**ABSTRAK**

Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu menghadapi beberapa permasalahan dalam pelaksanaannya antara lain mayoritas pasangan suami istri yang tidak melaporkan perkawinannya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Mereka lebih memetingkan perkawinan secara adat atau melakukan resepsi pernikahan secara keluarga dan kerabat, ketidaksadaran akan pentingnya sebuah akta perkawinan, serta sosialisasi yang kurang dari dinas terkait, kurangnya kenyamanan yang dikarenakan oleh sarana dan prasarana yang dinilai kurang, dan kurangnya personil pegawai.

Adapun tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan penerbitan akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, faktor yang menghambat Dinas Kepepndudkan dan Pencatatan sipil Kota Palu dalam pelayanan pembuatan akta perkawinan serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Untuk meneliti hal tersebut penulis menggunakan alat analisis dari perspektif normatif yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, penelitian kuantitatif dekskriptif dengan pendekatan induktif. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, dokumentasi, dan wawancara.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis dapat menyimpulkan kurangnya pegawai, sosialisasi dari dinas tersebut serta kurangnya sarana dan prasarana sehingga pelayanan pembuatan pembuatan akta perkawinan masih belum efektif. Adapun beberapa saran dari penulis kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu agar memperhatikan kembali aspek-aspek yang dapat meningkatkan pelayanan seperti peningkatan jumlah pegawai, sosialisasi kepada masyarakat serta meningkatkan sarana dan prasarana.