

**EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN  
PENCATATAN NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)  
KECAMATAN PARE KABUPATEN KEDIRI**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**Oleh:**

**ALLYA ALMUQRHOINA FAJRI  
NPM. 20041010195**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN  
PENCATATAN NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)  
KECAMATAN PARE KABUPATEN KEDIRI**

**Disusun oleh:**

**Alva Almuqrhoina Fajri**  
**NPM. 20041010195**

**Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi**

**Menyetujui,**

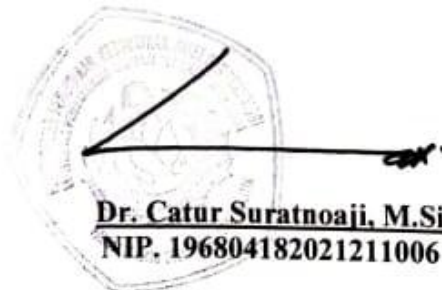
**PEMBIMBING**



**Dr. Agus Widiarta, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 197108082021211005**

**Mengetahui,**

**DEKAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UPN "VETERAN" JAWA TIMUR**



**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN  
PENCATATAN NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)  
KECAMATAN PARE KABUPATEN KEDIRI**

**Disusun oleh:**

**Allya Almuqrhoina Fairi**  
NPM. 20041010195

**Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji pada tanggal 14 Mei 2024 dan  
diterbitkan pada Jurnal Impresi Indonesia (Berindeks Copernicus)  
Volume 3 Nomor 4, April 2024**


**Menyetujui,**

**Dosen Pembimbing**

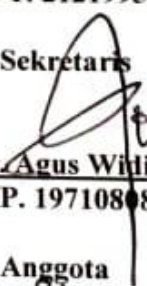
  
**Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si**  
NIP. 197108082021211005

**Tim Penguji**


**1. Ketua**

  
**Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP, MPA**  
NPT. 21219951112315

**2. Sekretaris**

  
**Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si**  
NIP. 197108082021211005

**3. Anggota**

  
**Rosvidatuzzahro Anisykurlillah,**  
**S.AP, M.AP**  
NIP. 199303162022032008

**Mengetahui,**  
**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UPN "VETERAN" JAWA TIMUR**

  
**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
NIP. 196804182021211006

**LEMBAR REVISI**

**EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN  
PENCATATAN NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)  
KECAMATAN PARE KABUPATEN KEDIRI**

Disusun oleh:

Allya Almuqrhoina Fajri  
NPM. 20041010195

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 17 Mei 2024

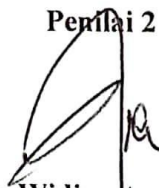
**TIM PENILAI**

Penilai 1



Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP, MPA  
NPT. 21219951112315

Penilai 2



Dr. Agus Widiyarta, S.Sos, M.Si  
NIP. 197108082021211005

Penilai 3



Rosyidatuzzahro Anisykurlillah, S.AP, M.AP  
NIP. 199303162022032008

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:



Nama : Allya Almuqrhoina Fajri  
NIM : 20041010195  
Fakultas /Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik  
Judul Skripsi/Tugas Akhir/  
Tesis/Desertasi : Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pare Kabupaten Kediri

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 17 Mei 2024  
Yang Membuat Pernyataan

  
  
CEAKX632646578  
Allya Almuqrhoina Fajri  
NPM. 20041010195

## KATA PENGANTAR

Penulis ingin mengungkapkan rasa puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas limpahan berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pare Kabupaten Kediri"**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, nasihat, dan motivasi yang berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, baik dalam bentuk moril, spiritual, maupun materiil yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, di antaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur;

4. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, yang selalu memberikan motivasi dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini;
5. Mama dan keluarga yang senantiasa mengiringi penulis dengan doa, nasihat, dan dukungan serta memberikan motivasi dan kepercayaan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini;
6. Syadwina, Linda, Vira, Irdina, Savira, dan Arisma sebagai sahabat penulis yang senantiasa saling mendukung, membantu, dan menyemangati penulis dalam menyusun skripsi ini;
7. Teman-teman Program Studi Administrasi Publik angkatan 2020 yang telah membantu penulis baik moril maupun materiil, serta pihak-pihak lain yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya. Penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat kekurangan-kekurangan tertentu. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk membantu meningkatkan kualitas penulisan skripsi ini.

Surabaya, Maret 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR REVISI</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>ABSTRAK</b> .....	xiv
<b>ABSTRACT</b> .....	xv
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian .....	15
<b>BAB II</b> .....	17
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	17
2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
2.2 Landasan Teori .....	29
2.2.1 Efektivitas Kinerja Pegawai .....	29



2.2.2 Pelayanan Publik .....	39
2.2.3 Administrasi Pencatatan Pernikahan .....	43
2.3 Kerangka Berpikir .....	48
<b>BAB III</b> .....	49
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	49
3.1 Jenis Penelitian.....	49
3.2 Lokasi Penelitian.....	50
3.3 Fokus Penelitian.....	51
3.4 Sumber Data .....	55
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.6 Teknik Penentuan Informan .....	59
3.7 Teknik Analisis Data .....	60
3.8 Keabsahan Data .....	62
<b>BAB IV</b> .....	65
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	65
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	65
4.1.1 Sejarah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pare Kabupaten Kediri.....	65
4.1.2 Visi dan Misi .....	66
4.1.3 Struktur Organisasi .....	67
4.1.4 Tugas dan Wewenang .....	68
4.1.5 Komposisi Pegawai .....	70
4.1.6 Sarana dan Prasarana .....	72
4.2 Hasil Penelitian.....	73
4.2.1 Pencapaian Tujuan.....	73

4.2.2 Kualitas Kerja .....	84
4.2.3 Kuantitas Kerja .....	91
4.2.4 Ketepatan Waktu .....	96
4.2.5 Kepuasan Kerja .....	101
4.3 Pembahasan .....	103
4.3.1 Pencapaian Tujuan .....	103
4.3.2 Kualitas Kerja .....	105
4.3.3 Kuantitas Kerja .....	107
4.3.4 Ketepatan Waktu .....	109
4.3.5 Kepuasan Kerja .....	111
<b>BAB V</b> .....	<b>113</b>
<b>PENUTUP</b> .....	<b>113</b>
5.1 Kesimpulan .....	113
5.2 Saran .....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>116</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>121</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kabupaten Kediri Tahun 2021-2022.....	6
Tabel 1. 2 Jumlah Pendaftar Nikah di Kabupaten Kediri Tahun 2022.....	8
Tabel 1. 3 Data Absensi Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA).....	10
Tabel 1. 4 Jumlah Pendaftar Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pare Kabupaten Kediri Tahun 2022 .....	13
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	22
Tabel 4. 1 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel 4. 2 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	71
Tabel 4. 3 Sarana di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pare .....	72
Tabel 4. 4 Persentase Target dan Realisasi Jumlah Pendaftar Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pare Kabupaten Kediri Tahun 2021-2023 .....	74
Tabel 4. 5 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pencatatan Nikah .....	81
Tabel 4. 6 Standar Pelayanan Publik (SPP) Pencatatan Nikah .....	82
Tabel 4. 7 Persentase Target dan Realisasi Produk Pelayanan Pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pare Kabupaten Kediri Tahun 2023 .....	91

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Jumlah Pendaftar Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pare .....	7
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	48
Gambar 3.1 Tahapan Analisis Data Interaktif .....	60
Gambar 4. 1 Bagian Depan Kantor Urusan Agama (KUA).....	65
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama (KUA).....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian.....	121
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian .....	122
Lampiran 3. Surat Selesai Penelitian .....	123
Lampiran 4. Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah .....	124
Lampiran 5. Letter of Acceptance (LoA) Jurnal .....	125
Lampiran 6. Bukti Akreditasi/Indeks Jurnal .....	126
Lampiran 7. Bukti Cek Plagiasi Skripsi.....	127
Lampiran 8. Pedoman Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi.....	128

## **ABSTRAK**

### **EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN PARE KABUPATEN KEDIRI**

ALLYA ALMUQRHOINA FAJRI

20041010195

Hal yang terpenting untuk dipantau dalam melakukan pencatatan nikah kepada masyarakat adalah kinerja pegawai yang nantinya menjadi indikator keberhasilan organisasi dalam mengerjakan tugas dan kewajibannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pare Kabupaten Kediri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dikaitkan dengan teori efektivitas kinerja pegawai menurut Admosoeprpto (2016). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja dari pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pare Kabupaten Kediri dapat dikatakan sudah efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan pencatatan nikah. Akan tetapi, pihak Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pare Kabupaten Kediri dalam aspek kuantitas kerja perlu untuk meningkatkan jumlah pegawai agar lebih memudahkan pegawai dalam melayani banyaknya permintaan pencatatan nikah dari masyarakat setiap tahunnya.

**Kata kunci:** Efektivitas Kinerja Pegawai; Pencatatan Nikah; Pelayanan Publik; Kantor Urusan Agama Kecamatan Pare

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECTIVENESS OF EMPLOYEE PERFORMANCE IN MARRIAGE REGISTRATION SERVICES AT THE RELIGIOUS AFFAIRS OFFICE OF PARE DISTRICT, KEDIRI REGENCY**

ALLYA ALMUQRHOINA FAJRI

20041010195

*The most important thing to monitor in registering marriages to the public is employee performance which will later become an indicator of the organization's success in carrying out its duties and obligations. This research aims to determine the effectiveness of employee performance in marriage registration services at the Religious Affairs Office of Pare District, Kediri Regency. This research uses a qualitative approach. Data collection techniques use interview, observation and documentation techniques which are linked to the theory of employee performance effectiveness according to Admosoeprapto (2016). The results of the research show that the performance of the employees of the Religious Affairs Office of Pare District, Kediri Regency can be said to be effective in meeting the needs of the community in marriage registration services. However, the Religious Affairs Office of Pare District, Kediri Regency, in terms of quantity of work, needs to increase the number of employees to make it easier for employees to serve the large number of marriage registration requests from the public every year.*

**Keywords :** *Effectiveness of Employee Performance; Marriage Registration; Public Service; Religious Affairs Office*