**ABSTRAK**

Pertumbuhan penduduk tidak diimbangi tingginya pelayanan, ini terbukti adanya keluhan terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau dalam pembuatan akta perkawinan. Pada penelitian kali ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana pelayanan administrasi akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau. Sehingga penulis mengangkat judul **“Pelayanan Pembuatan Akta Perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau Provinsi Kalimantan Barat”**. Rumusan Masalah yang menjadi fokus penelitian penulis adalah bagaimana pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau dalam pembuatan akta perkawinan dan hambatan serta upaya dalam meningkatkan pelayanan pembuatan akta perkawinan.

Pelaksanaan pelayanan publik merupkan salah satu tugas utama dari semua instansi pemerintah. Setiap instansi harus kompeten dan unggul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keberhasilan setiap instansi dalam melaksanakan pelayanan publik dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat yang telah tertera dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan publik. Berdasarkan dari latar belakang tersebut maka Penelitian ini fokus pada permasalahan dalam pelayanan pembuatan akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau. Terdapat beberapa masalah dalam pelayanan pembuatan akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau yakni berupa kurangnya Sumber Daya Manusia, kurangnya sarana dan prasarana belum optimalnya standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta kurangnya kepedulian masyarakat dalam pembuatan akta perkawinan.

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data kualitatif dengan pendekatan induktif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau masih belum maksimal, masalah yang terjadi terhadap pelayanan akta perkawinan pada Dinas ini menjadi penghambat dalam efektivitas dan efisiensi pelaksanaan kegiatan. Dalam hal ini peneliti merekomendasikan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau untuk menambah Sumber Daya Manusia sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, melengkapi sarana dan prasarana, serta memberikan sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya pembuatan dokumen administrasi.

***Kata Kunci : Pelayanan, Akta Perkawinan***