

PELAYAAN PEMBUATAN AKTA PERKAWINAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAPUAS HULU

Oleh:
Jhemi E. Napitupulu
NIM. E42011041

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Kerjasama Universitas Tanjungpura
dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. Tahun 2015

E-mail : jhemijhemin70@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan aparatur dalam pembuatan Akta Perkawinan pada Bidang Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu. Ada beberapa permasalahan yang melatarbelakangi peneliti dalam melakukan penelitian ini diantaranya adalah minimnya sumber daya manusia dilihat dari latar belakang pendidikan, penyediaan sarana fasilitas fisik belum memadai, dan waktu penyelesaian pelayanan pembuatan akta perkawinan melebihi batas waktu yang ditentukan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu belum optimal terlihat pada 4 dimensi. Dimensi pertama *tangibles* adalah kurangnya jumlah pegawai pada bagian pelayanan akta perkawinan dan terdapat keterbatasan pada fasilitas dan sarana. Dimensi kedua *reliability* adalah kurangnya kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pembuatan Akta Perkawinan tepat waktu. Dimensi ketiga *responsiveness* adalah belum tersedianya sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran kepada atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu dan program Jemput Bola belum seluruhnya sampai ke Kecamatan-kecamatan di Kabupaten Kapuas Hulu. Dimensi keempat *competence* adalah rendahnya keterampilan pegawai dalam mengoperasikan komputer dan belum rutinnya pelatihan yang diterima oleh pegawai terkait dalam pelayanan pembuatan akta perkawinan. Saran yang diberikan dalam penelitian ini yaitu: Perlu penambahan tenaga pegawai sebanyak 2 (dua) orang pada bagian pelayanan akta perkawinan; Meningkatkan ketelitian dari pegawai baik yang bertugas sebagai operator maupun pegawai yang bertugas di loket; Meningkatkan tanggung jawabnya akan tugas-tugas yang dilaksanakan; Memperhatikan pemerataan kemampuan para pegawai/petugas pelayanan.

Kata-kata Kunci: Akta Perkawinan, Tertib Administrasi, Pelayanan Prima.

MARRIAGE CERTIFICATE SERVICE AT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAPUAS HULU REGENCY

Abstract

The aimed of this research is to analysis and describe quality of apparatus at giving marriage certificate service on civil registration sector at Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kapuas Hulu Regency. There's few problem that become a background by the researcher to do this research, that problem is human resources still at minimum level looked at from education level, deficient at facilities, and time of marriage certificate service that still need a long time. This research use descriptive method by qualitative research. Result of this research showed that quality of service that given by Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kapuas Hulu Regency still not optimum yet looked at 4 dimension. First dimension tangibles is deficient at number of apparatus on marriage certificate service sector and deficient at facility and tools. Second dimension reliability is deficient of apparatus skill's to finished marriage service on time. Third dimension responsiveness is there's no tools for society to give any advices, critical and grievance to Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kapuas Hulu Regency on giving service and Jemput Bola Program still not reach out all sub-district at Kapuas Hulu Regency.

Forth dimension competence is apparatus skill's still low at computer operating and skill exercises for apparatus to give marriage certificate service still not routine. Suggestion given in this research are: there should be 2 (two) more additional civil servant in marriage certification service; increasing the thoroughness of servant whether they who work as operator or they who work in counter; increasing the responsibility of duty; taking into account the quality capability of the servants.

Key words : Marriage Certificate, Administration Order, First Rate Service

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang Penelitian

Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional, berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh penduduk Indonesia yang semakin hari dirasakan semakin kompleks permasalahannya. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 1 ayat 17 mengatakan Peristiwa Penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan.

Demi memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa

kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia, perlu dilakukan pengaturan tentang administrasi kependudukan. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 1 ayat 1 menyatakan "Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain". Administrasi kependudukan memiliki nilai penting dan strategis bagi penyelenggaraan pemerintahan daerah, pembangunan, dan pelayanan bagi masyarakat, sehingga perlu dilakukan pengelolaan administrasi kependudukan secara terkoordinir dan berkesinambungan.

Menurut Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (2014), Administrasi Kependudukan memiliki beberapa tujuan

yaitu : Pertama, tertib Database Kependudukan meliputi terbangunnya database kependudukan yang akurat di tingkat Kabupaten/Kota, Provinsi dan Pusat; database kependudukan Kabupaten/Kota tersambung (online) dengan Provinsi dan Pusat dengan menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK); database kependudukan Departemen Dalam Negeri dan daerah tersambung (online) dengan instansi pengguna.

Kedua, tertib Penerbitan NIK meliputi NIK diterbitkan setelah penduduk mengisi biodata penduduk per keluarga (F-1.01) dengan menggunakan SIAK; tidak adanya NIK ganda; pemberian NIK kepada semua penduduk harus selesai akhir tahun 2011. Ketiga, tertib Dokumen Kependudukan (KK, KTP, Akta Pencatatan Sipil) meliputi prosesnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku; tidak adanya dokumen kependudukan ganda dan palsu. Keseluruhan dari tujuan administrasi kependudukan hanya dapat terlaksana apabila didukung oleh pelayanan yang baik dan berkualitas yang yang dilakukan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik serta peningkatan kesadaran penduduk akan pentingnya administrasi kependudukan.

Sejalan dengan itu, Erdi (2013 : 24) mengatakan bahwa terdapat sejumlah manfaat atau arti penting dari kepemilikan

data kependudukan antara lain (1) menjadi bukti bahwa negara mengakui identitas seseorang yang menjadi warganya, (2) sebagai alat dan data dasar bagi pemerintah untuk menyusun anggaran nasional dalam bidang pendidikan, kesehatan, sosial dan perlindungan anak, (3) merupakan bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri untuk mendapatkan hak waris dari orang tua, mencegah pemalsuan umur, perkawinan dibawah umur, tindak kekerasan terhadap anak, perdagangan anak, adopsi ilegal dan eksploitasi seksual, (4) secara yuridis penduduk berhak mendapatkan perlindungan, kesehatan, pendidikan, pemukiman dan hak-hak lainnya sebagai warga negara.

Pelayanan publik merupakan salah satu kunci keberhasilan pembangunan. Pelayanan publik yang baik, akan mendorong tumbuhnya kesejahteraan dan kepuasan masyarakat. Selain itu, pelayanan publik merupakan cerminan dari kinerja birokrasinya. Pelayanan publik baik, logikanya berarti sistem dalam birokrasinya juga berjalan dengan baik. Namun, jika kualitas pelayanan publiknya rendah, maka logikanya sistem dalam birokrasinya juga tidak berjalan maksimal.

Berkenaan dengan instansi penyelenggara pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu instansi yang

bertugas dalam bidang pelayanan publik yang berkaitan dengan administrasi kependudukan yaitu pencatatan peristiwa penting. Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 8 Tahun 2010 Tentang Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu. Jenis pelayanan yang diberikan mencakup pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Penduduk Musimam (KIPEM), Surat Pindah, klaim asuransi bagi pemegang KTP, pembuatan berbagai jenis akta seperti akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian dan akta pengakuan anak. Salah satu pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu adalah pelayanan akta perkawinan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu menjadi instansi yang berhak untuk mengeluarkan dokumen akta perkawinan.

Pelayanan pembuatan akta perkawinan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu

tidak terlepas dari dari kekurangan yang ada. Peneliti melihat terdapat faktor penyebab lain yang menyebabkan pelayanan akta perkawinan belum optimal. Pegawai yang menangani atau yang secara khusus melayani akta perkawinan hanya berjumlah 1 (satu) orang dan dibantu oleh beberapa operator yang bertugas memasukan data ke dalam komputer yang juga merangkap sebagai operator yang memasukkan data-data akta kelahiran, kematian, perceraian dan pengakuan anak. Jumlah ini dianggap minim sehingga petugas harus bekerja dengan ekstra terutama pada saat pelayanan pembuatan akta perkawinan sedang meningkat. Jumlah Akta Perkawinan yang diterbitkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu dari Januari-April 2015 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1
Jumlah Penerbitan Akta Perkawinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu Dari Januari-April 2015

No	Kecamatan	Jumlah penerbitan Akta Perkawinan (Januari-April) 2015
(1)	(2)	(3)
1	Putussibau Utara	998
2	Bika	176
3	Embaloh Hilir	195
4	Embaloh Hulu	438
5	Bunut Hulu	272
6	Bunut Hilir	553
7	Jongkong	39
8	Gurung Hulu	202
9	Selimbau	443
10	Semitau	206
11	Seberuang	510
12	Batang Lupar	539

13	Empanang	441
14	Badau	320
15	Silat Hilir	663
16	Silat Hulu	584
17	Putussibau Selatan	352
18	Kalis	592
19	Mentebah	76
20	Boyan Tanjung	254
21	Pengkadan	322
22	Suhaid	271
23	Puring Kencana	151
Total		8.597

Sumber: Bidang Pencatatan Sipil DISDUKCAPIL Kabupaten Kapuas Hulu 2015

Berdasarkan tabel 1 memperlihatkan bahwa dalam kurun waktu 4 (empat) bulan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu menerbitkan dokumen Akta Perkawinan sebanyak 8.597 lembar. Penduduk dengan dokumen Akta Perkawinan terbanyak yaitu penduduk pada kecamatan Putussibau Utara sebanyak 998 lembar, kemudian pada Kecamatan Silat Hilir sebanyak 663 lembar. Jumlah Akta Perkawinan yang diterbitkan terbilang cukup tinggi jika dilihat dari jumlah pegawai yang melayani pembuatan Akta Perkawinan yaitu hanya 1 (satu) orang dan dibantu oleh beberapa operator yang bertugas memasukan data ke dalam komputer yang juga merangkap sebagai operator yang memasukkan data-data akta kelahiran, kematian, perceraian dan pengakuan anak. Pegawai harus memproses berkas-berkas yang masuk terkait permohonan pembuatan akta perkawinan di seluruh kecamatan di Kabupaten Kapuas Hulu, hingga pada penerbitan akta

perkawinan. Disisi lain ketersediaan sumber daya manusia masih dianggap minim, sehingga beban kerja menjadi menumpuk. Hal ini menyebabkan pelayanan publik khususnya pelayanan pembuatan akta perkawinan masih belum optimal.

2. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Perkawinan pada Bidang Pencatatan Sipil Kasi Pendaftaran dan Pencatatan Akta di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

3. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan fokus penelitian yang dikemukakan diatas, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah Mengapa Kualitas Pelayanan Aparatur dalam Pembuatan Akta Perkawinan pada Bidang Pencatatan Sipil Kasi Pendaftaran dan Pencatatan Akta di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu belum optimal?

4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis dan mendeskripsikan dimensi *tangibles* terkait penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya

lainnya seperti fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.

2. Menganalisis dan mendeskripsikan dimensi *reliability* terkait kemampuan unit pelayanan (pegawai) untuk menyelenggarakan pelayanan secara tepat dan cepat.
3. Menganalisis dan mendeskripsikan dimensi *responsiveness* terkait tanggung jawab pegawai terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
4. Menganalisis dan mendeskripsikan dimensi *competence* terkait kemampuan dan keterampilan pegawai dalam memberi pelayanan.

5. Manfaat Penelitian

a) Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan mengembangkan pemahaman berkaitan dengan ilmu pemerintahan secara khusus dalam bidang pelayanan publik, kedepan pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan lebih baik.

b) Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu diharapkan agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan

dan acuan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan akta perkawinan.

2. Bagi peneliti sendiri diharapkan bermanfaat untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berfikir dalam menganalisa permasalahan tentang kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi pegawai pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan. Widodo (dalam Yosua, 2010:85) mengatakan secara umum pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan dan atau cara yang telah ditetapkan. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa 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.”

Sejalan dengan definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Moleong (Ismail dkk, 2010:85) dalam perspektif hubungan antara masyarakat dan pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik, mengartikan pelayanan publik “sebagai pemberian layanan terhadap keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang di tetapkan.” Hal ini mengandung makna bahwa pelayanan publik merupakan salah satu wujud dari fungsi aparatur negara dalam memberikan layanan pada masyarakat, dalam posisinya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Menurut Arif (2010:3): “Pelayanan publik (public service) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya”.

Pendapat tersebut diperkuat juga oleh Santosa (2008:57), yang menyebutkan bahwa Pelayanan publik adalah “pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.”

2. Pelayanan Akta Perkawinan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 pasal 1 ayat 17 mengatakan Peristiwa penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan.

Perkawinan merupakan suatu peristiwa penting dan tentunya harus tercatat di dalam negara. Perkawinan adalah suatu ikatan lahir dan batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga / rumah tangga yang bahagia dan kekal berdasarkan ke-Tuhan-an 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 Nomor

24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 34 ayat 1 menyatakan dengan tegas bahwa Perkawinan yang sah menurut Peraturan Perundang-undangan wajib dilaporkan oleh Penduduk kepada Instansi Pelaksana di tempat terjadinya perkawinan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak tanggal perkawinan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian analisis deskriptif dengan menggunakan paradigma penelitian kualitatif. Sugiyono (2010:1) menyatakan metode penelitian kualitatif ini sering disebut dengan metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Dalam penelitian ini, peneliti menentukan subjek penelitian dengan menggunakan teknik *purposive* yaitu suatu teknik untuk menentukan informan yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti secara jelas dan akurat, dan teknik *aksidental* yaitu teknik penentuan informan berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik (ciri-cirinya). Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi

instrumen atau alat penelitian adalah diri peneliti sendiri dan disertakan alat bantu berupa pedoman wawancara, pedoman observasi dan dokumentasi. Adapun teknik pengumpulan data dengan menggunakan :

1. Observasi

Observasi yang dilakukan menggunakan metode *checklist* serta kamera secara khusus untuk mencatat kondisi yang tidak terakomodasi dalam *checklist* yang digunakan..

2. Wawancara

Wawancara merupakan alat pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. dalam penelitian ini dokumentasi digunakan antara lain dokumen-dokumen yang terkait dengan permasalahan yang diteliti antara lain berbagai undang-undang dan peraturan daerah yang berkaitan dengan pelayanan akta perkawinan

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini terdiri dari empat (4) dimensi yaitu: 1) Dimensi bukti langsung (*tangibles*). Terdapat kekurangan dalam pelaksanaan dan penyediaannya, seperti kurangnya jumlah pegawai atau sumber daya manusia yang bertugas melayani pembuatan akta perkawinan hanya berjumlah 1 (satu) orang. Ruang kerja yang sempit dan tidak tertata dengan rapi serta kurangnya kursi dan meja di ruang tunggu. Komputer yang digunakan oleh operator mengalami gangguan. Pelayanan akta perkawinan, perceraian, kelahiran, kematian, dan pengakuan anak masih pada satu pintu. Temuan baru pada penelitian ini yaitu penempatan pegawai pada Bidang Pencatatan Sipil tidak berdasarkan analisis jabatan dan analisis beban kerja; 2) Dimensi kehandalan (*reliability*). Kasi Pendaftaran dan Pencatatan Akta belum sepenuhnya optimal dalam memberikan pelayanan pembuatan akta perkawinan, hal ini disebabkan oleh pegawai yang kurang teliti dalam menginput data masyarakat. Kesalahan sering terjadi pada pengetikan nama masyarakat; 3) Dimensi respon/tanggung jawab (*responsiveness*). Belum tersedianya kotak saran sebagai media bagi masyarakat untuk memberikan keluhan dan pengaduan, kritik dan saran terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk tertib administrasi, Bidang Pencatatan Sipil Kasi Pendaftaran dan

Pencatatan Akta menyelenggarakan program jemput bola. Program Jemput Bola merupakan kegiatan dimana pegawai turun langsung ke lapangan untuk memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat yang lokasi desanya jauh dari Ibukota Kabupaten yang masih dilaksanakan sampai sekarang namun belum seluruhnya sampai ke kecamatan-kecamatan lain di Kabupaten Kapuas Hulu; 4) Dimensi kompetensi (*competence*). Kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai pada Kasi Pendaftaran dan Pencatatan Akta Bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu masih belum sepenuhnya terpenuhi. Latar belakang pegawai masih didominasi oleh Sekolah Menengah Atas (SMA), sehingga kemampuan dan keterampilan yang dimiliki masih sangat minim. Kemudian, pelatihan dalam mengoperasikan komputer dan cara memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak secara rutin diterima oleh pegawai.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

a) Kesimpulan

Berdasarkan seluruh pembahasan yang terdapat pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. kurangnya jumlah pegawai atau sumber daya manusia yang bertugas melayani pembuatan akta perkawinan hanya berjumlah 1 (satu) orang.
2. Kasi Pendaftaran dan Pencatatan Akta belum sepenuhnya optimal dalam memberikan pelayanan pembuatan akta perkawinan, hal ini disebabkan oleh pegawai yang kurang teliti dalam menginput data masyarakat. Kesalahan sering terjadi pada pengetikan nama masyarakat.
3. Pengaruh komunikasi terhadap implementasi kebijakan akta kelahiran dengan $r = 5\%$ yakni $r_{xy} = 0,451$ yang tergolong dalam kategori sedang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh komunikasi terhadap implementasi kebijakan akta kelahiran di Desa Bintang Mas adalah sebesar $r_{xy}^2 = 0,451^2 = 0,203$ atau sebesar 20,3%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 79,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar faktor komunikasi yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Belum tersedianya kotak saran sebagai media bagi masyarakat untuk memberikan keluhan dan pengaduan, kritik dan saran terhadap pelayanan yang di berikan. Untuk tertib administrasi, Bidang Pencatatan Sipil Kasi Pendaftaran dan Pencatatan Akta

menyelenggarakan program jemput bola.

4. Latar belakang pegawai masih didominasi oleh Sekolah Menengah Atas (SMA), sehingga kemampuan dan keterampilan yang dimiliki masih sangat minim. Kemudian, pelatihan dalam mengoperasikan komputer dan cara memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak secara rutin diterima oleh pegawai.

b) Saran

Berdasarkan dari keseluruhan hasil penelitian dan simpulan yang ada, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Perlu penambahan tenaga pegawai sebanyak 2 (dua) orang pada bagian pelayanan akta perkawinan. Ruang tunggu perlu diperbesar dan perlu menambah fasilitas fisik seperti jumlah kursi-kursi di ruang tunggu yang memadai, untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan.
2. Meningkatkan ketelitian dari pegawai baik yang bertugas sebagai operator maupun pegawai yang bertugas di loket. Peneliti juga menyarankan bahwa pengawasan harus dilakukan terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan.

3. Meningkatkan tanggung jawabnya akan tugas-tugas yang dilaksanakan. Kemudian menyediakan kotak saran sebagai sarana bagi masyarakat yang ingin memberikan kritik dan saran atau pengaduan.
4. Memperhatikan pemerataan kemampuan para pegawai/petugas pelayanan dengan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti pelatihan-pelatihan khususnya pelatihan pembuatan akta perkawinan dan pengoperasionalan di bidang computer.

c) Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, dimana peneliti masih menemukan beberapa hambatan dalam menyelesaikan penelitian ini. Hambatan tersebut diakui oleh peneliti sebagai keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian. Berikut ini adalah hambatan - hambatan yang ditemukan peneliti dalam melakukan penelitian ini antara lain :

1. Peneliti kesulitan dalam mewawancarai pegawai sebagai informan karena kesibukan masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peneliti juga kesulitan dalam mengumpulkan data dikarenakan beberapa bidang yang

tidak memiliki *soft copy* mengenai data-data umum dan akta perkawinan.

2. Peneliti sulit mewawancarai masyarakat sebagai informan yang mengurus akta perkawinan karena belum memenuhi kriteria-kriteria informan.
3. Dalam melakukan wawancara, peneliti sulit melakukan dokumentasi karena keberadaan peneliti hanya sendiri sehingga peneliti meminta bantuan kepada salah satu staf untuk mendokumentasikan wawancara dengan informan.
4. Jarak tempuh dari rumah ke tujuan penelitian yang cukup jauh menghabiskan waktu kurang lebih 45 menit. Kemudian keterbatasan waktu dalam melakukan penelitian yaitu selama 12 (dua belas) hari, terhitung juga dengan hari libur di dalamnya. Waktu ini tentunya kurang efektif bagi peneliti untuk melakukan penelitian.

F. REFERENSI

1. Buku-buku:

Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group

Emzir. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada

Erdi. 2013. *Studi tentang Kesadaran Masyarakat dalam Tertib Administrasi Kependudukan*. Pontianak: STAIN Pontianak press.

Ismail, Yosua, dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi

Keban, M. Yeremias. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik; Konsep Teori dan Isu*. Yogyakarta: gava media

Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, Lexy. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif, edisi Refisi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
Robbins stephen p. 2003. *Perilaku organisasi*. Jakarta: kelompok gramedia

Rusli, Said. 2012. *Pengantar Ilmu Kependudukan*. Jakarta: LP3ES

Santosa, pandji. 2008. *Administrasi Publik : Teori Dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: refika aditama

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

Soekarno K. 1986. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta, Miswar

Sugiyono, 2010, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

_____. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

_____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD*. Bandung: Alfabeta.

Sujardi. 2009. *Pembangunan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT. Refika Aditama

Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia : Jakarta.

Tjiptono, Fandi. 2008. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi Offse

2. Sumber Undang-Undang:

Undang-Undang Nomor 01 Tahun 1974 tentang *Perkawinan*.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang *Asministrasi Kependudukan*

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang *Perubahan Atas Undang - undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan*

Undang Uundang Nomor 5 Tahun 2014 tentang *Aparatur Sipil Negara*. 2014. Jakarta

Peraturan Presiden RI Nomor 25 Tahun 2008 tentang *Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang ***Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.***

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang ***Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik***

Keputusan Bupati Nomor 31 Tahun 2008 tentang ***Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.***
Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 8 Tahun 2010 tentang ***Administrasi Kependudukan.***

3. Sumber Internet

Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2014. ***Tertib Administrasi Kependudukan.***
<http://www.dukcapil.kemendagri.go.id/detail/tertib-administrasi-kependudukan>
(12/2/2015)

Yulianto, A. Joko. 2011. ***Pencatatan Perkawinan dan Akta Nikah.***
<http://pandidikan.blogspot.com/2011/05/pe-ntatatan-perkawinan-dan-akta-nikah.html>
(13/2/2015)

Supriadi, Andi. 2012. ***Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang.***
http://repository.fisip-untirta.ac.id/44/1/SKRIPSI_ANDI_SUPRIADI.pdf (10/01/2015)

Nyoman, I.A. Sudana. 2003. Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karangasem-Bali.
<http://eprints.undip.ac.id/14802/1/img-517105505.pdf> (10/01/2015)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan A Yani Pontianak, KotakPos 78124
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas Akademika Universitas Tanjungpura, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Jhemi E. Napitupulu
NIM / Periode Lulus : E42011041 / 2015
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : jhemijhemin70@gmail.com / 085346827070

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PELAYANAN PEMBUATAN AKTA PERKAWINAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAPUAS HULU**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

- fulltext
 content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : Oktober 2015

Jhemi E. Napitupulu
NIM E.42011041