

**KUALITAS PELAYANAN PERNIKAHAN ADAT DI
KANTOR DESA OLUNG SIRON KECAMATAN TANAH
SIANG KABUPATEN MURUNG RAYA PROVINSI
KALIMANTAN TENGAH**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
(S1) pada Program Studi Adminitrasi Publik**

KATHRIN NITA

ID 1910411220002



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI
PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMU POLITIK UNIVERSITAS LAMBUNG
MANGKURAT**

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PERNIKAHAN ADAT DI KANTOR DESA
OLUNG SIRON KECAMATAN TANAH SIANG KABUPATEN
MURUNG RAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Nama Mahasiswa : **Kathrin Nita ID**

NIM : 1910411220002

A. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1)
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Lambung Mangkurat Pada tanggal 14 Oktober 2024

B. Tim Penguji :

a. Ketua

Hj. Aulia, S.Sos, M.AP
NIP. 1979122 6200312 2 001

(.....)

b. Sekretaris

Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, M.P.A
NIP. 1973031 6200501 1 001

(.....)

c. Anggota

Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
NIP. 1982100 2200501 2 002

(.....)



Banjarmasin, 14 Oktober 2024
Mengetahui,
Koordinator Program Studi

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP. 197506 1619990 2 002

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Banjarmasin, 15 Februari 2025

Kathrin Nita ID

NIM. 1910411220002

KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera bagi kita semua, puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih karunia serta kesehatan badan dan jiwa sehingga peneliti dapat menyusun skripsi yang berjudul “ Kualitas Pelayanan Pernikahan Adat Di Kantor Desa Olung Siron Kecamatan Tanah Siang Kabupaten Murung Raya Provinsi Kalimantan Tengah”.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat memenuhi untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dalam rangkaian serta proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak akan berhasil tanpa bantuan dari beberapa pihak yang selalu mendukung peneliti baik secara moril maupun materil. Untuk itu dengan segenap ketulusan hati, pada kesempatan ini peneliti ini mengucapkan terima kasih yang tak terhingga khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Prof. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
4. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing yang selalu meluangkan waktu untuk memberikan masukan, bimbingan, serta pengarahan kepada peneliti atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini;

5. Bapak Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA selaku Dosen Penguji I yang telah banyak memberi masukan dan saran yang berguna kepada peneliti selama mengikuti proses perkuliahan;
6. Ibu Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc selaku Dosen Penguji II yang berkenan untuk memeberikan masukan serta saran kepada peneliti;
7. Seluruh Dosen Pengajar serta Staff Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat dalam memberikan ilmu serta membantu mempersiapkan kelancaran peneliti dalam penyelesaian penulisan skripsi ini;
8. Pemerintah Daerah Kabupaten Murung Raya atas izin untuk melakukan penelitian pada salah satu desa di wilayah Kabupaten Murung Raya;
9. Seluruh lapisan masyarakat Desa Olung Siron Kecamatan Tanah Siang mulai dari Kepala Desa beserta seluruh staffnya, Damang Siang Tengah beserta Mantir Adat Desa Olung Siron yang telah berkenan memberikan informasi serta membantu peneliti untuk mengumpulkan data selama melakukan penelitian;
10. Kepada Almarhumah Mamah yang tak sempat melihat peneliti menyelesaikan studinya di perguruan tinggi yang pasti selalu ada di hati tak lekang oleh waktu dan tak terbatas oleh dimensi, begitupun Papah dan Adik tercinta yang selalu memberikan semangat, dukungan serta doa yang tak terhingga kepada peneliti;
11. Kepada Tante Ilda Soparmita dan Om Meibi yang selalu memberi dukungan baik secara moril maupun materil kepada peneliti dan yang selalu ada untuk peneliti disaat kondisi apapun;

12. Sahabat peneliti yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan emosi untuk mendengarkan seluruh keluh kesah kehidupan peneliti dan selalu memberikan dukungan terbaiknya kepada peneliti;
13. Saudara angkatan ke – XXX MPA FISIPIONEER yang sudah hadir mengisi hari – hari semenjak Mahasiswa baru sampai sekarang semua sudah dengan cita - cita dan jalannya masing – masing. BANTAI!!
14. Untuk seluruh TIM OFFDAY TRIP ORGANIZER yang telah mendukung setiap usaha dan perjalanan suka duka serta menyediakan wadah untuk peneliti agar bisa berkembang dengan talenta yang dimiliki serta menjadi tempat pulang disaat sedang tidak baik – baik saja.

Atas segala bimbingan dan kerja sama yang baik selama peneliti menyusun skripsi ini maka peneliti mengucapkan terimakasih yang tak terhingga semoga kebaikan tersebut mendapat imbalan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Esa, Aamiin...

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, masih terdapat banyak kekurangan, hal ini semata – mata karena keterbatasan peneliti. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu peneliti terima dengan senang hati guna perbaikan skripsi ini di kemudian hari.

Banjarmasin, 14 Oktober 2024

Kathrin Nita ID

ABSTRAK

Kathrin Nita ID, 1910411220002, “Kualitas Pelayanan Pernikahan Adat di Kantor Desa Olung Siron Kecamatan Tanah Siang Kabupaten Murung Raya Provinsi Kalimantan Tengah” Dibawah bimbingan Aulia

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pernikahan Adat di Kantor Desa Olung Siron Kecamatan Tanah Siang Kabupaten Murung Raya Provinsi Kalimantan Tengah serta faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan di Kantor Desa Olung Siron.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif yang menghimpun data melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi serta teknik data yang meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pernikahan Adat di Kantor Desa Olung Siron Kecamatan Tanah Siang Kabupaten Murung Raya Provinsi Kalimantan Tengah berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa dinilai masih rendah. Bahwa standar pelayanan minimal desa terdiri dari penyediaan dan penyebaran informasi yang belum maksimal terutama untuk pernikahan adat, kemudian penyederhanaan layanan kurangnya sarana dan prasarana penunjang untuk melaksanakan pelayanan, dan yang terakhir yaitu pengaduan masyarakat tidak tersedianya kotak saran bagi masyarakat yang ingin memberikan kritik dan sarannya. Selanjutnya Faktor yang menghambat pelayanan yaitu kurang disiplinnya para aparatur desa, sarana dan prasarana yang kurang, tidak meratanya informasi, dan kurangnya SDM yang ada.

Saran untuk pihak Kantor Desa Olung Siron dapat terus meningkatkan serta mengembangkan sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik dan nyaman kepada masyarakat melalui penyediaan sarana dan prasaran serta pemerataan informasi bagi masyarakat secara keseluruhan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kantor Desa, Pernikahan Adat

ABSTRACT

Kathrin Nita ID, 1910411220002, 'The Quality of Customary Marriage Services at the Olung Siron Village Office, Tanah Siang District, Murung Raya Regency, Central Kalimantan Province' Under the guidance of Aulia.

This research was conducted to determine the Quality of Customary Marriage Services at the Olung Siron Village Office, Tanah Siang District, Murung Raya Regency, Central Kalimantan Province and the inhibiting factors that affect services at the Olung Siron Village Office.

The research method used in this research is qualitative with descriptive research type which collects data through observation, interview and documentation techniques and data techniques which include data reduction, data presentation and conclusion drawing.

The results showed that the Quality of Customary Marriage Services at the Olung Siron Village Office, Tanah Siang District, Murung Raya Regency, Central Kalimantan Province based on the Minister of Home Affairs Regulation No. 2 of 2017 concerning Village Minimum Service Standards was considered still low. That the minimum service standards of the village consist of the provision and dissemination of information that has not been maximised, especially for traditional marriages, then simplification of services, lack of supporting facilities and infrastructure to carry out services, and the last is community complaints, the unavailability of a suggestion box for people who want to provide criticism and suggestions. Furthermore, factors that hamper services are the lack of discipline of village officials, lack of facilities and infrastructure, uneven information, and lack of existing human resources.

Suggestions for the Olung Siron Village Office can continue to improve and develop so that it can provide good and comfortable services to the community through the provision of facilities and infrastructure and equal distribution of information for the community as a whole.

Keywords: *Service Quality, Village Office, Traditional Marriage*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Tinjauan Teoritis.....	12
2.2.1 Teori Kualitas.....	12
2.2.2 Teori Pelayanan.....	14
2.2.3 Teori Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.4 Pernikahan Adat	24
2.2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Pendekatan Penelitian.....	28
3.2 Tipe Penelitian.....	28
3.3 Lokasi Penelitian	29

3.4 Informan Penelitian	29
3.5 Sumber Data dan Instrumen	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6.1 Wawancara.....	31
3.6.2 Dokumentasi	31
3.6.3 Observasi.....	32
3.7 Teknik Pengolahan Data.....	32
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	34
4.1 Gambaran Umum Desa Olung Siron.....	34
4.1.1 Letak Geografis Desa Olung Siron	35
4.2 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	36
4.2.1 Visi dan Misi Desa Olung Siron	36
4.2.2 Struktur Organisasi Rukun Warga dan Rukun Tetangga	37
4.2.3 Tugas Pokok Aparat Desa.....	38
4.2.4 Luas Wilayah Desa	39
4.2.5 Fasilitas Prasarana Pemerintahan Desa.....	40
4.3 Jumlah Penduduk	41
4.4 Kondisi Pendidikan	41
4.5 Mata Pencaharian Penduduk	43
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
5.1 Hasil Penelitian.....	44
5.1.1 Kualitas Aparatur Desa Di Kantor Desa Olung Siron Kecamatan Tanah Siang Kabupaten Murung Raya Provinsi Kalimantan Tengah Dalam Melayani Masyarakat.....	44
5.1.2 Faktor Penghambat	52
5.2 Pembahasan.....	55
5.2.1 Penyediaan dan Penyebaran Informasi Layanan	55

5.2.2 Penyediaan Data dan Informasi Kependudukan Pertanahan..	55
5.2.3 Pemberian Surat Keterangan.....	56
5.2.4 Penyederhanaan Pelayanan.....	56
5.2.5 Pengaduan Masyarakat	57
5.2.6 Faktor Penghambat	58
BAB VI PENUTUP	59
6.1 Kesimpulan	59
6.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 2 Peta Desa Olung Siron	34
Gambar 3 Struktur Pemerintahan Desa Olung Siron	37

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Tabel Relevansi Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2 : Batas Wilayah Desa Olung Siron	36
Tabel 3 : Luas Wilayah Desa	40
Tabel 4 : Fasilitas Pemerintah Desa Olung Siron	40
Tabel 5 : Jumlah Penduduk.....	41
Tabel 6 : Sarana Pendidikan.....	41
Tabel 7 : Kondisi Pendidikan.....	42