengenai rekomendasi nikah dan pelayanannya. Di mana informasi mengenai rekomendasi nikah bisa ditemukan di meja informasi yang sudah disediakan, sehingga masyarakat hanya datang ke meja tersebut dan membaca informasi sesuai kebutuhan salah satunya adalah rekomendasi nikah. Dengan begitu informasi mengenai rekomendasi nikah sudah disediakan di kantor Camat Tualang.

Hasil wawancara dengan M. Fathurrahman Ajiz salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Kemaren itu orang kantor camatnya minta syaratnya yang dari kantor KUA. jadi mengikut yang dari kantor KUA. (Wawancara pada Senin tanggal 05 Mei 2025 pukul 16.00 Wib)

Tanggapan dari informan masyarakat yang datang mengurus rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang menerangkan bahwa di Kantor Camat Tualang telah ada informasi yang disampaikan. Di mana informasi tersebut seperti syarat yang harus dipenuhi dan loket pelayanan yang akan melayani. Dengan demikian telah ada informasi yang disampaikan oleh Kantor Camat Tualang kepada masyarakat mengenai rekomendasi nikah.

Hasil wawancara dengan M. Salman Alfarizi salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Kemaren syarat yang di minta itu sama saja kayak yang di KUA tur. (Wawancara pada Selasa tanggal 06 Mei 2025 pukul 14.00 Wib)

Tanggapan dari informan masyarakat yang datang mengurus rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang menerangkan bahwa di Kantor Camat Tualang telah ada informasi yang disampaikan. Di mana informasi tersebut seperti syarat yang harus dipenuhi dan loket pelayanan yang akan melayani. Dengan demikian telah ada informasi yang disampaikan oleh Kantor Camat Tualang kepada masyarakat mengenai rekomendasi nikah.

Hasil wawancara dengan Erza Pramudya salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Kalau syarat aku yang dari kantor KUA tur jadi yang ke kantor camat tu sama yang kayak syarat di kantor KUA. (Wawancara pada Selasa tanggal 06 Mei 2025 pukul 16.00 Wib)

Tanggapan dari informan masyarakat yang datang mengurus rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang menerangkan bahwa di Kantor Camat Tualang telah ada informasi yang disampaikan. Di mana informasi tersebut seperti syarat yang harus dipenuhi dan loket pelayanan yang akan melayani. Dengan demikian telah ada informasi yang disampaikan oleh Kantor Camat Tualang kepada masyarakat mengenai rekomendasi nikah.

Hasil wawancara dengan Hasan salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Syaratnya Abang dapat di KUA, di kantor camat tidak ada. (Wawancara pada Sabtu tanggal 10 Mei 2025 pukul 09.00 Wib)

Tanggapan dari informan masyarakat yang datang mengurus rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang menerangkan bahwa di Kantor Camat Tualang telah ada informasi yang disampaikan. Di mana informasi tersebut seperti syarat yang harus dipenuhi dan loket pelayanan yang akan melayani. Dengan demikian telah ada informasi yang disampaikan oleh Kantor Camat Tualang kepada masyarakat mengenai rekomendasi nikah.

Pengamatan yang penulis lakukan mengenai informasi ini diketahui bahwa di Kantor Camat Tualang telah disediakan meja khusus informasi dan menyiapkan petugas pendampingnya. Di meja informasi ini telah disediakan berbagai

informasi seperti jenis pelayanan, persyaratan, dan loket pelayanan yang melayani jenis pelayanan. Selain itu petugas yang berada di meja informasi juga bisa memberikan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan atau kurang memahami mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dalam pelayanan yang dibutuhkannya, kemudian petugas juga mengarahkan masyarakat menuju loket yang melayani sesuai jenis pelayanannya. Salah satunya adalah pelayanan rekomendasi nikah, setiap masyarakat yang membutuhkan rekomendasi itu harus memenuhi persyaratannya dan akan dilayani di loket 3.

Informasi dalam pelayanan rekomendasi nikah di kantor camat tualang telah disediakan diawali dengan adanya meja informasi dengan petugas pelayanan yang siap untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Kemudian adanya informasi pada loket pelayanan yang tertulis dengan jelas jenis pelayanan yang dilayani pada setiap loket. Untuk itu informasi pelayanan yang ada di kantor camat sudah sangat baik dan bisa diperoleh masyarakat yang ingin mengurus rekomendasi nikah dengan mudah.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dalam memberikan pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang telah disiapkan meja informasi sebagai tempat bagi masyarakat untuk mendapatkan berbagai pemberitahuan termasuk jenis pelayanan, persyaratan, dan loket pelayanan yang sesuai jenis pelayanan. Kemudian ditempatkan petugas pelayanan di meja informasi untuk memberikan arahan atau tempat bertanya masyarakat mengenai pelayanan di Kantor Camat Tualang.

Berdasarkan hasil tanggapan responden dan pengamatan langsung pada indikator efisiensi dengan dimensi penetapan persyaratan, alur pelayanan, dan informasi mengenai rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang. Dimana ditemukan bahwa telah ditetapkan persyaratan yang harus dipenuhi dalam penerbitan rekomendasi nikah, adanya alur pelayanan yang dilalui dalam penerbitan rekomendasi nikah, serta telah adanya informasi yang disiapkan bagi masyarakat membutuhkan dengan menyediakan meja informasi beserta petugas yang bisa menjelaskan informasi mengenai rekomendasi nikah.

2. Efektivitas

Efektivitas adalah kemampuan untuk mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan. Dalam penelitian ini efektivitas merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan menerapkan sistem pelayanan berupa antrian dan waktu penyelesaian, sehingga hasil pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat.

a. Penerapan antrian

Penerapan antrian merupakan langkah atau cara yang digunakan dalam memberikan pelayanan secara adil dan merata kepada seluruh masyarakat yang dilayani, sehingga dengan penerapan antrian ini masyarakat merasakan pelayanan yang adil dan dilayani dengan baik oleh petugas pelayanan.

Hasil wawancara dengan Bapak Adi Rahman selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan mengenai penerapan antrian dalam pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang, menyatakan:

Ada, kalau untuk antrean siapa yang datang duluan itu yang kita kerjakan duluan. (Wawancara pada Jum,at tanggal 25 April 2025 pukul 10.00 Wib)

Tanggapan di atas menerangkan bahwa dalam pelayanan rekomendasi nikah petugas pelayanan di loket 3 Kantor Camat Tualang telah menerapkan sistem antrian berdasarkan berkas yang masuk. Di mana setiap berkas yang masuk terlebih dahulu itu yang diproses paling awal, begitu seterusnya. Penerapan antrian seperti ini dikarenakan jumlah masyarakat yang mengurus rekomendasi nikah dalam waktu harian, mingguan, bulanan, ataupun tahunan jumlahnya tidak begitu besar dengan rata-rata perbulannya 10 – 15 berkas yang masuk dan terkadang pada bulan tertentu tidak ada berkas masuk sama sekali.

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Saribudi Yati Ningsih selaku petugas pelayanan pengurusan Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Yang datang di layani kalau bagus di buat dan mereka tidak perlu menunggu kok, antar berkas sendiri terus mereka bisa print sendiri.
(Wawancara pada Jum,at tanggal 25 April 2025 pukul 11.00 Wib)

Tanggapan di atas menerangkan bahwa dalam memberikan pelayanan rekomendasi nikah petugas yang melayani menerapkan sistem berdasarkan berkas masuk dahulu itu yang di proses lebih awal dan berkas yang masuk belakangan akan diproses setelah berkas awal selesai di proses. Untuk itu penerapan antrean yang dijalani petugas ini sudah berlandaskan rasa keadilan dan merata, sehingga tidak ada masyarakat yang mengeluh mengenai sistem antrean ini.

Hasil wawancara dengan M. Fathurrahman Ajiz salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Kemarin abang tidak ada mengantre dikarenakan pas datang lagi sepi kantornya. (Wawancara pada Senin tanggal 05 Mei 2025 pukul 16.00 Wib)

Tanggapan yang disampaikan para informan dari masyarakat yang mengurus rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang menyatakan bahwa dalam proses pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang tidak menggunakan sistem antrean seperti penomoran, tetapi berdasarkan berkas yang masuk. Setiap berkas yang masuk lebih awal akan diproses terlebih dahulu, berkas yang masuk belakangan akan diproses sesuai urutan berkas yang masuk.

Hasil wawancara dengan M. Salman Alfarizi salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Waktu mengurus aku tidak ada mengantre. (Wawancara pada Selasa tanggal 06 Mei 2025 pukul 14.00 Wib)

Tanggapan yang disampaikan para informan dari masyarakat yang mengurus rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang menyatakan bahwa dalam proses pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang tidak menggunakan sistem antrean seperti penomoran, tetapi berdasarkan berkas yang masuk. Setiap berkas yang masuk lebih awal akan diproses terlebih dahulu, berkas yang masuk belakangan akan diproses sesuai urutan berkas yang masuk.

Hasil wawancara dengan Erza Pramudya salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Waktu itu ada 2 orang di kantor camat, tapi aku tidak tahu orangnya mau mengurus apa. (Wawancara pada Selasa tanggal 06 Mei 2025 pukul 16.00 Wib)

Tanggapan yang disampaikan para informan dari masyarakat yang mengurus rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang menyatakan bahwa dalam

proses pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang tidak menggunakan sistem antrean seperti penomoran, tetapi berdasarkan berkas yang masuk. Setiap berkas yang masuk lebih awal akan diproses terlebih dahulu, berkas yang masuk belakangan akan diproses sesuai urutan berkas yang masuk.

Hasil wawancara dengan Hasan salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Sepi pas Abang datang ke kantor camat. Tidak terlihat banyak masyarakat yang datang untuk mengurus berbagai keperluan di kantor camat. (Wawancara pada Sabtu tanggal 10 Mei 2025 pukul 09.00 Wib)

Tanggapan yang disampaikan para informan dari masyarakat yang mengurus rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang menyatakan bahwa dalam proses pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang tidak menggunakan sistem antrean seperti penomoran, tetapi berdasarkan berkas yang masuk. Setiap berkas yang masuk lebih awal akan diproses terlebih dahulu, berkas yang masuk belakangan akan diproses sesuai urutan berkas yang masuk.

Pengamatan lapangan yang penelitian lakukan terlihat bahwa dalam pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang tidak menggunakan sistem antrean nomor urut, tetapi menerapkan antrean berdasarkan berkas yang masuk. Setiap berkas yang masuk langsung diproses, sehingga tidak ada antrean dalam proses pengurusannya. Setiap berkas yang masuk lebih awal diproses terlebih dahulu dan begitu seterusnya.

Dengan demikian dari hasil tanggapan informan dan pengamatan lapangan yang peneliti lakukan mengenai penerapan antrean dalam pelayanan rekomendasi nikah telah menerapkan sistem antrean berdasarkan berkas yang masuk. Di mana

setiap berkas yang masuk lebih awal akan diproses terlebih dahulu dan berkas yang masuk berikutnya akan diproses sesuai urutan berkas.

b. Lama waktu penyelesaian

Lama waktu penyelesaian merupakan lamanya waktu dalam menyelesaikan suatu produk pelayanan. Untuk itu pada penelitian ini lamanya waktu yang digunakan untuk menyelesaikan surat rekomendasi nikah yang diterbitkan oleh Kantor Camat Tualang.

Hasil wawancara dengan Bapak Adi Rahman selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan mengenai lama waktu penyelesaian rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang, menyatakan:

Paling lama 30 menit, kalau persyaratannya Lengkap kita kerjakan langsung 30 menit selesai (Wawancara pada Jum,at tanggal 25 April 2025 pukul 10.00 Wib)

Tanggapan di atas menerangkan bahwa dalam pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang waktu yang digunakan untuk menyelesaikan surat tersebut cukup singkat yakni 30 menit. Cepatnya waktu penyelesaian ini dikarenakan sedikitnya jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan rekomendasi nikah, sehingga waktu penyelesaian sebuah surat rekomendasi dapat diselesaikan dengan cepat.

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Saribudi Yati Ningsih selaku petugas pelayanan pengurusan Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Kita sendiri punya prinsip pelayanan, makin cepat makin bagus. paling cepat kita 5 menit dan kita tergantung jaringan juga. (Wawancara pada Jum,at tanggal 25 April 2025 pukul 11.00 Wib)

Tanggapan di atas menerangkan bahwa dalam menyelesaikan surat rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang dibutuhkan waktu paling cepat 5 menit dan paling lama 30 menit. Waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan rekomendasi nikah ini adalah untuk melakukan pengecekan atau verifikasi data, penerbitan dan penandatanganan surat rekomendasi nikah. Untuk itu waktu penyelesaian rekomendasi nikah sudah sangat cepat, sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama dan masyarakat dapat dengan cepat menggunakan surat rekomendasi nikah sesuai kebutuhannya.

Hasil wawancara dengan M. Fathurrahman Ajiz salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Kemarin tidak sampai setengah jam an di sana, surat rekomendasi nikah selesai dikerjakan dan diberikan pegawai. (Wawancara pada Senin tanggal 05 Mei 2025 pukul 16.00 Wib)

Tanggapan yang disampaikan para informan yang berasal dari masyarakat dalam mengurus surat rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang menerangkan bahwa waktu yang digunakan dalam memperoleh surat rekomendasi nikah ini berkisar 10-30 menit. Dengan demikian waktu penyelesaian rekomendasi nikah yang dilayani petugas pada Kantor Camat Tualang sudah cepat, sehingga masyarakat tidak membutuhkan waktu yang lama dalam menunggu proses penerbitan surat rekomendasi nikah tersebut.

Hasil wawancara dengan M. Salman Alfarizi salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Waktu yang dibutuhkan dalam mengurus surat rekomendasi nikah di kantor camat tidak lama, karena saat itu pelayanan sepi dan di loket tidak saat itu yang dilayani hanya saya sendiri. (Wawancara pada Selasa tanggal 06 Mei 2025 pukul 14.00 Wib)

Tanggapan yang disampaikan para informan yang berasal dari masyarakat dalam mengurus surat rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang menerangkan bahwa waktu yang digunakan dalam memperoleh surat rekomendasi nikah ini berkisar 10-30 menit. Dengan demikian waktu penyelesaian rekomendasi nikah yang dilayani petugas pada Kantor Camat Tualang sudah cepat, sehingga masyarakat tidak membutuhkan waktu yang lama dalam menunggu proses penerbitan surat rekomendasi nikah tersebut.

Hasil wawancara dengan Erza Pramudya salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Tidak lama waktu pelayanannya, kemaren saya mengurus nya sebentar lebih kurang 30 menit. (Wawancara pada Selasa tanggal 06 Mei 2025 pukul 16.00 Wib)

Tanggapan yang disampaikan para informan yang berasal dari masyarakat dalam mengurus surat rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang menerangkan bahwa waktu yang digunakan dalam memperoleh surat rekomendasi nikah ini berkisar 10-30 menit. Dengan demikian waktu penyelesaian rekomendasi nikah yang dilayani petugas pada Kantor Camat Tualang sudah cepat, sehingga masyarakat tidak membutuhkan waktu yang lama dalam menunggu proses penerbitan surat rekomendasi nikah tersebut.

Hasil wawancara dengan Hasan salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Paling 20 menitlah waktu yang dibutuhkan dari saya mengajukan berkas sampai surat rekomendasi nikah ini selesai. (Wawancara pada Sabtu tanggal 10 Mei 2025 pukul 09.00 Wib)

Tanggapan yang disampaikan para informan yang berasal dari masyarakat dalam mengurus surat rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang menerangkan bahwa waktu yang digunakan dalam memperoleh surat rekomendasi nikah ini berkisar 10-30 menit. Dengan demikian waktu penyelesaian rekomendasi nikah yang dilayani petugas pada Kantor Camat Tualang sudah cepat, sehingga masyarakat tidak membutuhkan waktu yang lama dalam menunggu proses penerbitan surat rekomendasi nikah tersebut.

Pengamatan lapangan peneliti di Kantor Camat Tualang pada saat proses pelayanan rekomendasi nikah terlihat bahwa waktu yang digunakan dalam menyelesaikan surat rekomendasi nikah oleh pegawai berkisar 30 menit. Hal ini peneliti perhatikan dari mulai berkas persyaratan yang dimasuk masyarakat, pengecekan dan verifikasi data, sampai dengan surat rekomendasi selesai untuk diberikan kepada masyarakat. Untuk itu dapat dikatakan waktu yang digunakan dalam menyelesaikan surat rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang sangat cepat.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan rekomendasi nikah yang diberikan petugas pelayanan di Kantor Camat Tualang telah menetapkan durasi waktu untuk menyelesaikan setiap berkas yang masuk. Di mana waktu yang digunakan dalam menyelesaikan sebuah surat rekomendasi nikah berkisar 10-30 menit, waktu ini tergantung dari persyaratan yang dibawa oleh masyarakat. Di mana masyarakat yang sudah membawa dan menyerahkan persyaratan dengan

lengkap, maka waktu yang dibutuhkan sangat cepat. Namun begitu ada juga masyarakat yang membawa persyaratan tetapi tidak melampirkannya, sehingga waktu yang digunakan menjadi lama. Selain itu ada juga faktor lain yang membuat waktu penyelesaian sebuah surat rekomendasi menjadi 30 menit adalah masalah teknis seperti petugas sedang mengerjakan pelayanan yang lain atau petugas yang berwenang untuk memberikan tanda paraf sedang diluar dan sebagainya.

Berdasarkan hasil tanggapan informan dan pengamatan lapangan yang telah peneliti lakukan pada indikator efektivitas ini dengan mengacu pada dimensi penerapan antrean dan lama waktu penyelesaiannya, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang sudah berjalan dengan efektif, sehingga antrean yang diterapkan tidak rumit dan waktu penyelesaiannya sangat cepat.

3. Keadilan

Keadilan adalah sifat, perbuatan, atau perlakuan yang adil, yang berarti sama berat, tidak berat sebelah, atau tidak memihak. Dalam konteks yang lebih luas, keadilan mencakup pemberian hak kepada yang berhak menerimanya dan menjaga keseimbangan dalam hubungan antar individu maupun dalam tatanan masyarakat. Pada penelitian keadilan yang dimaksud adalah penetapan tarif atau biaya atas pelayanan rekomendasi nikah yang diberikan petugas Kantor Camat Tualang. Tarif atau biaya menjadi tolak ukur dalam keadilan bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Hasil wawancara dengan Bapak Adi Rahman selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan mengenai tarif/biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang, menyatakan:

Gratis, dan tidak di pungut biaya apapun. Sudah pantas pelayanan seperti ini tanpa ada biaya yang dibebankan untuk surat-surat yang dibutuhkan masyarakat. (Wawancara pada Jum,at tanggal 25 April 2025 pukul 10.00 Wib)

Tanggapan seluruh informan mengenai pengenaan tarif atau biaya atas pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang dapat menjelaskan bahwa tidak ada biaya yang dikenakan kepada masyarakat dalam mengurus rekomendasi nikah atau dikatakan gratis. Pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang tidak dikenakan biaya sama sekali atau gratis, hal ini sesuai dengan harapan masyarakat bahwa pemerintah melayani masyarakat dan tidak menjadikan masyarakat sebagai objek memperoleh keuntungan dalam pelayanan.

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Saribudi Yati Ningsih selaku petugas pelayanan pengurusan Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Tidak ada, di kantor camat Tualang pengurusan surat rekomendasi nikah ditetapkan secara gratis atau tidak memungut biaya apapun. (Wawancara pada Jum,at tanggal 25 April 2025 pukul 11.00 Wib)

Tanggapan seluruh informan mengenai pengenaan tarif atau biaya atas pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang dapat menjelaskan bahwa tidak ada biaya yang dikenakan kepada masyarakat dalam mengurus rekomendasi nikah atau dikatakan gratis. Pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang tidak dikenakan biaya sama sekali atau gratis, hal ini sesuai dengan

harapan masyarakat bahwa pemerintah melayani masyarakat dan tidak menjadikan masyarakat sebagai objek memperoleh keuntungan dalam pelayanan.

Hasil wawancara dengan M. Fathurrahman Ajiz salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Tidak ada biaya yang dikenakan atau gratis surat rekomendasi nikah yang diterbitkan oleh pemerintah di kantor camat. (Wawancara pada Senin tanggal 05 Mei 2025 pukul 16.00 Wib)

Tanggapan seluruh informan mengenai pengenaan tarif atau biaya atas pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang dapat menjelaskan bahwa tidak ada biaya yang dikenakan kepada masyarakat dalam mengurus rekomendasi nikah atau dikatakan gratis. Pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang tidak dikenakan biaya sama sekali atau gratis, hal ini sesuai dengan harapan masyarakat bahwa pemerintah melayani masyarakat dan tidak menjadikan masyarakat sebagai objek memperoleh keuntungan dalam pelayanan.

Hasil wawancara dengan M. Salman Alfarizi salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Kemarin tidak ada biaya yang dikenakan dalam pengurusan surat rekomendasi nikah. (Wawancara pada Selasa tanggal 06 Mei 2025 pukul 14.00 Wib)

Tanggapan seluruh informan mengenai pengenaan tarif atau biaya atas pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang dapat menjelaskan bahwa tidak ada biaya yang dikenakan kepada masyarakat dalam mengurus rekomendasi nikah atau dikatakan gratis. Pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat

Tualang tidak dikenakan biaya sama sekali atau gratis, hal ini sesuai dengan harapan masyarakat bahwa pemerintah melayani masyarakat dan tidak menjadikan masyarakat sebagai objek memperoleh keuntungan dalam pelayanan.

Hasil wawancara dengan Erza Pramudya salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Mana ada biaya yang dikeluarkan di kantor camat, surat rekomendasi nikah yang diurus kemarin gratis. (Wawancara pada Selasa tanggal 06 Mei 2025 pukul 16.00 Wib)

Tanggapan seluruh informan mengenai pengenaan tarif atau biaya atas pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang dapat menjelaskan bahwa tidak ada biaya yang dikenakan kepada masyarakat dalam mengurus rekomendasi nikah atau dikatakan gratis. Pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang tidak dikenakan biaya sama sekali atau gratis, hal ini sesuai dengan harapan masyarakat bahwa pemerintah melayani masyarakat dan tidak menjadikan masyarakat sebagai objek memperoleh keuntungan dalam pelayanan.

Hasil wawancara dengan Hasan salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Tidak ada bayar, surat rekomendasi nikah yang diurus gratis. (Wawancara pada Sabtu tanggal 10 Mei 2025 pukul 09.00 Wib)

Tanggapan seluruh informan mengenai pengenaan tarif atau biaya atas pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang dapat menjelaskan bahwa tidak ada biaya yang dikenakan kepada masyarakat dalam mengurus rekomendasi nikah atau dikatakan gratis. Pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang tidak dikenakan biaya sama sekali atau gratis, hal ini sesuai dengan

harapan masyarakat bahwa pemerintah melayani masyarakat dan tidak menjadikan masyarakat sebagai objek memperoleh keuntungan dalam pelayanan.

Pengamatan lapangan yang peneliti lakukan terlihat jelas bahwa di kantor camat telah ditulis dengan jelas bahwa pelayanan rekomendasi nikah tidak dikenakan biaya atau gratis, sehingga masyarakat tidak perlu mengeluarkan sejumlah biaya dalam mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Tualang. Penerapan pelayanan yang tanpa biaya ini sangat membantu masyarakat, sehingga membuat masyarakat menjadi puas atas pelayanan dari pemerintah.

Berdasarkan hasil tanggapan informan dan pengamatan lapangan pada indikator keadilan ini dapat dikatakan bahwa pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang tidak dikenakan biaya sama sekali, sehingga semua masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya dalam mengurus surat rekomendasi nikah tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah di Kantor Camat Tualang telah menunjukkan prinsip keadilan dalam memberikan pelayanan rekomendasi nikah.

4. Daya Tanggap

Daya tanggap, dalam konteks layanan atau pelayanan, merujuk pada kemampuan dan kesediaan untuk memberikan respon cepat dan efektif terhadap kebutuhan atau permintaan pelanggan atau masyarakat. Ini melibatkan tindakan memberikan bantuan, informasi, atau solusi dengan segera dan tepat, serta menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap masalah yang dihadapi. Daya

tanggapan dalam penelitian ini adalah daya tanggap yang diperlihatkan pegawai dalam memberikan pelayanan rekomendasi nikah berupa bertanya, melayani dengan 3 S (senyum, salam, sapa), dan membimbing masyarakat.

a. Pegawai bertanya keperluan masyarakat

Pegawai bertanya keperluan masyarakat adalah sikap dan tindakan yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai yang bertugas mau bertanya akan keperluan masyarakat datang ke kantor camat dan memberikan arahan.

Hasil wawancara dengan Bapak Adi Rahman selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan mengenai sikap pegawai saat bertanya keperluan masyarakat yang datang ke Kantor Camat Tualang dan bagaimana responnya, menyatakan:

Respon dari masyarakat sangat baik, karena kita punya 3S senyum salam dan sapa dan kita menerapkan itu (Wawancara pada Jum,at tanggal 25 April 2025 pukul 10.00 Wib)

Tanggapan di atas memberikan penjelasan bahwa dalam pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang pegawai yang bertugas telah menunjukkan sikap yang sopan dan maupun bertanya keperluan masyarakat datang ke kantor tersebut. Selain itu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat para petugas telah menunjukkan sikap yang baik dengan mengedepankan 3S senyum, salam, dan sapa.

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Saribudi Yati Ningsih selaku petugas pelayanan pengurusan Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Respon baik, semua yang mengurus kita layani dengan baik dan di arahkan sesuai dengan keperluan nya. (Wawancara pada Jum,at tanggal 25 April 2025 pukul 11.00 Wib)

Tanggapan di atas menerangkan bahwa dalam memberikan pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang para pegawai yang bertugas telah menunjukkan respons yang baik. Semua masyarakat yang datang ke kantor camat disambut dengan baik dan ditanyai keperluannya, sehingga pegawai bisa mengarahkan masyarakat akan keperluannya datang ke kantor camat. Begitu juga dalam pelayanan rekomendasi nikah, semua masyarakat yang datang ditanyai keperluannya dan petugas mengarahkan masyarakat ke loket yang dituju. Kemudian petugas loket pelayanan menyambut masyarakat dengan senyum, salam, dan sapa.

Hasil wawancara dengan M. Fathurrahman Ajiz salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Kemarin di saat saya mengurus di sana pegawainya ramah, dijelaskan apa-apa saja langkah-langkahnya dalam mengurus berkas rekomendasi nikah ini. (Wawancara pada Senin tanggal 05 Mei 2025 pukul 16.00 Wib)

Tanggapan yang disampaikan informan dari masyarakat yang mengurus rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang menyatakan bahwa pegawai yang bertugas memberikan pelayanan rekomendasi nikah sudah memperlihatkan sikap yang baik dan mau bertanya keperluan masyarakat. Selain itu petugas terlihat sangat ramah selama memberikan pelayanan, sehingga masyarakat menjadi nyaman selama menerima pelayanan dari petugas di Kantor Camat Tualang dalam mengurus rekomendasi nikah.

Hasil wawancara dengan M. Salman Alfarizi salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Pada waktu ke sana saya mengurus itu dijelaskan dengan pegawai kantor camat, langkah dan syarat mengurus berkas rekomendasi nikahnya (Wawancara pada Selasa tanggal 06 Mei 2025 pukul 14.00 Wib)

Tanggapan yang disampaikan informan dari masyarakat yang mengurus rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang menyatakan bahwa pegawai yang bertugas memberikan pelayanan rekomendasi nikah sudah memperlihatkan sikap yang baik dan mau bertanya keperluan masyarakat. Selain itu petugas terlihat sangat ramah selama memberikan pelayanan, sehingga masyarakat menjadi nyaman selama menerima pelayanan dari petugas di Kantor Camat Tualang dalam mengurus rekomendasi nikah.

Hasil wawancara dengan Erza Pramudya salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Kemarin itu waktu saya mengurus di kantor camat pegawai nya baik-baik semuanya ramah. (Wawancara pada Selasa tanggal 06 Mei 2025 pukul 16.00 Wib)

Tanggapan yang disampaikan informan dari masyarakat yang mengurus rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang menyatakan bahwa pegawai yang bertugas memberikan pelayanan rekomendasi nikah sudah memperlihatkan sikap yang baik dan mau bertanya keperluan masyarakat. Selain itu petugas terlihat sangat ramah selama memberikan pelayanan, sehingga masyarakat menjadi

nyaman selama menerima pelayanan dari petugas di Kantor Camat Tualang dalam mengurus rekomendasi nikah.

Hasil wawancara dengan Hasan salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Waktu mengurus di kantor camat, pegawai yang melayani, jadi merasa dilayani dalam mengurus surat rekomendasi nikah (Wawancara pada Sabtu tanggal 10 Mei 2025 pukul 09.00 Wib)

Tanggapan yang disampaikan informan dari masyarakat yang mengurus rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang menyatakan bahwa pegawai yang bertugas memberikan pelayanan rekomendasi nikah sudah memperlihatkan sikap yang baik dan mau bertanya keperluan masyarakat. Selain itu petugas terlihat sangat ramah selama memberikan pelayanan, sehingga masyarakat menjadi nyaman selama menerima pelayanan dari petugas di Kantor Camat Tualang dalam mengurus rekomendasi nikah.

Pengamatan lapangan yang penulis perhatikan di Kantor Camat Tualang bahwa setiap masyarakat yang datang berkunjung di ruang pelayanan terlebih dahulu selalu ditanyai oleh petugas di meja informasi mengenai keperluannya. Petugas dengan ramah dan sopan bertanya keperluan masyarakat dan mengarahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pada loket tertentu.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat bahwa pegawai sudah terlihat sangat memperhatikan masyarakat dengan bertanya keperluan datang ke kantor camat. Hasil ini menggambarkan bahwa petugas atau pegawai telah menunjukkan sikap yang ramah dan perhatian dalam memberikan pelayanan rekomendasi nikah.

b. Pegawai melayani dengan salam, senyum, sapa

Pelayanan yang diberikan pegawai merupakan sebuah produk yang diterima oleh masyarakat, sehingga pegawai harus memperhatikan masyarakat yang dilayani agar dapat merasakan kepuasan selama dilayani. Begitu juga dalam pelayanan rekomendasi nikah, pegawai diharapkan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang membutuhkannya.

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Saribudi Yati Ningsih selaku petugas pelayanan pengurusan Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Semua pengurusan di kantor camat tualang kita layani dengan baik, karena kita sudah ada layanan paten di depan. (Wawancara pada Jum,at tanggal 25 April 2025 pukul 11.00 Wib)

Tanggapan di atas menerangkan bahwa dalam pelayanan rekomendasi nikah pegawai telah menunjukkan sikap yang ramah dengan mengedepankan sikap senyum, salam, dan sapa dalam menyambut masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan dari pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah memperlihatkan sikapnya sebagai pelayan dari masyarakat, sehingga semua masyarakat dilayani dengan baik dalam memperoleh pelayanan.

Hasil wawancara dengan M. Fathurrahman Ajiz salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Iya, pegawainya senyum saat memberikan pelayanan dan terlihat sangat ramah. (Wawancara pada Senin tanggal 05 Mei 2025 pukul 16.00 Wib)

Tanggapan yang disampaikan semua informan dari masyarakat pengurus rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang menyatakan bahwa petugas yang

memberikan pelayanan rekomendasi nikah telah menunjukkan sikap yang ramah dalam melayani menyambut masyarakat dengan senyum, salam, dan sapa. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah melayani masyarakat dengan baik, sehingga masyarakat merasakan dilayani dalam pengurusan rekomendasi nikah tersebut.

Hasil wawancara dengan Erza Pramudya salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Pegawainya memberikan pelayanan dengan ramah dan senyum, menandakan masyarakat dihargai saat membutuhkan pelayanan di kantor camat. (Wawancara pada Selasa tanggal 06 Mei 2025 pukul 16.00 Wib)

Tanggapan yang disampaikan semua informan dari masyarakat pengurus rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang menyatakan bahwa petugas yang memberikan pelayanan rekomendasi nikah telah menunjukkan sikap yang ramah dalam melayani menyambut masyarakat dengan senyum, salam, dan sapa. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah melayani masyarakat dengan baik, sehingga masyarakat merasakan dilayani dalam pengurusan rekomendasi nikah tersebut.

Hasil wawancara dengan Hasan salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Kalau pegawainya senyum saat memberikan pelayanan, mungkin memang seperti itu aturannya yang ada di kantor camat (Wawancara pada Sabtu tanggal 10 Mei 2025 pukul 09.00 Wib)

Tanggapan yang disampaikan semua informan dari masyarakat pengurus rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang menyatakan bahwa petugas yang memberikan pelayanan rekomendasi nikah telah menunjukkan sikap yang ramah dalam melayani menyambut masyarakat dengan senyum, salam, dan sapa. Hal ini

menunjukkan bahwa pegawai telah melayani masyarakat dengan baik, sehingga masyarakat merasakan dilayani dalam pengurusan rekomendasi nikah tersebut.

Pengamatan lapangan yang peneliti perhatikan di Kantor Camat Tualang dalam memberikan pelayanan rekomendasi nikah. Di mana para petugas yang berada di loket 3 selalu menyambut masyarakat yang datang dengan senyum, salam, dan sapa serta meminta masyarakat untuk menyerahkan berkas-berkasnya. Interaksi ini hanya sebatas antara pelayan dengan dilayani, sehingga komunikasi antara masyarakat dengan pegawai hanya sebagai sesuai urusan rekomendasi nikah saja.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai di Kantor Camat Tualang telah memiliki daya tanggap yang baik dalam memberikan pelayanan rekomendasi nikah kepada masyarakat dengan menunjukkan sikap melayani berupa senyum, salam, dan sapa. Kemudian petugas meminta masyarakat untuk menyerahkan berkas-berkasnya agar dapat diperiksa dan diverifikasi dalam menerbitkan surat rekomendasi nikah. Untuk itu jelaslah bahwa pegawai telah menunjukkan sikap melayani dengan memperlakukan semua masyarakat melalui penyambutan senyum, salam, dan sapa.

c. Pegawai membimbing masyarakat

Pegawai membimbing masyarakat dalam penelitian ini adalah sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan pelayanan rekomendasi nikah kepada masyarakat yang datang untuk mengurusnya, sehingga dapat dilihat sikap pegawai yang ada di Kantor Camat Tualang. Untuk itu dalam penelitian ini daya tanggap dilihat dari pegawai membimbing masyarakat.

Hasil wawancara dengan Bapak Adi Rahman selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan mengenai cara pegawai membimbing masyarakat dalam pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang, menyatakan:

Yang pertama kita tunjukkan syarat-syaratnya apa yang di perlukan untuk mengurus rekomendasi nikah terus kita ambil berkas dan kita ketik dan juga kita arah kan. (Wawancara pada Jum,at tanggal 25 April 2025 pukul 10.00 Wib)

Tanggapan di atas menerangkan bahwa pegawai yang memberikan pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang telah memperlihatkan sikap membimbing dengan meminta masyarakat menunjukkan syarat-syarat yang diperlukan dan membimbing masyarakat untuk melengkapi bila persyaratan kurang serta mengarahkan masyarakat untuk mengurusnya di loket yang telah disediakan.

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Saribudi Yati Ningsih selaku petugas pelayanan pengurusan Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Kami lebih fokus pada memeriksa persyaratan kalau lengkap persyaratan semua, kita akan keluarkan surat rekomendasi nya (Wawancara pada Jum,at tanggal 25 April 2025 pukul 11.00 Wib)

Tanggapan yang disampaikan diatas menerangkan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang telah menunjukkan sikap membimbing masyarakat. Di mana pegawai telah meminta masyarakat untuk memperlihatkan persyaratan yang dibawanya dan mengarahkan masyarakat untuk menuju loket pelayanan serta bila terdapat kekurangan dari persyaratan yang dibawa masyarakat, pegawai meminta untuk melengkapinya agar dapat dilayani dan diterbitkan surat rekomendasi nikah.

Hasil wawancara dengan M. Fathurrahman Ajiz salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Ya begitulah, pegawai yang bertugas memberikan penjelasan satu-satu mengurus persyaratan dan proses pelayanan. Kalau ada yang belum paham dijelaskannya lagi (Wawancara pada Senin tanggal 05 Mei 2025 pukul 16.00 Wib)

Tanggapan informan di atas menerangkan bahwa pegawai telah memberikan bimbingan kepada masyarakat dan memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai proses pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi serta mengarahkan ke loket pelayanan yang telah disediakan.

Hasil wawancara dengan M. Salman Alfarizi salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Pegawai kantor camat yang memberikan pelayanan telah menjelaskan persyaratan yang dibutuhkan dan proses pelayanan rekomendasi nikah ini (Wawancara pada Selasa tanggal 06 Mei 2025 pukul 14.00 Wib)

Tanggapan di atas menerangkan bahwa dalam mengurus rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang, masyarakat telah mendapatkan bimbingan dari pegawai yang melayani. Di mana pegawai memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai persyaratan yang dibutuhkan dan alur pelayanan yang harus dilalui.

Hasil wawancara dengan Erza Pramudya salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Kemaren itu saya dijelaskan satu persatu dengan pegawai kantor camat yang bertugas melayani pengurusan surat rekomendasi nikah. Misalnya

pegawai menjelaskan tentang syarat yang harus saya penuhi dan selanjutnya surat tersebut dibawa kemana, semua diarahkan. (Wawancara pada Selasa tanggal 06 Mei 2025 pukul 16.00 Wib)

Tanggapan di atas menerangkan bahwa dalam proses pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang, masyarakat telah mendapatkan bimbingan dari pegawai yang melayani. Di mana pegawai telah memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang persyaratan yang harus dipenuhi dan alur pelayanan yang harus dilalui dalam pengurusan rekomendasi nikah.

Hasil wawancara dengan Hasan salah seorang masyarakat yang mengurus Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tualang memberikan informasi bahwa:

Saya dijelaskan mengenai syarat dan tempat mengurus surat rekomendasi nikah dan prosesnya penerbitannya. Ada hal yang kurang sangat mengerti saat bertanya dijelaskan dengan ramah oleh pegawai. (Wawancara pada Sabtu tanggal 10 Mei 2025 pukul 09.00 Wib)

Tanggapan di atas menerangkan bahwa dalam pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang. Diketahui bahwa pegawai telah memberikan bimbingan kepada masyarakat dengan menunjukkan persyaratan yang harus dipenuhi dan alur pelayanan yang harus dilalui, sehingga masyarakat menjadi paham dan mudah untuk mengikuti proses pelayanan dalam penerbitan rekomendasi nikah.

Pengamatan lapangan yang telah peneliti lakukan di Kantor Camat Tualang dalam proses pelayanan rekomendasi nikah terlihat bahwa pegawai yang bertugas memberikan pelayanan telah membimbing masyarakat dengan baik. Sebagaimana terlihat di meja informasi, petugas memberikan bimbingan agar masyarakat memenuhi persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus rekomendasi

nikah dan mengarahkannya. Kemudian pegawai melakukan bimbingan dengan mengarahkan masyarakat untuk menuju loket yang melayani rekomendasi nikah.

Dengan demikian hasil tanggapan informan dan pengamatan lapangan dapat dikatakan bahwa dalam memberikan pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang, pegawai yang bertugas memberikan pelayanan telah menunjukkan daya tanggap yang baik dengan membimbing masyarakat untuk memenuhi persyaratan dan mengarahkan masyarakat menuju loket pelayanan yang melayani rekomendasi nikah.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator daya tanggap ini dengan tolak ukur yakni bertanya keperluan masyarakat, melayani dengan senyum, salam, dan sapa, serta membimbing masyarakat dapat dikatakan sudah berjalan sebagaimana diharapkan. Hasil ini terlihat dari pegawai sudah mau bertanya akan keperluan masyarakat yang datang ke kantor camat dan menunjukkan sikap yang ramah dalam melayani serta membimbing masyarakat dalam mengurus rekomendasi nikah.

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang yang dilihat dari efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap sudah berjalan sebagaimana diharapkan. Di mana pada indikator efisiensi telah ditetapkan persyaratan yang harus dipenuhi dalam penerbitan rekomendasi nikah, adanya alur pelayanan yang dilalui dalam penerbitan rekomendasi nikah, serta telah adanya informasi yang disiapkan bagi masyarakat membutuhkan dengan menyediakan meja informasi beserta petugas yang bisa menjelaskan informasi mengenai rekomendasi nikah. Indikator efektivitas sudah berjalan efektif dengan

diterapkannya sistem antrean yang tidak rumit dan waktu penyelesaiannya sangat cepat. Indikator keadilan dalam pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang tidak dikenakan biaya sama sekali. Indikator daya tanggap sudah memperlihatkan pegawai yang mau bertanya akan keperluan masyarakat dan menunjukkan sikap yang ramah dalam melayani serta membimbing masyarakat dalam mengurus rekomendasi nikah.

Namun demikian pelayanan rekomendasi nikah yang ada di Kantor Camat Tualang masih terdapat kendala atau hambatan. Hal ini tidak terlepas dari penggunaan sistem Online yang diterapkan. Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Saribudi Yati Ningsih selaku petugas pelayanan pengurusan Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Tulang menyatakan kendala yang dihadapi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan rekomendasi nikah, yakni:

Pelayanan sudah memakai Srikandi, tanda tangan pakai barcode ya, Jadi kendala nya kalau jaringan tidak bagus. itu satu. tapi kemudahan nya dia tidak perlu menunggu dia bisa meninggalkan berkas untuk kecamatan satu rangkap, nanti kalau surat rekom nya sudah selesai nanti kita kirim via wa saja. jadi tidak perlu menunggu sampai lama. Kami hanya membantu, mungkin dalam setahun tu hanya 20 tidak banyak bahkan dalam sebulan kadang ada kadang enggak jadi tergantung jaringan kalau bagus jaringan makin cepat makin membantu. (Wawancara pada Jum,at tanggal 25 April 2025 pukul 11.00 Wib)

Tanggapan di atas menunjukkan bahwa dalam pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang sudah menggunakan aplikasi atau sistem yakni Srikandi, sehingga semua persyaratan masyarakat harus diisi menggunakan aplikasi ini dan masyarakat bisa mengisi sendiri persyaratan melalui aplikasi tersebut. Namun yang menjadi kendala aplikasi atau sistem ini belum berjalan maksimal dikarenakan sosialisasi yang belum berjalan, sehingga sistem ini masih

digunakan oleh pegawai dalam melayani masyarakat yang datang langsung ke kantor camat.

UNIVERSITAS ISLAM RIAU



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dan dipaparkan pada bab sebelumnya mengenai kualitas pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak, maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan rekomendasi nikah yang dilihat dari efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap sudah memuaskan masyarakat. Hasil terlihat dari indikator efisiensi telah ditetapkan persyaratan yang harus dipenuhi dalam penerbitan rekomendasi nikah, adanya alur pelayanan yang dilalui dalam penerbitan rekomendasi nikah, serta telah adanya informasi yang disiapkan bagi masyarakat membutuhkan dengan menyediakan meja informasi beserta petugas yang bisa menjelaskan informasi mengenai rekomendasi nikah. Indikator efektivitas sudah berjalan efektif dengan diterapkannya sistem antrean yang tidak rumit dan waktu penyelesaiannya sangat cepat. Indikator keadilan dalam pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang tidak dikenakan biaya sama sekali. Indikator daya tanggap sudah memperlihatkan pegawai yang mau bertanya akan keperluan masyarakat dan menunjukkan sikap yang ramah dalam melayani serta membimbing masyarakat dalam mengurus rekomendasi nikah.

B. Saran

Adapun saran yang hendak peneliti sampaikan sebagai bahan masukan dan perbaikan pada masa mendatang mengenai kualitas pelayanan rekomendasi nikah ini yakni:

1. Hendaknya pemerintah Kecamatan Tualang melakukan sosialisasi penggunaan sistem Srikandi dalam memberikan pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat memahaminya dengan baik dan waktu pelayanan bisa menjadi lebih cepat.
2. Hendaknya pegawai yang bertugas memberikan pelayanan di Kantor Camat Tualang seluruhnya menunjukkan sikap yang ramah dan bersahabat dengan masyarakat, sehingga masyarakat merasa diperhatikan.
3. Hendaknya di dalam ruangan pelayanan diberikan petunjuk arah pelayanan dan ditampilkan waktu penyelesaian berkas pelayanan.
4. Hendaknya masyarakat aktif dalam meminta bantuan dari petugas saat membutuhkan pelayanan rekomendasi nikah dan banyak bertanya mengenai persyaratan dan lainnya.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku-buku:

- Abdullah, Rozali. 2007. *Pelaksanaan Otonomi Luas Dengan Pemilihan Kepala Daerah Secara Langsung*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Budiarjo, Mariam. 2013. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Cresswell, John W. 2014. *Penelitian Kualitatif & Riset. Memilih di Antara Lima Pendekatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Keban, Yermias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan. Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Labolo, Muhadam. 2011. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mardani, 2011. *Hukum Perkawinan Islam: di Dunia Islam Modern*, Yokyakarta: Graha Ilmu
- Miles, Matthew & Huberman, A Michael. 2014. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tantang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: Alumni.
- Ndraha, Taliziduhu. 2013. *Kybernology Jilid 1 dan 2 (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta..
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rasjidi, Lili. 2011. *Hukum Perkawinan dan Perceraian di Malaysia dan Indonesia*. Bandung:Alumni.
- Rasyid, Ryaas. 2006. *Makna Pemerintahan, Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Mutiara Sumber Widya.
- Sari, Dian Cita. 2020. *Manajemen Pemerintahan*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Sastrodiningrat, Soebagio. 2002. *Kapita Selekta Manajemen dan Kepemimpinan*. Jakarta: Ind-Hill-co.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulistio, B dan Budi, W. 2009. *Birokrasi Publik (Perspekif Ilmu Administrasi Publik)*. Bandar Lampung: Badranaya.

Supriyanto, Budi. 2009. *Manajemen Pemerintah: Plus Dua Belas Langkah Strategis*. Jakarta: Media Brilian.

Syafiie, Inu Kencana. 2018. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Rineka Cipta.

Zauhar, S. 2005. *Birokrasi, Birokratisasi dan Post, Bureaucracy*. Malang: Unibrawa Press.

Jurnal-Jurnal:

Muhammad Aji Ibrahim, Muhammad Jamal, Burhanudin. 2019. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang. *eJournal Ilmu Pemerintahan*: Vol. 7 No. 2 Tahun 2019

Nadian Bataweya, Zuchri Abdussamad, Rustam Tohopi. 2023. Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jambura: Jurnal Administration and Public Service*: Vol. 4 No. 1 Tahun 2023

Nur Aini. 2019. Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif *Good Governance*. *JISoP*: Vol. 1 No. 1 Tahun 2019

Nuvrida Iriyanti, Rahmi Hayati, dan Safrul Rijali. 2022. Efektivitas Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *JAPB*: Vol. 5 No. 1 Tahun 2022

Rama Ramadhan, Isabella, dan Novia Kencana. 2024. Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP di Zona VIII Kecamatan Sematang Borang. *Jurnal Pemerintahan dan Ilmu Politik*: Vol. 9 No. 1 Tahun 2024

Reza Maharani Putri Tizaka. 2024. Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan *Good Governance* di Kecamatan Asemrowo. *JRP: Jurnal Relasi Publik*: Vol. 2 No. 2 Tahun 2024

Sharhana Zahiah, M. Mas'ud Said, Taufiq Rahman Ilyas. 2022. Analisis Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang (Studi Kasus Pada Dinas Tenaga Kerja). *Jurnal Respon Publik*: Vol. 14 No. 8 Tahun 2022

Umar. 2020. Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Camat Padalarang Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal JISIPOL*: Vol. 4 No. 1 Tahun 2020

Peraturan Perundang-Undangan:

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Bupati Siak Nomor 8 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Siak

LEMBAR PERTANYAAN WAWANCARA PENELITIAN

TENTANG

**KUALITAS PELAYANAN REKOMENDASI NIKAH PADA
KANTOR CAMAT TUALANG DI KECAMATAN
TUALANG KABUPATEN SIAK**

**M. Fathur Al Farisy
NPM : 207310234**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU
2025**

PENGANTAR WAWANCARA

Yth. Bapak/Ibu

Pekanbaru, Maret 2025

Narasumber/Informan Penelitian

- Camat Kecamatan Tualang Kabupaten Siak
- Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Kecamatan Tualang
- Pegawai/Staff Kantor Camat Tualang
- Masyarakat Mengurus Rekomendasi Nikah

Di
tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan pengumpulan data penelitian yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN REKOMENDASI NIKAH PADA KANTOR CAMAT TUALANG DI KECAMATAN TUALANG KABUPATEN SIAK”** sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Strata Satu (S-1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi narasumber/informan bagi penelitian ini.

Pengumpulan data dalam penelitian ini akan dilakukan dengan wawancara. Proses wawancara diupayakan berjalan secara santai tanpa mengganggu kegiatan Bapak/Ibu. Waktu dan tempat wawancara bersifat fleksibel dengan menyesuaikan situasi dan kondisi Bapak/Ibu sebagai narasumber/informan.

Atas partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu dalam memberikan informasi selama pengumpulan data penelitian ini, peneliti ucapkan terima kasih dan semoga bermanfaat.

Hormat saya,

M. Fathur Al Farisy

PERTANYAAN WAWANCARA

TENTANG

KUALITAS PELAYANAN REKOMENDASI NIKAH PADA KANTOR CAMAT TUALANG DI KECAMATAN TUALANG KABUPATEN SIAK

A. Identitas Key Informan/Informan

Nama :

Usia :Tahun

Jenis Kelamin :

Pendidikan :

Jabatan/Pekerjaan :

Tempat Wawancara :

Waktu Wawancara : Hari / Jam Wib,

Tanggal Wawancara: Maret 2025

B. Pertanyaan Penelitian

1. Efisiensi

- a. Apasaja saja persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang?
- b. Apakah ada alur pelayanan pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang? Sebutkan alurnya?
- c. Apakah ada informasi yang disampaikan atau ditampilkan di Kantor Camat, sehingga masyarakat mudah dalam mengetahui persyaratan dan alur pelayanan? Berikan contohnya?

- d. Apa kendala yang dihadapi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang?

2. Efektivitas

- a. Apakah ada penerapan antrian dalam pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang?
- b. Berapa lama waktu penyelesaian rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang?
- c. Apa kendala dalam meningkatkan efektivitas pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang?

3. Keadilan

- a. Berapa tarif/biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam pengurusan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang?
- b. Apa hambatan dalam meningkatkan keadilan pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang?

4. Daya Tanggap

- a. Bagaimana sikap pegawai saat bertanya keperluan masyarakat yang datang ke Kantor Camat Tualang dan bagaimana responnya?
- b. Apakah pegawai melayani dengan salam, senyum, sapa kepada masyarakat mengurus rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang?
- c. Bagaimana cara pegawai membimbing masyarakat dalam pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang?
- d. Apa kendala dalam meningkatkan daya tanggap pegawai memberikan pelayanan rekomendasi nikah di Kantor Camat Tualang?

DOKUMENTASI PENELITIAN

Wawancara Peneliti bersama Camat Tualang



Wawancara Peneliti Bersama Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Kantor Camat Tualang



Peneliti Mewawancarai Pegawai Kantor Camat Tualang



Peneliti Mewawancarai Masyarakat Mengurus Akta Nikah di Kantor Camat Tualang



Peneliti Mewawancarai Masyarakat Mengurus Akta Nikah di Kantor Camat Tualang



IDENTITAS INFORMAN

No.	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jabatan/Pekerjaan
1.	Adi Rahman, S.Sos	45	Laki-laki	S-1	Kasi Pemerintahan dan Pelayanan
2.	Saribudi Yati Ningsih, S.Sos., M.Si	39	Perempuan	S-2	Staf Pelayanan
3.	M. Fathurrahman Ajiz	24	Laki-laki	SMA	Wirausaha
4.	M. Salman Alfarizi	23	Laki-laki	SMA	Wirausaha
5.	Erza Pramudya	22	Laki-laki	S-1	Wiraswasta
6.	Hasan Basri	26	Laki-laki	SMA	Guru





UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
الجامعة الإسلامية الرياوية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoyan Pekanbaru Riau, Indonesia 28284
Telp. +62 761 874874 Fax. +62 761 874834 Email: info@iisur.ac.id Website: www.iisur.ac.id

SURAT RISET

Nomor : 103/E-UIR/27-FS/2025

Hal : Permohonan Izin Riset Ke Kantor Camat Tualang
Kepada Yth : Bapak / Ibu Kepala (Kepala Kantor Camat Tualang Dan Sekretaris Kantor Camat Tualang)

Di – Tempat (Kantor Camat Tualang)

Assalamu'alaikum, Wr Wb.

Dengan hormat, bersama ini datang menghadap Bapak/Ibu, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau atas nama :

Nama : M.Fathur Alfariy
NIM : 207310212
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : S1 (Strata Satu)
Semester : X (sepuluh)
Alamat : Km.08 Perumahan Citra Seruni

Dengan harapan untuk mendapatkan rekomendasi pelaksanaan penelitian (Penulisan Skripsi) dengan judul :

"KUALITAS PELAYANAN REKOMENDASI NIKAH PADA KANTOR CAMAT TUALANG DI KECAMATAN TUALANG KABUPATEN SIAK"

Demikian atas bantuan dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 13 Februari 2025 Wakil
Dekan Satu

Indra Sofri, S.Sos., M.Si Wakil
Dekan 1





PEMERINTAH KABUPATEN SIAK
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (DPMPTSP)

Komplek Perkantoran Tanjung Agung Kel. Sungai Mempura, Kecamatan Mempura, Kode Pos : 28671
No. Telp/Fax : (0764) 8001013 e-Mail : info@dpmptsp.siakkab.go.id Website : dpmptsp.siakkab.go.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
NOMOR : 101/DPMPTSP/SKP/III/2025

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 3 tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian, yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada:

Nama : M. FATHUR AL FARISY
NIM/NIK KTP : 1408040504020002
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang : S1
Alamat : Perumahan Citra Seruni KM. 8 RT. 003 RW. 003 Kampung Perawang Barat
Kecamatan Tualang Kabupaten Siak
Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Rekomendasi Nikah Pada Kantor Camat Tualang di
Kecamatan Tualang Kabupaten Siak
Lokasi Penelitian : Kecamatan Tualang

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Surat Keterangan Penelitian Berlaku paling lama 1 (satu) Tahun sejak tanggal di terbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian Surat Keterangan Penelitian ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Ditetapkan di : Siak Sri Indrapura
Pada tanggal : 20 Maret 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SIAK,



Ir. Hj. ROBIATI, MP
Pembina Utama Muda
NIP. 19650325 199302 2 001

Tembusan disampaikan kepada Yth.:

1. Bupati Siak di Siak Sri Indrapura (sebagai laporan);
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Siak di Siak Sri Indrapura;
3. Wakil Dekan I Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau di Pekanbaru;
4. Camat Kecamatan Tualang

- Dokumen ini ditandatangani secara elektronik -



KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR: 1002 / UIR-FS/ KPTS/ 2025

TENTANG

PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang : a. Bahwa untuk mengarahkan mahasiswa dalam penulisan skripsi perlu fasilitatori oleh Dosen Pembimbing;
b. Bahwa Dosen Pembimbing dimaksud perlu ditetapkan dalam bentuk surat keputusan Dekan.
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen;
3. Undang – Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan Presiden Nomor 08 tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia;
6. Permenristek & Dikti 50 tahun 2014 tentang Penjamin Mutu Pendidikan Tinggi;
7. Peraturan Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau Nomor 001/Per/YLPI-IX/2018 Tentang Statuta Universitas Islam Riau;
8. SK Rektor No. 344/UIR/Kpts/2015 tentang Kurikulum Fisipol UIR;
9. SK Rektor No. 258/UIR/ Kpts /2020 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.
- Memperhatikan : Rekomendasi Ketua Program Studi dan Wakil Dekan I tentang usulan Dosen Pembimbing penulisan skripsi mahasiswa.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : **KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA**

1. Dosen yang identitasnya tertera berikut ini :

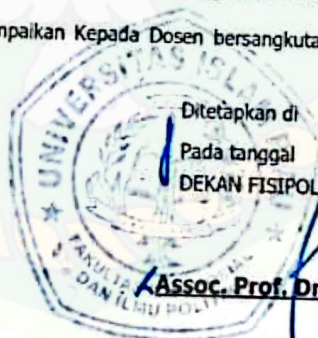
Nama	: Assoc. Prof. Dr. Zainal, S.Sos., M.Si
NIP/NPK	: 1008028802
Pangkat/Jabatan	: - Lektor Kepala
Kedudukan	: Pembimbing

2. Sebagai Pembimbing pada proses penulisan skripsi mahasiswa yang identitasnya tertera berikut ini:

Nama	: MUHAMMAD FATHUR AL FARISY
NPM	: 207310234
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi	: KUALITAS PELAYANAN REKOMENDASI NIKAH PADA KANTOR CAMAT TUALANG DI KECAMATAN TUALANG KABUPATEN SIANG

3. Pelaksanaan tugas Pembimbingan berpedoman kepada Peraturan Akademik Universitas Islam Riau Nomor 1 Tahun 2018 Pasal 39 tentang Kualifikasi Dosen Pembimbing dan Penguji Program Diploma dan Sarjana dan Pasal 42 tentang Tugas Dan Tanggung Jawab Dosen Pembimbing.
4. Kepada Dosen Pembimbing diberikan honorarium sesuai ketentuan yang berlaku di UIR;
5. Keputusan ini mulai berlaku selama 6 bulan terhitung dari tanggal 6 November 2025 s/d 6 Mei 2026, akan ditinjau kembali apabila melebihi waktu yang telah ditetapkan.

Kutipan : Surat Keputusan ini disampaikan Kepada Dosen bersangkutan untuk dilaksanakan secara baik dan penuh tanggung jawab.



Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 6 November 2025 M
DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU,

Assoc. Prof. Dr. Kasmanto Rinaldi, SH., M.Si

Tembusan :

1. Rektor UIR
2. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Wakil Dekan I FISIPOL UIR
4. Ketua Prodi Fisipol UIR



JOURNAL OF INTERNATIONAL RELATION AND PUBLIC POLICY

ANDESLUB CENDIKIA PUBLISHER

Jl. KH. Nasution Gg. Setia No.135 Perhentian Marpoyan Pekanbaru-Telp (085265763318)

Number : 01/ACP/JIRPP/08/25

Attachment :-

Matter : **Letter of Acceptance (LoA)**

Dear : **M. Fathur Al-Farisy & Zainal**

Based on your article currently being submitted to the editorial team of the **JOURNAL OF INTERNATIONAL RELATION AND PUBLIC POLICY (JIRPP)**, entitled:

"QUALITY OF MARRIAGE RECOMMENDATION SERVICES AT THE TUALANG DISTRICT OFFICE IN TUALANG DISTRICT SIAK REGENCY"

We hereby inform you that, based on the peer review and editorial board meeting, your article is suitable for publication in the **JOURNAL OF INTERNATIONAL RELATION AND PUBLIC POLICY (JIRPP)**, Volume 1, Number 1, Agustus 2025.

We hereby truthfully submit this **Letter of Acceptance (LoA)** for its intended use. Thank you for your attention and cooperation.

Pekanbaru, August 11, 2025

Editor in Chief JKP



Assoc. Prof. Dr. Zainal, S.Sos., M.Si



JOURNAL OF INTERNATIONAL RELATION AND PUBLIC POLICY

ANDESLUB CENDIKIA PUBLISHER

Jl. KH. Nasution Gg. Setia No.135 Perhentian Marpoyan Pekanbaru-Telp (085265763318)

Number : 01/ACP/JIRPP/08/25

Attachment :-

Matter : **Letter of Acceptance (LoA)**

Dear : **M. Fathur Al-Farisy & Zainal**

*Based on your article currently being submitted to the editorial team of the **JOURNAL OF INTERNATIONAL RELATION AND PUBLIC POLICY (JIRPP)**, entitled:*

"QUALITY OF MARRIAGE RECOMMENDATION SERVICES AT THE TUALANG DISTRICT OFFICE IN TUALANG DISTRICT SIAK REGENCY"

*We hereby inform you that, based on the peer review and editorial board meeting, your article is suitable for publication in the **JOURNAL OF INTERNATIONAL RELATION AND PUBLIC POLICY (JIRPP)**, Volume 1, Number 1, Agustus 2025.*

*We hereby truthfully submit this **Letter of Acceptance (LoA)** for its intended use. Thank you for your attention and cooperation.*

Pekanbaru, August 11, 2025

Editor in Chief JKP



Assoc. Prof. Dr. Zainal, S.Sos., M.Si



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

الجامعة الإسلامية الرياوية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia 28284
Telp. +62761674674 Faks. +62761674834 Email. fapoli@uir.ac.id Website : www.uir.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI SKRIPSI

Nomor : 190/ 1A-UIR/5-FISIPOL/2025

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau menerangkan bahwa :

Nama : M. Fathur Al-Farisy
NPM : 207310234
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Rekomendasi Nikah Pada Kantor Camat Tualang Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak

Persentase Plagiasi : 30%
Jumlah Halaman : 93
Status : **Lulus**

Adalah benar-benar sudah lulus pengecekan plagiasi dari Naskah Publikasi Skripsi, dengan menggunakan aplikasi *Turnitin* (terlampir).

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuatdi : Pekanbaru
Pada Tanggal : 01 Oktober 2025

Hormat Kami,
Wakil Dekan Bid. Akademik



Dr. Andriyus, S.Sos., M.Si



DIREKTORAT
DAKWAH
ISLAM
KAMPUS
(DDIK)



Ko
Me
ND



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DIREKTORAT DAKWAH ISLAM KAMPUS

الجامعة الإسلامية الريوية

Dengan ini memberikan

SERTIFIKAT

Berdasarkan

Peraturan Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 11 Tahun 2022

Pasal 2 tentang Kewajiban Bisa Membaca Al-Qur'an bagi Dosen, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa

Kepada :

MUHAMMAD FATHUR ALFARIZI

NPM. 207310234

Lahir di Perawang 05 April 2002

Pada Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

LULUS Tes Baca Al-Qur'an Dengan Predikat **Baik**



Diuji Pada: 05.07.22



Pekanbaru, 05 Juli 2022
Direktur,

Dr. Anton Afrizal Candr
MDN. 1013047704

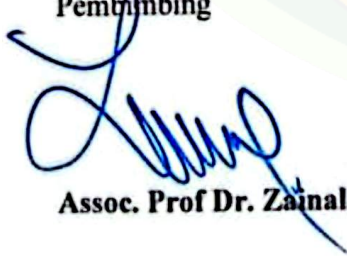
MATRIK REVISI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI

Nama : M. Fathur Al-Farisy
NPM : 207310234
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Hari/Tanggal Ujian : Kamis, 11 Desember 2025
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Rekomendasi Nikah pada Kantor Camat Tualang di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak

Masuk Tim Penguji:

No.	PENGUJI	MASUKAN	PERBAIKAN	PARAF
1	Assoc. Prof Dr. Zainal, S.Sos., M.Si	1. Narasi wawancara harus panjang 2. Penelitian harus dilakukan pada masyarakat yang mengurus langsung rekom nikah di kantor camat 3. Mengubah wawancara lebih formal	Telah diperbaiki sesuai saran	
2	Septa Juliana, S.Sos., M.Si	1. Cari ketentuan mengurus nikah mendapatkan rekomendasi nikah 2. Cantumkan teori nikah	Telah diperbaiki sesuai saran	
3	Dr. Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si	1. Penulisan wawancara harus formal 2. Pertanyaan berdasarkan indikator 3. Perbaiki kalimat fenomena di rekon nikah	Telah diperbaiki sesuai saran	

Mengetahui,
Pembimbing



Assoc. Prof Dr. Zainal, S.Sos., M.Si

Pekanbaru, Januari 2026
Penulis,



M. Fathur Al-Farisy