**PELAYANAN AKTA PERKAWINAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MEMPAWAH**

Nur Awinda

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura dengan
Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

E-mail : nurawinda96@yahoo.com

Abstrak

Nur Awinda: Pelayanan Akta Perkawinan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah.
**Skripsi. Pontianak: Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.**

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis hambatan dalam pelayanan Akta Perkawinan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah. Penulisan skripsi ini didasarkan atas permasalahan di Kabupaten Mempawah yaitu jumlah kepemilikan Akta Perkawinan baru mencapai 68% dan masih 32% yang belum memiliki Akta Perkawinan dari jumlah yang seharusnya memiliki Akta Perkawinan yaitu 10.874 pasangan suami istri. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini menggunakan teori Moenir sebagai pisau analisis dan berdasarkan Kepmenpan No. 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa belum baiknya pelayanan publik yang diberikan. Harus adanya perbaikan dari faktor pendukung pelayanan meliputi faktor kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan dan keterampilan serta sarana pelayanan agar pelayanan yang diberikan lebih maksimal.

Kata Kunci : Pelayanan, Akta Perkawinan, Faktor Pendukung Pelayanan

ABSTRACT

Nur Awinda: The Service of Marriage Certificate on Population and Civil Registration Agency of Mempawah County. **Thesis. Pontianak: Science of Governance Study Programme, Faculty of Social and Political Science in Cooperation Between Tanjungpura University With Government of West Kalimantan.**

This thesis writing is aimed to describe and analyze obstacles in service of marriage certificate on Population and Civil Registration Agency of Mempawah County. This thesis is based on issues at Mempawah County viz numbers of marriage certificate owner just reach 68% and there are still 32% populations who have no marriage certificate from 10.874 determined numbers of couples whomust have marriage certificate. This research used descriptive qualitative type, this research also used Moenir theory as analysis guidelines and based on Minister of State Apparatus Empowerment Decision No. 63/2003 about General Guidlines of Public Services Organizing. The conclusion of this research shows that given services are not run well. It should be repair from additional service factor that consist of awareness, rule, organization, income, competence and skill then service facilities in order to given service can reach its maximum level.

Keywords : Service, Marriage Certificate, Additional Factor.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Negara Kesatuan Republik Indonesia pada hakekatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia baik yang berada di dalam dan/atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 3 menyebutkan bahwa setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil” dan pada Pasal 5 juga menyatakan bahwa “Pemerintah berkewajiban bertanggungjawab atas Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil bertujuan untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk, perlindungan status hak sipil penduduk, dan mendapatkan data yang mutakhir, benar dan lengkap.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah menjadi instansi yang berhak untuk mengeluarkan dokumen akta perkawinan bagi masyarakat yang beragama Non Islam dikarenakan masyarakat Non Islam tidak memiliki Kantor Urusan Agama (KUA). Oleh karena itu, pernikahan agama Non Islam wajib dilaporkan ke kantor Catatan Sipil jika ingin pernikahannya resmi diakui dan tercatat oleh negara.

Wajibnya kepemilikan akta perkawinan karena mengingat pentingnya akta perkawinan

yang digunakan untuk segala urusan yang berhubungan dengan administrasi pemerintahan. Contohnya syarat untuk mengurus akta kelahiran dan kepentingan anak sekolah, kartu keluarga, harta warisan, melindungi hak anak dan istri dalam kasus perceraian dan keperluan lain-lain.

Adapun masyarakat di Kabupaten Mempawah yang sudah menikah yang memiliki akta perkawinan sebanyak 22.873 jiwa yaitu 68%. Sebaliknya, untuk masyarakat yang sudah menikah namun belum memiliki akta perkawinan sebanyak 10.874 jiwa. Sehingga masyarakat Kabupaten Mempawah yang telah berumah tangga namun tidak memiliki Akta Perkawinan masih banyak yaitu 32%. Hal ini disebabkan kurangnya kesadaran masyarakat terhadap kepemilikan Akta Perkawinan.

Berdasarkan laporan peristiwa perkawinan semester/tahunan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah pada tahun 2016 selama 5 bulan hanya terdapat 194 jenis pelaporan peristiwa perkawinan. Jenis pelaporan ini pun banyak didominasi oleh perkawinan umum terlambat yaitu sebanyak 115 pelaporan. Sebaliknya dibanding dengan jenis pelaporan perkawinan yang tidak terlambat hanya ada 79 pelaporan. Padahal seharusnya pernikahan yang telah dilaksanakan wajib dilaporkan pada instansi terkait sebelum 60 hari semenjak hari ditetapkannya pernikahan. Hal ini dikarenakan jauhnya jarak tempuh tempat tinggal masyarakat dengan Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil yang berada di Ibukota Mempawah dan Paradigma masyarakat yang menganggap tidak pentingnya Akta Perkawinan menimbulkan kemalasan masyarakat untuk mengurus Akta Perkawinan.

Fenomena lain yang peneliti temukan, adanya aturan yang menghambat pelayanan Akta Perkawinan seperti proses pembuatan Akta Perkawinan dikerjakan selama 14 (empat belas) hari masa kerja, banyaknya persyaratan dan prosedur yang panjang dalam pelayanan Akta Perkawinan, ditambah lagi adanya denda administrasi yang diberikan kepada masyarakat yang terlambat melaporkan peristiwa perkawinan sesuai dengan aturan yang terdapat pada buku saku Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah Kabupaten Pontianak No. 2 Tahun 2012 Tentang Retribusi penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Pencatatan Sipil. Hal ini membuat masyarakat malas untuk membuat Akta Perkawinan.

Pada organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adanya kekosongan jabatan menyebabkan pegawai harus merangkap tugasnya dalam melayani masyarakat hal ini dikarenakan kurangnya jumlah tenaga kerja di Bidang Pencatatan Sipil yang sampai saat ini hanya berjumlah 7 orang aparatur yang menangani 5 jenis pelayanan Akta.

Masih terdapat kesalahan penerbitan Akta Perkawinan yang disebabkan karena adanya kesalahan input Data yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah yang bertugas dalam penginputan data Akta Perkawinan. Kesalahan Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan ini karena mengandung unsur kekeliruan dan harus segera dilakukan pergantian. Kesalahan ini menyebabkan penyelesaian proses pelayanan menjadi lama terutama jika Akta Perkawinan tersebut akan diperlukan dalam waktu yang cepat.

Belum memadainya sarana pelayanan seperti peralatan, perlengkapan dan fasilitas

penunjang dalam pelayanan pembuatan Akta Perkawinan hanya ada 2 unit komputer, 1 unit printer dan 1 buah mesin genset yang sering mengalami kerusakan menyulitkan pegawai untuk menghasilkan pelayanan yang cepat. Ditambah lagi dengan suasana kerja yang kurang kondusif banyak berkas-berkas yang diletakkan dilantai karena lemari penyimpanan arsip sudah terisi penuh dokumen-dokumen catatan sipil. Selain itu, sarana bagi masyarakat selaku penerima pelayanan juga masih belum memadai, seperti terbatasnya jumlah kursi yang disediakan diruang tunggu yang hanya berjumlah 16 (enam belas) buah dibandingkan dengan banyaknya masyarakat yang datang ke kantor untuk mengurus proses administrasi kependudukan sehingga masih banyak masyarakat yang harus berdiri menunggu antrian maupun duduk diteras Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah.

Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah seharusnya berupaya mencari solusi sebagai bentuk penyelesaian terhadap permasalahan yang terjadi. Masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki Akta Perkawinan sudah merupakan kewajiban pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah untuk melakukan pemerataan kepemilikan Akta Perkawinan selaku pihak yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat.

2. Rumusan Permasalahan

Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian agar menjadi lebih terarah sesuai dengan permasalahan pada latar belakang dan pembatasan masalah yang dikemukakan, maka rumusan permasalahan penelitian ini adalah Mengapa Pelayanan Akta Perkawinan pada

Bidang Pencatatan Sipil Kasi Pelayanan Akta di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah belum baik ?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, fokus penelitian, dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis hambatan dalam pelayanan Akta Perkawinan pada Bidang Pencatatan Sipil Kasi Pelayanan Akta di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah.

4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu-ilmu pemerintahan, khususnya dalam kajian Pelayanan Publik berkenaan dengan pelayanan pembuatan Akta Perkawinan. Selain itu juga mengaplikasikan teori-teori yang telah didapatkan untuk memecahkan permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini bermanfaat bagi berbagai pihak khususnya pelaksana pelayanan administrasi kependudukan, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah agar hambatan dalam pelayanan pembuatan akta perkawinan dapat teratasi.

Bagi peneliti sendiri, penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta kemampuan berfikir guna menerapkan teori-teori yang diperoleh selama masa perkuliahan.

B. TEORI DAN METODOLOGI

1. Teori

Nur Awinda

Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Untan

1) Konsep Pelayanan

Moenir (2010:16) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Lukman (dalam Sinambela, 2008:5) pelayanan diartikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

2) Konsep dan Teori Pelayanan Publik

pelayanan publik menurut Sinambela dkk (2010:5) yaitu “Sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Ratminto dan Winarsih (2005:6) pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Sujadi 2009:9).

Menurut Moenir (2010:88), agar pelayanan publik berjalan dengan baik maka diperlukan beberapa faktor pendukung, yaitu :

1. faktor kesadaran
2. faktor aturan

3. faktor organisasi
4. faktor pendapatan
5. faktor kemampuan dan keterampilan
6. faktor sarana pelayanan

Adapun teori pendukung lainnya menurut Ridwan dan Sodik Sudrajat (2009:22) mengenai faktor-faktor pendukung peningkatan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. faktor hukum
2. faktor aparatur pemerintah
3. faktor sarana
4. faktor masyarakat
5. faktor kebudayaan

Penelitian ini menggunakan teori Moenir (2010:88) untuk menganalisis dan mendeskripsikan hambatan-hambatan dalam setiap faktor yang mendukung (faktor kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan dan keterampilan serta sarana dan prasarana) pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah dalam pembuatan Akta Perkawinan serta didukung dengan teori pendukung yang sesuai dengan penelitian ini. Keenam indikator ini dirasakan sesuai dengan indikasi permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya. Teori ini dipilih karena dianggap lebih lengkap sehingga membantu peneliti dalam mengulas belum terpenuhinya faktor pendukung pelayanan Akta Perkawinan yang hendak diteliti.

3) Akta Perkawinan

Perkawinan adalah suatu ikatan lahir dan batin antara seseorang pria dan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga/ rumah tangga yang bahagia dan kekal berdasarkan ke-Tuhanan Yang Maha Esa (pasal 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan). Akta perkawinan adalah suatu dokumen otentik yang dibuat oleh pejabat pencatat nikah, dalam

hal ini ditangani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang membuktikan telah terjadi pernikahan. Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Pada pasal 34 ayat 1 menyatakan dengan tegas bahwa perkawinan yang sah menurut Peraturan Perundang-undangan wajib dilaporkan penduduk kepada Instansi pelaksana di tempat terjadinya perkawinan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak tanggal perkawinan.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah Deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Berkaitan dengan faktor pendukung pelayanan yang diteliti, dalam hal ini peneliti menggambarkan secara sistematis dan akurat berdasarkan fakta-fakta yang ada mengenai pelayanan akta perkawinan. Subjek penelitian yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah, Plt. Kabid Pencatatan Sipil, Aparatur di Bidang Pencatatan Sipil sebanyak 4 (empat) orang, perwakilan masyarakat yang memiliki Akta Perkawinan dan yang sedang mengurus Akta Perkawinan sebanyak 5 (lima) orang. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini ingin mendeskripsikan dan menganalisis hambatan-hambatan dalam setiap faktor pendukung pelayanan Akta Perkawinan pada Bidang Pencatatan Sipil Kasi Pelayanan Akta di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah yang kemudian akan peneliti

kaji dengan menggunakan teori pelayanan yang dikembangkan oleh Moenir (2010).

a. Faktor Kesadaran

Data dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang peneliti kumpulkan bahwa kepemilikan Akta Perkawinan baru mencapai 22.873 jiwa yaitu 68%. Sebaliknya untuk masyarakat yang sudah menikah namun belum memiliki Akta Perkawinan sebanyak 10.874 jiwa yaitu 32%. Jarak tempuh juga berpengaruh terhadap kepemilikan Akta Perkawinan mengingat bahwa jauhnya pusat Ibu Kota Mempawah dari tempat tinggal penduduk. Berdasarkan data kepemilikan Akta Perkawinan bahwa terdapat 2 (dua) Kecamatan yang masih banyak belum memiliki Akta Perkawinan yaitu Kecamatan Toho baru mencapai 50% dan Kecamatan Sadaniang 51% yang memiliki Akta Perkawinan. Jarak tempuh dari Kecamatan Toho dengan Ibu Kota Mempawah berjarak 47 km. Begitu juga jarak antara Kecamatan Sadaniang dengan Ibu Kota Kabupaten Mempawah dengan jarak 59 (km). Masih ada sekitar 1.664 masyarakat di Kecamatan Toho yang tidak memiliki Akta Perkawinan dan 2.155 masyarakat di Kecamatan Sadaniang yang tidak memiliki Akta Perkawinan. Hal ini akan menimbulkan kemalasan masyarakat untuk membuat Akta Perkawinan. Selain itu, disiplin pelayanan oleh pegawai disdukcapil serta pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan terhadap disiplin pelayanan oleh pegawai disdukcapil masih dinilai rendah. Jarangnya pengawasan langsung yang dilakukan secara rutin oleh pimpinan terhadap pegawai pada saat jam kerja berlangsung. Banyaknya dokumen-dokumen yang harus di tanda tangani oleh pimpinan setiap harinya juga membuat pimpinan tidak sempat melakukan pengawasan terhadap kinerja pegawai setiap harinya. Jika dilihat berdasarkan tugas dan fungsi Kepala Dinas yang menduduki jabatan tertinggi di Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah yaitu melaksanakan pengawasan terhadap sekretaris/kabid kessubag/ kasi serta seluruh staf Dinas Dukcapil dalam melaksanakan tugas baik secara preventif maupun uresif untuk menghindari terjadinya kesalahan dan penyimpangan pelaksanaan tugas dilakukan sebanyak 2 (dua) kali dalam sebulan. Namun pada kenyataannya pengawasan tersebut belum efektif dilakukan yang berdampak masih ada pegawai yang meniggalkan kantor pada saat jam kerja dan terlambat kembali juga akan berdampak pada pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

b. Faktor Aturan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti lakukan, bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten mempawah dalam melaksanakan tugasnya selalu mengacu pada peraturan-peraturan dan \sop yang ada. Sesuai dengan aturan yang terdapat pada buku saku Adminitrasi Kependudukan dan peraturan daerah Kabupaten Pontianak No. 2 Tahun 2012 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Pencatatan Sipil. Hal ini membuat masyarakat malas untuk membuat Akta Perkawinan. Selain itu, prosedur dan mekanisme yang panjang juga membuat masyarakat lama menunggu penerbitan Akta Perkawinan. Peraturan mengenai denda administrasi yang dikenakan kepada masyarakat yang terlambat melaporkan peristiwa perkawinannya akan berpengaruh terhadap kemaan masyarakat untuk membuat Akta Perkawinan menyebabkan masih banyak masyarakat yang sudah menikah namun belum memiliki Akta Perkawinan. Sehingga dapat dikatakan adanya faktor penghambat dalam pelayanan Akta Perkawinan.

c. Faktor Organisasi

Pembagian organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sudah di atur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Mempawah Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Mempawah. Namun, sampai saat ini sudah hampir 1 tahun Seksi Pendaftaran dan Perubahan menjadi Pelaksana Tugas Teknis di Bidang Pencatatan Sipil. Selain itu, Susunan Organisasi Bidang Pencatatan Sipil hanya ada satu Seksi Pelayanan Akta yang merangkup semua jenis Akta seperti Akta Perkawinan, kelahiran, kematian, pengesahan anak dan perceraian. Agar pelayanan Akta Perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah terselenggara secara maksimal akan lebih baiknya Bidang Pencatatan Sipil membawahi 5 (lima) Seksi Pelayanan Akta yaitu: Seksi Pelayanan Akta Perkawinan, Seksi Pelayanan Akta Kelahiran, Seksi Pelayanan Akta Kematian, Seksi Pelayanan Akta Pengesahan Anak, Seksi Pelayanan Akta Perceraian. Akan tetapi, karena kurangnya jumlah pegawai sampai saat ini hanya ada 1 (satu) Kasi Pelayanan Akta yang merangkup 5 (lima) jenis pelayanan pencatatan Akta. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti dapatkan bahwa faktor organisasi yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah belum berjalan cukup baik karena masih terdapat kekosongan jabatan di Bidang Pencatatan Sipil. Disamping itu, Seksi Pelayanan Akta juga masih ditangani oleh 1 orang pegawai yang merangkup 5 jenis pelayanan Akta.

d. Faktor Pendapatan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang peneliti dapatkan bahwa masih belum tercukupinya pendapatan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah masih ada pegawai yang

memperoleh pendapatan diluar gaji pokok. Adanya penghargaan (reward) juga berpengaruh untuk meningkatkan motivasi pegawai dalam menjalankan tugasnya. Karena berdasarkan tugas dan fungsi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pengawasan yang dilakukan terhadap pegawai ada bentuk *Reward* dan *Punishment* yang diberikan kepada pegawai. Dalam hal ini *punishment* (sanksi/hukuman) telah diberikan bagi pegawai yang melanggar aturan. Namun, untuk pegawai yang telah menunjukkan kinerja yang baik tidak ada *Reward* (penghargaan) yang diberikan. Padahal sesungguhnya dengan adanya pemberian reward (penghargaan) kepada pegawai diharapkan seluruh pegawai termotivasi untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin sehingga pemerataan kepemilikan Akta Perkawinan dapat tercapai. Sehingga dapat dikatakan bahwa masih ada hambatan berkaitan dengan faktor pendapatan dalam pelayanan pembuatan Akta Perkawinan.

e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang peneliti dapatkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah berkenaan dengan kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat masih belum tercukupi. Latar belakang pendidikan pegawai yang banyak ditempati oleh pegawai lulusan SMA dalam mengoperasikan komputer masih belum memadai. Keterampilan pegawai dalam menyediakan dan memberikan pelayanan secara terpecaya, memuaskan, akurat dan tepat waktu penerapannya dalam pembuatan dan pengurusan Akta Perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah belum terselenggara secara optimal seperti terjadinya kesalahan pengetikan nama kedua mempelai, tanggal pernikahan yang talah dicetak, ditandatangani oleh pejabat yang berwenang sampai diserahkan kepada pemohon. Hal

ini disebabkan oleh pegawai yang kurang teliti dalam menginput data masyarakat yang mengakibatkan sering terjadinya salah pengetikan nama masyarakat maupun kesalahan lainnya yang terdapat pada dokumen Akta Perkawinan.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah pada Bidang Pencatatan Sipil terdapat 2 unit komputer dan 1 unit printer untuk mengurus lima jenis pelayanan Akta dan sering mengalami kerusakan. Selain itu, kondisi gangguan pada jaringan, fasilitas genset yang tidak dapat dioperasikan karena rusak, kondisi ruang kerja yang sempit, kekurangan tempat penyimpanan berkas-berkas, arsip-arsip dan dokumen pencatatan sipil lainnya yang dapat menyebabkan terhambatnya proses pelayanan yang dilakukan. Pada fasilitas penunjang lainnya yang dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang menunggu proses pelayanan berlangsung seperti ruang tunggu dan kursi tamu bagi masyarakat juga belum memadai. Selain itu, belum disediakan pendingin ruangan diruang tunggu dan penyediaan televisi sebagai fasilitas penunjang agar masyarakat tidak bosan menunggu antrian juga tidak dapat digunakan.

D. SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN

1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka simpulannya yaitu:

a. Kurangnya kesadaran pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah terhadap disiplin pelayanan dalam melayani masyarakat yang mengurus pembuatan Akta Perkawinan seperti seringnya pegawai yang keluar kantor untuk keperluan pribadi dan keperluan

lainnya menyebabkan masyarakat harus menunggu sampai pegawai tersebut berada di kantor. Hal ini dikarenakan jarang nya pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan terhadap pegawai dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang berdampak pada penyimpangan yang terjadi pada pelaksanaan pelayanan. Disamping itu, rendahnya kesadaran masyarakat untuk membuat Akta Perkawinan dikarenakan jarak tempuh tempat tinggal masyarakat dengan Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil yang berada di Ibukota Mempawah dan paradigma masyarakat yang menganggap tidak pentingnya Akta Perkawinan menimbulkan kemalasan masyarakat untuk mengurus pembuatan Akta Perkawinan. Sehingga, faktor kesadaran pegawai maupun masyarakat dalam pelayanan maupun partisipasi masyarakat terhadap pembuatan Akta Perkawinan masih dinilai rendah.

b. Adanya hambatan pada aturan yang dilaksanakan seperti pelayanan Akta Perkawinan dikerjakan selama 14 (empat belas) hari masa kerja sesuai dengan prosedur pada aturan yang terdapat pada buku saku administrasi kependudukan banyaknya persyaratan yang harus dilengkapi masyarakat untuk membuat akta perkawinan ditambah lagi dengan biaya administrasi (denda) yang dikenakan bagi masyarakat yang terlambat melaporkan peristiwa perkawinan Hal ini membuat masyarakat malas untuk membuat Akta Perkawinan. Sehingga, menyebabkan adanya aturan yang menghambat pembuatan Akta Perkawinan secara cepat.

c. Pada struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Mempawah belum berjalan dengan baik karena masih terdapat kekosongan jabatan dalam hal ini Kepala Bidang Pencatatan Sipil selaku pejabat yang menangani pengesahan dokumen Akta Perkawinan. Sehingga menyebabkan pegawai harus merangkap tugasnya. Selain itu, tidak adanya pembagian kasi pelayanan pencatatan sipil untuk 5 jenis pelayanan Akta yang sampai saat ini hanya ditangani oleh satu orang Kasi Pelayanan Akta.

- d. Masih belum tercukupinya pendapatan yang diperoleh oleh aparatur sehingga masih ada aparatur yang memperoleh pendapatan diluar gaji pokok seperti bekerjasama dengan para *calo-calo/ pungli* untuk memperoleh keuntungan yang seharusnya proses pembuatan akta perkawinan sudah tidak dipungut biaya apabila pelaporan perkawinan dilaksanakan tepat waktu. Selain itu juga tidak adanya reward (penghargaan) yang diberikan kepada pegawai yang telah memberikan kinerja yang baik.
- e. Kemampuan pegawai di bidang pencatatan sipil Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah masih belum terpenuhi. Latar belakang pendidikan pegawai yang banyak ditempati oleh pegawai yang lulusan SMA dalam mengoperasikan komputer masih belum memadai. Keterampilan pegawai dalam menyediakan dan memberikan pelayanan secara terpecah, memuaskan, akurat, dan tepat waktu pada penerapannya dalam pembuatan dan pengurusan Akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah belum terselenggara secara optimal seperti terjadinya kesalahan pengetikan nama dan nama kedua orang tua

yang telah dicetak, di tanda tangani oleh pejabat yang berwenang sampai diserahkan kepada pemohon. Hal ini disebabkan oleh pegawai yang kurang teliti dalam menginput data masyarakat yang mengakibatkan sering terjadinya salah pengetikan nama masyarakat.

- f. Sarana Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah pada Bidang Pencatatan Sipil belum memadai, seperti 2 unit komputer dan 1 unit printer untuk mengurus lima jenis pelayanan Akta dan sering mengalami kerusakan. Selain itu, kondisi gangguan pada jaringan, fasilitas genset yang tidak dapat dioperasikan karena rusak, kondisi ruang kerja yang sempit, kekurangan tempat penyimpanan berkas-berkas, arsip-arsip dan dokumen pencatatan sipil lainnya yang dapat menyebabkan terhambatnya proses pelayanan yang dilakukan. Pada fasilitas penunjang lainnya yang dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang menunggu proses pelayanan berlangsung seperti ruang tunggu dan kursi tamu bagi masyarakat juga belum memadai. Selain itu, belum disediakan pendingin ruangan diruang tunggu dan penyediaan televisi sebagai fasilitas penunjang agar masyarakat tidak bosan menunggu antrian juga tidak dapat digunakan.

2. Saran

Berdasarkan seluruh hasil penelitian serta kesimpulan yang ada, dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

- a. Untuk pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah kesadaran pegawai terhadap disiplin pelayanan perlu ditingkatkan diperlukan keikhlasan, kesungguhan dalam melayani

masyarakat. Diharapkan pegawai tidak meninggalkan kantor lebih dari waktu yang diberikan. Perlu dilakukan pengawasan secara rutin dari pimpinan terhadap kinerja pegawai agar pelayanan yang diberikan lebih optimal. Selain itu, diperlukan kepada pihak dinas untuk meningkatkan kesadaran masyarakat agar berpartisipasi terhadap kepemilikan Akta Perkawinan seperti memberikan sosialisasi-sosialisasi mengenai pentingnya kepemilikan Akta Perkawinan, melaksanakan program-program percepatan kepemilikan Akta Perkawinan.

- b. Aturan mengenai pelayanan Akta Perkawinan yang dikenai denda administrasi perlu disosialisasikan kepada masyarakat sehingga masyarakat akan segera melaporkan peristiwa perkawinannya sebelum 60 hari sejak tanggal perkawinan.
- c. Pada struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah masih terdapat kekosongan jabatan di Bidang Pencatatan Sipil. Diharapkan segera menambah jumlah pegawai dan perlunya pembagian kasi pelayanan akta minimal membawahi tiga jenis pelayanan akta. Sehingga pegawai akan lebih fokus dalam melayani masyarakat sesuai dengan tupoksinya.
- d. Besar kecilnya pendapatan yang diperoleh, diharapkan aparatur selalu memiliki semangat kerja yang tinggi dalam melayani masyarakat. Perlunya tindak tegas dari pimpinan untuk mencegah adanya kerjasama antar pegawai dengan oknum pungli/*calo-calor*. Selain itu, perhatian lebih dari pimpinan terhadap aparatur sangat diperlukan untuk memberikan tambahan pendapatan kepada aparatur yang telah bekerja melebihi jam

kerja, perlunya reward (penghargaan) yang diberikan kepada pegawai yang telah menunjukkan kinerja yang baik sehingga memotivasi seluruh pegawai agar bersungguh-sungguh dalam melaksanakan tugasnya.

- e. Meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai dalam mengoperasikan komputer seperti memberikan pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan teknologi komputer. Selain itu, perlunya meningkatkan ketelitian pegawai yang menginput data baik yang bertugas sebagai operator maupun yang bertugas diloket. Sebelum Akta Perkawinan di serahkan kepada pemohon perlu adanya pengkoreksian kembali Akta Perkawinan yang sudah dicetak sehingga penerbitan kutipan Akta Perkawinan tidak mengalami kesalahan teknis. Sehingga pelayanan yang diberikan dapat menghasilkan poduk yang sesuai dengan keinginan masyarakat.
- f. Perlu dilakukan pembenahan terhadap sarana pelayanan seperti peralatan, perlengkapan dan fasilitas penunjang yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah. Contohnya penambahan komputer dan printer, pembenahan genset dan penambahan tempat penyimpanan khusus untuk arsip atau dokumen catatan sipil. Begitu juga dengan fasilitas penunjang lainnya perlu dilakukan perluasan ruangan tunggu, penambahan kursi tunggu, penyediaan kipas angin atau AC (Air Conditioner) dan televisi sebagai sarana hiburan untuk masyarakat yang sedang menunggu proses pelayanan berlangsung.

3. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian yang penulis alami dalam penelitian yang berjudul Pelayanan Akta Perkawinan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah adalah Peneliti kesulitan mengumpulkan dan mewawancarai informan karena kesibukan yang juga harus mengerjakan pekerjaan dan tugasnya sebagai aparatur pemerintah, keterbatasan waktu dan keterbatasan lainnya yang dikarenakan faktor dari peneliti sendiri sebab ini adalah penelitian ilmiah yang pertama kali dilakukan oleh peneliti sehingga masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku:

Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Bungin, Burhan. 2003. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media.

Kabupaten Mempawah Dalam Angka. 2014. Mempawah. Badan Pusat Statistik Kabupaten Mempawah.

Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah. 2014. Mempawah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah.

Kasmir. 2005. *Etika customer service*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.

Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. 2014. Pontianak: Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Kerjasama Universitas

Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

Ratminto dan Winarsih Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.

uniarso, Ridwan dan Sodik Sudrajat Achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang baik)*. Bandung : PT. Refika Aditama.

Sinambela, Litjan Poltak dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

----- . 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.

Syafiie, Inu Kencana dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.

B. Peraturan Perundang-Undangan:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Pontianak No. 2 Tahun 2012 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Pencatatan Sipil

[andle/123456789/1674/SKRIPSI%20ANDI%20ONI%27MAH.pdf?sequence=1](https://jurnafis.untan.ac.id/andle/123456789/1674/SKRIPSI%20ANDI%20ONI%27MAH.pdf?sequence=1)

Peraturan Daerah Kabupaten Pontianak Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan

Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

Skripsi

Napitupulu, Jhemi Ernawati Boru. 2015. *Pelayanan Akta Perkawinan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu*. Pontianak: Lembaga Penerbit Universitas Tanjungpura.

Pandu, Andre Andreas. 2014. *Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau (Studi Tentang Pembuatan Kartu Keluarga pada Bidang Pendaftaran dan Pelayanan Dokumen Penduduk)*. Pontianak: Lembaga Penerbit Universitas Tanjungpura.

C. Rujukan Elektronik:

Sulfiani, Andi Ni'mah. 2012. *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo*. Melalui <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/h>