

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN AKTA PERKAWINAN DALAM
MENINGKATKAN TERTIB ADMINISTRASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR PROVINSI
KALIMANTAN TENGAH**

Nada Amalia

NPP.29.1092

*Asdaf Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: nadaamalia00@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): The author focuses on the effectiveness of the marriage certificate issuance service in East Kotawaringin Regency, considering to improve administrative order at the Population and Civil Registration Office of East Kotawaringin Regency. **Purpose :** The purpose of this study was to determine the effectiveness of the issuance of Marriage Certificates, obstacles and efforts to overcome them. **Method:** The method used is descriptive qualitative. In this case the assessment of effectiveness through five dimensions, namely the dimension of productivity, the dimension of quality, **Result :** the result is that effectiveness of marriage issuance has been good. But it is necessary to handle the indicators of quality of service facilities and service facilities and satisfaction in providing services. **Conclusions:** this study found that the effectiveness of marriage certificate issuance services in improving administrative order had been running well, this was evidenced by the fulfillment of productivity, efficiency and flexibility indicators. However, it is necessary to handle the indicators of quality/quality of service facilities and satisfaction in providing services.

Keywords: Marriage Certificate Effectiveness, Service, Publishing

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang(GAP) : penulis fokus pada efektivitas pelayanan penerbitan Akta Perkawinan di Kabupaten Kotawaringin Timur, mengingat untuk meningkatkan tertib administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur. **Tujuan :** Tujuan penelitian ini adalah mengetahui efektivitas pelayanan penerbitan Akta Perkawinan, hambatan dan upaya mengatasinya. **Metode :** Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Dalam hal ini penilaian efektivitas melalui lima dimensi yaitu dimensi produktivitas, dimensi kualitas/mutu, dimensi efisiensi, dimensi fleksibilitas dan dimensi kepuasan. **Hasil/ Temuan :** penelitian ini memperoleh hasil bahwa efektivitas pelayanan penerbitan Akta perkawinan sudah baik dan efektif namun diperlukan peningkatan pelayanan pada indikator kualitas/mutu fasilitas pelayanan dan kepuasan dalam memberikan pelayanan. **Hasil dan Kesimpulan :** penelitian ini memperoleh hasil bahwa efektivitas pelayanan penerbitan akta perkawinan dalam meningkatkan tertib administrasi telah berjalan dengan baik hal ini dibuktikan dengan terpenuhinya indikator produktivitas, efisiensi dan fleksibilitas. Akan tetapi diperlukan penanganan pada indikator kualitas/mutu fasilitas pelayanan dan kepuasan dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci : Akta Perkawinan, Efektivitas, Pelayanan, Penerbitan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peranan Pemerintah sebagai pelayan publik sangatlah penting dimana hal tersebut telah tercantum didalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) yaitu rangkaian suatu aktivitas pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan pemerintah yaitu kegiatan pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan tersebut bertujuan agar semua kegiatan yang berkaitan dengan Kependudukan dapat berjalan dengan lancar dan semua data kependudukan dapat akurat sehingga mendukung dalam penentuan kebijakan dan penegakan hukum. Masyarakat dapat mendukung pemerintah dalam upaya tertib administrasi dengan cara berpartisipasi dalam melaporkan peristiwa penting yang terjadi agar pemerintah dapat memperoleh ketepatan data dan validasi data yang akurat. Salah satu peristiwa penting dalam bidang administrasi kependudukan yaitu peristiwa Perkawinan. Hal ini tercantum pada Undang-Undang Nomor 1 tahun 1974 tentang Perkawinan, Perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa. Bentuk dari peristiwa penting yaitu perkawinan yang dilaporkan oleh masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu diterbitkannya Akta Perkawinan. Akta Perkawinan memiliki manfaat yang sangat besar dalam di bidang administrasi kependudukan karena dapat memudahkan urusan pasangan suami istri setelah pasangan tersebut menikah, salah satu manfaat mengurus Akta Perkawinan yaitu pengajuan tunjangan keluarga, asuransi dan terjaminnya hak istri dan anak oleh hukum. Pencatatan perkawinan yang dilakukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil hanya bagi penganut agama Non-islam, sedangkan yang beragama islam dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA), sebagaimana tercantum pada pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975. Pencatatan Perkawinan dianggap sah menurut hukum dan masing-masing agama dan kepercayaannya apabila dilaporkan oleh masyarakat kepada instansi pelaksana (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil). Apabila satu unsur saja yang terpenuhi maka perkawinan tersebut belum sah sesuai hukum yang telah ditentukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur sebagai lembaga yang melaksanakan urusan pemerintahan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam rangka meningkatkan tertib administrasi kependudukan khususnya Akta Perkawinan. Namun dalam penerapannya masyarakat Kabupaten Kotawaringin Timur masih banyak yang belum memiliki Akta Perkawinan ,hal ini dikarenakan akses menuju Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup jauh sehingga masyarakat kesulitan untuk mengurus Akta Perkawinan, selain itu masyarakat juga belum memiliki kesadaran hukum terhadap pentingnya kepemilikan Akta Perkawinan. Kurangnya sosialisasi dari dinas kepada masyarakat terhadap pentingnya kepemilikan Akta Perkawinan, dan minimnya tenaga kerja yang memiliki keahlian dalam membuat inovasi pelayanan akta perkawinan juga menjadi salah satu alasan mengapa pelayanan penerbitan Akta Perkawinan masih belum efektif.

1.2 Kesenjangan masalah yang diambil (GAP/Penelitian)

Akses jarak menuju Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keinginan masyarakat untuk mengurus dan mencatatakan dokumen Akta Perkawinan. Sosialisasi mengenai pentingnya kepemilikan Akta Perkawinan dalam kehidupan sehari-hari juga berpengaruh terhadap penerbitan Akta Perkawinan. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur perlu meningkatkan pelayanan dalam bentuk inovasi untuk mempermudah masyarakat dalam membuat Akta Perkawinan. Sehingga hambatan dan keluhan masyarakat dapat teratasi dan Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan semakin meningkat.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu yaitu seputar pelayanan penerbitan Akta Perkawinan. Penelitian Muhammad Yahya Irnad yang berjudul *Kualitas Pelayanan Akta Perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya (Universitas Pembangunan Nasional Veteran 2011)*. Menggunakan metode Kualitatif deskriptif dengan hasil penelitian pelayanan Akta Perkawinan masih belum optimal karena terdapat kesalahan dalam proses pelayanan. Penelitian Cici Andika Syukur yang berjudul *Kesadaran Hukum Masyarakat terhadap Kepemilikan Akta Perkawinan di Desa Compang Ndejing Kecamatan Borong Kabupaten Manggarai Timur (Universitas Nusa Cendana Nusa Tenggara Timur 2020)*. Menggunakan metode Kualitatif deskriptif dengan hasil penelitian masyarakat di desa compang ndejing masih belum memiliki kesadaran hukum terhadap kepemilikan Akta Perkawinan ditandai dengan data penduduk yang memiliki Akta Perkawinan yang masih sedikit. Oleh karena itu perlunya sosialisasi yang dilakukan oleh dinas agar kepemilikan Akta Perkawinan terus bertambah.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakuka oleh penelitian terdahulu, dimana penelitian yang dilakukan yaitu Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi dalam pelaksanaannya cukup efektif yang dapat dilihat dari bertambahnya jumlah kepemilikan Akta Perkawinan di Kabupaten Kotawaringin Timur, yang berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Yahya Irnad dan Cici Andika Syukur. Selain itu teori yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni teori menurut Gibson and Steers dalam Sumaryadi (2005) yang menyatakan ada lima indikator dalam mengukur efektivitas suatu organisasi yaitu produktivitas, kualitas/mutu,efisiensi,fleksibilitas dan kepuasan.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui efektivitas, hambatan dan upaya yang dilakukan dalam pelayanan penerbitan Akta Perkawinan di Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah.

II. Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yakni dapat diartikan sebagai metode penelitian yang relevan antara fakta dan masalah yang dilapangan dengan menghasilkan gambaran umum berkaitan dengan masalah yang diteliti sebagai analisis terhadap fakta yang ada maupun pengamatan masalah terhadap masyarakat, sehingga penelitian ini mampu memberikan solusi sebagai pemecahan masalah pada masyarakat. Metode penelitian Kualitatif yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, (sebagai lawan eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai kunci teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi”(Sugiyono,2017). Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 17 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 1 orang, Kepala Bidang Pencatatan Sipil 1 orang, Kepala Seksi Pencatatan Sipil Bidang Akta Perkawinan 1 orang, Petugas Registrasi Akta Perkawinan 1 Orang, Tokoh Adat (Damang, Mantir) 3 orang, dan Masyarakat 10 orang. Adapun analisisnya menggunakan teori Gibson and Steers dalam Sumaryadi (2005) yang menyatakan indikator efektivitas suatu program ada lima yaitu produktivitas, kualitas/mutu, efisiensi, fleksibilitas dan kepuasan.

III. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas pelayanan penerbitan Akta Perkawinan dalam meningkatkan tertib administrasi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah dengan menggunakan teori Gibson and Steers dalam Sumaryadi (2005). Ada lima indikator yaitu produktivitas, kualitas/mutu, efisiensi, fleksibilitas dan kepuasan.

3.1 Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur

Berdasarkan Teori Efektivitas yang dikemukakan oleh Gibson and Steers dalam Sumaryadi (2005) terdapat 5 indikator. Kelima indikator yang dimaksud adalah dimensi produktivitas,kualitas/mutu, efisiensi, fleksibilitas dan kepuasan. Dari kelima indikator tersebut terdapat 2 indikator yang belum tercapai yaitu Kualitas/Mutu dan kepuasan. Indikator Kualitas/mutu yang keseluruhan aspeknya dapat dilihat atau didukung dari ketersediaan sarana dan prasarana, kemudian apakah sudah mendukung dalam proses pelayanan dilihat dari kondisisarana dan prasarana pelayanan seperti komputer dan printer masih sangat terbatas sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal atau mengalami keterlambatan. Sedangkan Indikator Kepuasan dianggap belum efektif dikarenakan terdapat beberapa faktor yaitu dalam proses pelayanan petugas kurang memberi arahan atau inovasi pelayanan sehingga masyarakat masih belum mengerti dan masih terdapat ketidaksesuaian dokumen dalam persyaratan Pembuatan Akta Perkawinan serta Sarana prasarana yang kurang memadai yang membuat proses penerbitan akta perkawinan terlambat. Ketiga indikator yang sudah berjalan dengan efektif yaitu indikator produktivitas ditandai dengan bertambahnya jumlah Akta Perkawinan yang diterbitkan pada tahun 2021 dibandingkan tahun 2022, indikator efisiensi yaitu pegawai dapat mengatur waktu pelayanan

dengan semaksimal mungkin dan indikator fleksibilitas dilihat dari pegawai yang bertugas dalam melayani akta perkawinan sudah sesuai dengan keahlian dan kemampuannya.

3.2 Faktor yang menghambat pelayanan penerbitan Akta Perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dalam pelayanan penerbitan Akta Perkawinan terdapat beberapa hambatan-hambatan yang peneliti temukan diantaranya :

1. Kurangnya inovasi pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan kurangnya kerjasama dengan perangkat daerah kabupaten atau instansi-instansi yang dapat memudahkan masyarakat dalam pendaftaran Akta Perkawinan di Kabupaten Kotawaringin Timur.
2. Kurangnya sarana prasarana fisik yang mengakibatkan terhambatnya penerbitan Akta Perkawinan seperti komputer, printer dan mobil pelayanan.
3. Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya Akta Perkawinan terutama masyarakat yang jauh aksesnya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan kemauan masyarakat akan mengurus Akta Perkawinan masih rendah dan menganggap kawin adat saja sudah cukup tanpa mengurus Akta Perkawinan.

3.3 Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan

Beberapa upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan diantaranya:

1. Mengembangkan inovasi pelayanan keliling desa atau kecamatan seperti program jemput bola dan membuat kerjasama antara Dinas dan Majelis di gereja dan tempat ibadah serta dewan adat dayak agar membantu dalam sosialisasi pentingnya kepemilikan Akta Perkawinan.
2. Pengadaan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan Akta Perkawinan agar dalam pelayanan penerbitan Akta Perkawinan tidak terhambat seperti komputer, printer mobil pelayanan keliling, dan lainnya.
3. Memaksimalkan dan meningkatkan jaringan server di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur serta memelihara jaringan dan kabel server agar dapat menginput database dengan cepat.
4. Sosialisasi dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:
 - a. Membagikan atau menempel brosur, spanduk atau pamphlet di tempat-tempat umum.
 - b. Menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui media sosial seperti melalui media sosial instagram, facebook, whatsapp, dan lainnya.
 - c. Melakukan kerja sama dan mensosialisasikan pentingnya kepemilikan Akta Perkawinan secara rutin melalui program jemput bola di berbagai kecamatan, dan wilayah di Kabupaten Kotawaringin Timur.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terdapat diskusi temuan utama yaitu berupa kurangnya kesadaran dari masyarakat dalam kepemilikan Akta Perkawinan dan jarak lokasi menuju Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup jauh sehingga masyarakat enggan mengurus Akta Perkawinan. Diskusi temuan utama lainnya adalah untuk meningkatkan efektifitas pelayanan penerbitan Akta Perkawinan diharapkan Dinas Dukcapil mengembangkan inovasi pelayanan keliling seperti program jemput bola menggunakan mobil

pelayanan ke berbagai daerah yang jauh akses lokasinya dari pusat kota dimana inovasi ini memberikan kemudahan akses bagi masyarakat sehingga pelayanan penerbitan Akta Perkawinan lebih efektif.

3.5 Diskusi Temuan Lainnya

Temuan menarik lainnya adalah masyarakat Kabupaten Kotawaringin Timur masih menganggap bahwa melakukan Perkawinan Adat saja sudah cukup tanpa mendaftarkan ke dinas dukcapil dan mengurus Akta Perkawinan. Untuk mengubah mindset masyarakat tersebut diperlukannya sosialisasi akan pentingnya kepemilikan Akta Perkawinan kepada masyarakat. Sosialisasi tersebut dapat dilakukan secara langsung maupun melalui media massa seperti instagram, whatsapp dan lainnya. Dalam pelayanan Akta perkawinan ditemukan kurangnya sarana dan prasarana fisik untuk menunjang pelayanan penerbitan Akta Perkawinan seperti komputer, printer, dan mobil pelayanan keliling sehingga proses penerbitan Akta perkawinan mengalami keterlambatan.

IV. KESIMPULAN

Efektivitas pelayanan penerbitan Akta Perkawinan dalam meningkatkan tertib Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur pada dasarnya sudah berjalan cukup baik dibuktikan terpenuhinya indikator produktivitas, efisiensi dan fleksibilitas, akan tetapi diperlukan penanganan pada indikator kualitas/mutu dan kepuasan. Hambatan yang dialami antaranya kurangnya inovasi pelayanan dan kerjasama dengan perangkat daerah, kurangnya sarana dan prasarana, dan kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya Akta Perkawinan. Beberapa upaya yang dilakukan dinas adalah pertama mengembangkan inovasi pelayanan seperti program jemput bola, kedua membuat pengadaan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan, ketiga mensosialisasikan pentingnya kepemilikan Akta Perkawinan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang tergolong singkat yaitu hanya selama 2 minggu. Karena waktu yang singkat ini mengakibatkan penelitian yang dilakukan menjadi kurang maksimal. Waktu penelitian yang diberikan disesuaikan dengan Kalender Akademik IPDN Tahun 2021/2022.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih banyaknya kekurangan yang dilakukan pada penelitian ini. Saran dari penulis agar dapat dilakukan penelitian lagi secara mendalam pada lokus dan fokus yang sama agar memperoleh hasil yang lebih maksimal.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih diberikan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah beserta jajaran yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian serta dapat bertukar pikiran dan pendapat selama melakukan penelitian. Ucapan terima kasih juga kepada semua pihak yang telah membantu selama proses penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Khasan, Effendi. 2010. *Memadukan Metode Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: CV.Indra Prahasta

Kurhayadi,dkk. 2020. *Kebijakan Publik di era digitalisasi*. Sumatera Barat : Insan Cendekia Mandiri

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Kependudukan Berbasis Registrasi*. Gorontalo: Yayasan Bina Profesi Mandiri

Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen. Yogyakarta : YKPN

Makmur. 2015. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refina Aditama

Moelong, Lexi j. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya

Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia

Sellang Kamaruddin, dkk. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Sulawesi Utara : Qiara Media

Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama
Soemartono dan Hendrastuti. 2011. *Administrasi Kependudukan berbasis Registrasi*. Gorontalo : Yayasan Bina Profesi Mandiri

Steers, R.M. 2015. *Efektivitas Kebijakan kelembagaan Pengawasan*. Bandung : Refina Aditama

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2013 . *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sumaryadi, Nyoman. I. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama.

