

# PELAYANAN PEMBUATAN AKTA PERKAWINAN MELALUI PROGRAM SEDUDO DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGANJUK PROVINSI JAWA TIMUR

(Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten  
Nganjuk Provinsi Jawa Timur)

FAISAL ADHITYA NURCAHYO

NPP. 31.0536

Asdaf Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: [faisalan20340@gmail.com](mailto:faisalan20340@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Dr. Drs. Arnold Poli, SH., M. AP

Email : [arnoldpoli1963@gmail.com](mailto:arnoldpoli1963@gmail.com)

## ABSTRACT

**Problem/Background (GAP):** There is marriage certificate coverage that has not met the target of the Nganjuk District Disdukcapil, even though the OPD has launched a program that can facilitate the community in services, namely the SEDUDO Program. **Purpose:** The purpose of this study was to analyze the services of the SEDUDO Program in making marriage certificates at the Population and Civil Registration Office of Nganjuk Regency. **Methods:** This research uses a descriptive qualitative approach. Case study at the Population and Civil Registration Office of Nganjuk Regency, which explores the service of making marriage certificates through the SEDUDO Program. **Results:** Based on the results of this study showed: 1) a) Effectiveness has not been achieved, because people tend to do services directly rather than through the program; 2) Efficiency has not been achieved, it is necessary to update the facilities and infrastructure supporting services; 3) Economical has been successfully achieved, it is just necessary to improve the quality and quantity of employees in providing services; 4) Justice has not been achieved, because regulations related to services have not been regulated. Researchers also obtained research results related to inhibiting factors and researchers also interviewed informants regarding efforts to overcome inhibiting factors. **Conclusion:** The service of making marriage certificates through the SEDUDO Program has been running well, but there are still inhibiting factors related to services, especially the lack of public interest in using this program. People tend to prefer direct services by coming to the Nganjuk District Disdukcapil office. Researchers also conducted observations and interviews to find out Disdukcapil's efforts to overcome existing inhibiting factors.

**Keywords:** Services, Marriage Certificate, SEDUDO Program

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Terdapat cakupan akta perkawinan yang belum memenuhi dari yang ditargetkan oleh Disdukcapil Kabupaten Nganjuk, padahal OPD tersebut telah meluncurkan program yang dapat memudahkan masyarakat dalam pelayanan yaitu Program SEDUDO. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan Program SEDUDO dalam pembuatan Akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Studi kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk, yang mengeksplorasi terkait pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO. **Hasil:**

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan: 1) a) Efektivitas belum tercapai, karena masyarakat cenderung melakukan pelayanan secara langsung daripada melalui program tersebut; 2) Efisiensi belum berhasil tercapai, perlu diperbaharui lagi sarana dan prasarana pendukung pelayanan; 3) Ekonomis telah berhasil dicapai, hanya saja perlu ditingkatkan lagi kualitas dan kuantitas pegawai dalam memberikan pelayanan; 4) Keadilan belum berhasil tercapai, karena regulasi terkait pelayanan belum diatur. Peneliti juga memperoleh hasil penelitian terkait faktor penghambat dan peneliti juga mewawancarai informan terkait upaya mengatasi faktor penghambat. **Kesimpulan:** Pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO sudah berjalan dengan baik hanya saja masih terdapat faktor penghambat terkait pelayanan khususnya minat masyarakat yang masih kurang dalam penggunaan program ini. Masyarakat cenderung lebih memilih pelayanan secara langsung dengan datang ke kantor Disdukcapil Kabupaten Nganjuk. Peneliti juga melakukan observasi dan wawancara untuk mengetahui upaya Disdukcapil mengatasi faktor penghambat yang ada.

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

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Manusia ditakdirkan sebagai makhluk sosial, dimana manusia pasti melakukan interaksi dengan orang lain untuk melangsungkan kehidupannya. Manusia melakukan banyak interaksi yang dilakukan antar manusia salah satunya adalah melakukan perkawinan. Perkawinan ialah suatu ikatan suci dan kokoh yang dilakukan oleh dua insan manusia berbeda jenis kelamin yang saling mengasihi untuk membentuk keluarga yang abadi. Setiap manusia yang melakukan perkawinan harus dilakukan pencatatan sesuai dengan pasal 2 ayat 2 Undang – Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan (Putri Anya, 2018)

Kewajiban pasangan untuk memiliki dokumen perkawinan, ternyata belum dilaksanakan secara penuh. Masyarakat masih kurang sadar untuk memiliki akta perkawinan tercermin dalam situasi kepemilikan akta perkawinan yang masih rendah, masih terdapatnya masyarakat yang sering lupa maupun tidak mengerti prosedur pengurusan akta perkawinan. Akta perkawinan sebagai bukti tertulis perkawinan apabila di kemudian hari terdapat masalah terkait pembagian warisan, pengangkatan anak, dan mengurus dokumen – dokumen yang dimiliki anak – anak serta akta perkawinan juga dapat memudahkan dalam pengurusan hak asuh anak apabila terjadi perceraian antara suami istri di kemudian hari (Mahera et al, 2022)

Masyarakat era sekarang sangat membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan yang praktis, cepat, dan efisien. Oleh sebab itu, untuk menanggapi permintaan masyarakat Pemerintah Kabupaten Nganjuk melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat sebuah program inovasi yang bernama “SEDUDO”. Program SEDUDO ini dapat menjawab kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang praktis, cepat, dan efisien. Namun pada kenyataan di lapangan masyarakat masih cenderung memilih pelayanan secara langsung dengan datang ke kantor Disdukcapil Kabupaten Nganjuk.

### **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Permasalahan yang dialami dalam pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO di Disdukcapil Kabupaten Nganjuk yaitu masih rendahnya minat masyarakat dalam menggunakan Program SEDUDO. Sebab masyarakat cenderung lebih memilih pelayanan secara langsung dengan datang ke kantor. Selain itu juga Program SEDUDO yang dinilai peneliti masih belum sempurna karena masih ada fitur- fitur yang memerlukan perbaikan lebih lanjut.

Sarana dan prasarana dinilai juga kurang maksimal dalam menunjang pelayanan, terkhusus server dan jaringan internet yang masih sering bermasalah. Perlu adanya pembaruan juga pada komputer/laptop, printer, dan scanner karena dinilai sudah lawas. Selain itu, selesai waktu pembuatan akta perkawinan masih belum pasti karena tergantung dari persyaratan

pemohon. Apabila pemohon dapat melengkapi semua persyaratan, maka kurang dari 1x24 jam sudah selesai dokumen tersebut. Ditambah lagi terkait respons yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Nganjuk masih kurang cepat berkaitan dengan pertanyaan masyarakat. Masyarakat sangat butuh jawaban sesegera mungkin dan respons yang diberikan hanya pada saat jam kerja saja.

Regulasi terkait pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO belum diatur, hanya saja terdapat regulasi tentang penerapan Program SEDUDO sebagai motor pelayanan publik bagian administrasi kependudukan yaitu Perda Kabupaten Nganjuk Nomor 8 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan Perda Kabupaten Nganjuk Nomor 2 Tahun 2019 tentang RPJMD. Seharusnya diatur untuk Peraturan Bupati yang mengaturnya, tetapi masih ada kendala dan untuk pelayanan SEDUDO masih mengacu pada Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan via daring. Belum adanya regulasi tersebut menyebabkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak memiliki dasar untuk menetapkan bagaimana proses pelayanan melalui Program SEDUDO, khususnya dalam hal penerbitan akta perkawinan, termasuk penetapan Standar Operasional Prosedur.

### 1.3 Penelitian Terdahulu

Komparasi penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya mengenai topik pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO dapat dijadikan referensi pendalaman penelitian. Berdasarkan penelitian oleh Hasbi Sumardi tahun 2021 berjudul Kualitas Pelayanan Pencatatan Akta Perkawinan NonMuslim Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang yang membahas tentang pelayanan pencatatan akta perkawinan di Disdukcapil Kabupaten Sintang. Metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik yang digunakan dalam pengambilan data ialah dengan wawancara, kuisioner, pengamatan dan teknik data sekunder.

Penelitian berjudul Implementasi Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo Tahun 2022 oleh Iman Setiawan Taufiq. dan didapatkan masyarakat masih menganggap tidak penting, jarak akses rumah ke kantor dinas jauh, dan kurangnya informasi masyarakat terkait akta nikah. Menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan induktif serta teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Judul penelitian Implementasi Program KIOS E-PAKLADI Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Tahun 2023 oleh Taufiqurrahman membahas topik pelayanan administrasi melalui sebuah Program KIOS E-PAKLADI yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kabupaten Pasuruan. Metode yang penelitian kuantitatif deskriptif yang dianalisis mulai pengumpulan data, reduksi, penyajian hingga penarikan kesimpulan.

Penelitian Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2019 yang dilakukan oleh Idrus yang menekankan pada masalah inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan selama Pandemi Covid-19. Metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Untuk teknik pengumpulan data peneliti menggunakan tiga teknik yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.

Mulyana dalam skripsi berjudul Implementasi Pelayanan Publik pada Program SIDUKUN 3 in 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di DKI Jakarta Tahun 2017 berfokus pada kajian Implementasi Pelayanan Publik pada Program SIDUKUN dalam Pengurusan Administrasi kependudukan. Metode yang dipakai kualitatif deskriptif serta data yang diambil yaitu primer dan sekunder dari survei dan *library research*, teknik dokumentasi dan wawancara, dianalisis dengan reduksi, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan.

Penelitian berjudul Kualitas Pelayanan Administrasi Akta Perkawinan Di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Tahun 2011 oleh Yahya Irnad membahas topik pelayanan dokumen akta perkawinan di Disdukcapil Kota Surabaya. Metode yang penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif yang dianalisis mulai pengumpulan data, reduksi, penyajian hingga penarikan kesimpulan.

Rachmadi Usman dalam skripsi Makna Pencatatan Perkawinan Dalam Peraturan Perundang undangan perkawinan Di Indonesia Tahun 2017 berfokus pada kajian pencatatan perkawinan dalam peraturan perundang undangan perkawinan di Indonesia. Lokasi dilakukan penelitian yaitu pada Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Metode yang dipakai kualitatif deskriptif serta data yang diambil yaitu primer dan sekunder serta menggunakan teknik dokumentasi, observasi dan wawancara, dianalisis dengan reduksi, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan.

Penelitian yang dilakukan oleh Raja Suryadarma pada tahun 2018 yaitu Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan Dikantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Fokus penelitian ini yaitu membahas pelayanan pengurusan akta perkawinan di Disdukcapil yang dilakukan dengan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Sementara itu, untuk teknik pengambilan data menggunakan dokumentasi, observasi dan wawancara, dianalisis juga dengan reduksi, penyajian data, verifikasi data serta penarikan kesimpulan.

Ari Samudro Pribadi melakukan penelitian skripsi dengan judul Pelayanan Dokumen Paket Kematian Melalui Program SEDUDO Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur pada tahun 2022. Membahas tentang pelayanan pembuatan akta kematian menggunakan Program SEDUDO di Disdukcapil Kabupaten Nganjuk. Metode yang digunakan ialah kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Sementara itu, Teknik pengambilan data menggunakan observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan.

Penelitian dengan judul Implementasi Penerbitan Akta Perkawinan Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Provinsi Gorontalo yang dilakukan oleh Moh. Fardhansyah Beu pada tahun 2023 yang berfokus pada kajian terkait penerbitan akta perkawinan di Kabupaten Gorontalo untuk meningkatkan tertib administrasi kependudukan. Metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Selain itu, teknik pengambilan data yang digunakan yaitu wawancara, dokumentasi, dan observasi.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni lebih memfokuskan kepada pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan induktif. Teori yang digunakan adalah teori kualitas pelayanan publik oleh Salim dan Woodward dalam Hardiansyah (2018:52) yang memiliki empat dimensi yaitu efektivitas, efisiensi, ekonomis, dan keadilan.

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan menganalisis pelayanan Program SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Daerah Online) dalam pembuatan Akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk, yang dilakukan studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penyelidikan pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO ini ditekankan pada dimensi-dimensi efektivitas, efisiensi, ekonomis, dan keadilan.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan yang akan digunakan yaitu pendekatan

kualitatif, yang bertujuan untuk menggali dan memahami secara mendalam mengenai fenomena yang sedang dihadapi oleh objek pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO secara komprehensif dengan menjabarkannya dalam bentuk kata-kata pada suatu konteks alamiah dengan memanfaatkan metode-metode ilmiah untuk memecahkan masalah. Selanjutnya, penelitian ini menggunakan metode eksploratif yang meliputi pengumpulan dan penyusunan data yang dianalisis dan diinterpretasi dengan tujuan untuk memperdalam pengetahuan dan mencari ide baru dalam merumuskan masalah mengenai pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Pelayanan Pembuatan Akta Perkawinan Melalui Program SEDUDO Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk**

Peneliti melakukan pengukuran Pelayanan Pembuatan Akta Perkawinan Melalui Program SEDUDO Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk merujuk pada teori kualitas pelayanan publik menurut Salim dan Woodward dalam Hardiyansyah tahun 2018 yang terdiri dari empat dimensi yaitu efektivitas, efisiensi, ekonomis, dan keadilan dalam mengetahui pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk.

##### **3.1.1 Efektivitas**

Dimensi efektivitas merujuk pada pencapaian tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya oleh sebuah organisasi, baik itu berupa target maupun misi. Dalam dimensi efektivitas ini terdapat dua indikator yaitu output atau keluaran dari akta perkawinan itu sendiri dan nilai produk dalam hal ini kepuasan masyarakat. (Salim dan Woodward dalam Hardiyansyah ,2018)

##### **1. Output / Keluaran**

Indikator output/keluaran ini dimaksudkan untuk mengetahui berapa besar hasil yang setelah dilakukan pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO. Didapatkan bahwa 28,09 % kepemilikan akta perkawinan yang dimana masih jauh dari target kepemilikan yang ditetapkan yaitu sebesar 60%. Dikarenakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi sehingga kepemilikan akta perkawinan masih didapatkan di angka tersebut. Selain itu, masyarakat juga lebih memilih melakukan pelayanan pembuatan akta perkawinan ini dengan datang secara langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk daripada melakukan pengurusan pembuatan akta perkawinan dari rumah masing – masing melalui Program SEDUDO.

##### **2. Nilai Produk (Kepuasan Masyarakat)**

Indikator berikutnya adalah penilaian terhadap produk pelayanan akta perkawinan melalui program SEDUDO, yang terkait dengan mutu produk yang diberikan dan tingkat kepuasan masyarakat. Produk dari program SEDUDO ini memiliki tampilan yang mudah dipahami, namun masih memerlukan perbaikan dan penambahan fitur-fitur seperti alur permohonan. Di sisi lain, hasil pelayanan berupa kertas HVS 80 gram berwarna putih telah memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan bahan tersebut dan dapat mencetaknya langsung di rumah

### 3.1.2 Efisiensi

Konsep efisiensi menggambarkan pencapaian perbandingan optimal antara masukan (input) dan keluaran (output) dalam suatu sistem (Salim dan Woodward dalam Hardiyansyah, 2018). Dalam dimensi ini terdapat dua indikator yaitu sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan dan ketepatan waktu dalam pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO.

#### 1. Sarana dan Prasarana Pendukung pelayanan

Input dari layanan tersebut mencakup berbagai sumber daya yang secara langsung mendukung proses pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO. Prasarana yang terlihat jelas adalah bangunan kantor, sementara sarana yang mendasar termasuk komputer, *laptop*, *server*, jaringan internet, dan *printer* untuk pembuatan akta perkawinan. Didapati bahwa sarana dan prasarana yang tersedia untuk mendukung pelayanan masih perlu pembaruan, terlebih pada komputer yang masih kurang dalam kuantitasnya dan *server* yang masih menumpang di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk.

#### 2. Waktu Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Perkawinan

Produk atau output adalah sesuatu yang dihasilkan dari pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO. Produknya adalah dokumen akta perkawinan yang menegaskan bahwa dua individu telah resmi menikah dan diakui sah secara hukum. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2005 tentang pelayanan publik, salah satu prinsip pelayanan publik adalah kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Jika proses input dan pelaksanaannya mudah serta terjangkau, pasti output yang dihasilkan akan lebih cepat juga. Namun, dalam pembuatan akta perkawinan ini, waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan dokumen akta perkawinan adalah satu hari, asalkan tidak ada masalah dengan server dan jaringan pada program serta persyaratan yang dapat dipenuhi oleh masyarakat. Jika ada masalah dengan server, jaringan, dan persyaratan pemohon, maka proses pembuatan akta perkawinan bisa memakan waktu lebih lama.

### 3.1.3 Ekonomis

Ekonomis menurut Salim dan Woodward dalam Hardiyansyah (2018:52) mengacu pada upaya penggunaan sumber daya dengan seefisien mungkin dalam pelayanan. Indikator yang terkait dengan dimensi ekonomis mencakup biaya yang terlibat dalam proses pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO dan jumlah pegawai atau staf yang terlibat dalam memberikan layanan akta perkawinan melalui Program SEDUDO.

#### 1. Biaya dalam Pelayanan

Biaya yang dimaksud dalam konteks ini merujuk pada total pengeluaran yang dibutuhkan untuk mendaftarkan akta perkawinan, termasuk biaya transportasi dan biaya pendaftaran itu sendiri. Untuk biaya yang dikeluarkan untuk pembuatan akta perkawinan ialah nol rupiah atau gratis tidak dipungut biaya. Tetapi untuk mengakses program tersebut dibutuhkan biaya untuk kuota internet saja.

#### 2. Jumlah Pegawai Yang Melakukan Pelayanan

Indikator kedua terkait dengan jumlah pegawai yang terlibat dalam memberikan pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, setiap layanan mempekerjakan minimal dua operator yang dapat bergantian dalam menjalankan tugas mereka. Sebagai contoh, satu operator bertugas langsung melayani masyarakat yang apabila mengalami masalah dalam proses pembuatan dokumen akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk, sementara yang

lain bertanggung jawab untuk mengelola data yang telah terdaftar dalam Program SEDUDO. Untuk indikator pegawai yang melakukan pelayanan pembuatan akta perkawinan masih dinilai kurang dan perlu penambahan pegawai lagi. Sebab permintaan masyarakat semakin bertambah dan adanya tugas tambahan yang diberikan oleh kantor. Alhasil pegawai yang saat ini bekerja menjadi kewalahan karena kurangnya pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk

### **3.1.4 Keadilan**

Keadilan dalam konteks ini merujuk pada upaya untuk memastikan kesetaraan dalam penyelenggaraan pelayanan. Aspek ini mencakup beberapa indikator, antara lain, regulasi dalam pelaksanaan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO, sasaran dalam pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO, dan penerapan perlakuan yang sama dalam proses pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO.

#### **1. Regulasi Terkait Pelayanan**

Dalam pelayanan pembuatan akta perkawinan, sangat terikat dengan regulasi yang telah disusun untuk dijadikan pedoman. Regulasi tersebut dapat berupa undang – undang hingga peraturan daerah yang khusus dikeluarkan untuk melandasi adanya penyelenggaraan administrasi kependudukan yaitu pembuatan akta perkawinan. Namun dalam pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk belum ada regulasi yang khusus mengaturnya. Hanya saja terkait prosedur pelayanan administrasi kependudukan didasari dengan regulasi Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk No. 8 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk No. 9 Tahun 2011.

#### **2. Sasaran Pelaksanaan Pelayanan**

Berkaitan dengan pemahaman masyarakat Kabupaten Nganjuk tentang cara membuat akta perkawinan melalui Program SEDUDO. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk telah berperan aktif dalam menyebarkan informasi khususnya tentang pembuatan akta perkawinan. Hal itu sedikit tercoreng karena kurangnya kecepatan respon dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk terhadap pertanyaan yang diberikan masyarakat. Hal ini bertentangan dengan prinsip pelayanan publik yang mencakup kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Meskipun informasinya mudah diakses dan terjangkau, apabila respon yang diberikan lambat maka hasil yang tercapai menjadi kurang maksimal.

#### **3. Perlakuan Saat Memberikan Pelayanan**

Mencakup sikap dan perlakuan yang diberikan oleh staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk kepada masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan akta perkawinan pegawai yang memberikan pelayanan dengan adil dan tanpa membeda-bedakan masyarakat. Selain itu petugas juga memberikan pelayanan dengan memberikan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun) sesuai dengan aturan pelayanan yang telah ditetapkan.

### **3.2 Faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan Akta Perkawinan Melalui Program SEDUDO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk**

Implementasi kebijakan untuk meningkatkan pelayanan secara efisien dapat mencapai tujuan yang ditetapkan apabila terdapat kerjasama yang baik antara penyelenggara dan masyarakat. Selain itu, faktor-faktor pendukung seperti infrastruktur dan kualitas sumber daya manusia juga memiliki dampak signifikan terhadap keberhasilan implementasi kebijakan tersebut. Penelitian terhadap pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui program SEDUDO

di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk mengidentifikasi beberapa masalah yang disesuaikan dengan dimensi teori yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut:

### 3.2.1 Efektivitas

Hambatan dalam pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO ditinjau dari dimensi efektivitas ialah minimnya partisipasi masyarakat dalam mengurus dokumen – dokumen terkait peristiwa perkawinan maupun penggunaan Program SEDUDO itu sendiri. Hal itu disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu :

1. **Masih rendahnya minat masyarakat dalam menggunakan Program SEDUDO**
2. **Program SEDUDO yang dinilai peneliti masih belum sempurna**

Seperti halnya dengan rendahnya kesadaran masyarakat terkait tertib kepemilikan akta perkawinan, masyarakat juga lebih memilih datang langsung ke kantor daripada menggunakan Program SEDUDO. Hal ini karena ada fitur – fitur yang masih memerlukan perbaikan.

### 3.2.2 Efisiensi

Hambatan pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO dilihat dari dimensi efisiensi sebagai berikut :

1. **Sarana dan prasarana penunjang pelayanan masih belum maksimal**

Sarana dan prasarana yang digunakan sebagai penunjang untuk pelayanan akta perkawinan melalui Program SEDUDO masih kurang memadai untuk pelayanan 24 jam, karena server dinyalakan pada jam kerja saja ditambah server masih menumpang di Dinas Komunikasi dan Informasi.

2. **Waktu pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO masih belum maksimal.**

Ada faktor yang mempengaruhi ketepatan dalam pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO yaitu terkait kecepatan server dan jaringan internet yang ada. Terkhusus server karena pengoperasian hanya pada jam kerja saja.

### 3.2.3 Ekonomis

Pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui program SEDUDO ditinjau dari dimensi ekonomis, telah sesuai dengan indikator yang ada dalam dimensi tersebut serta sejalan dengan ketentuan Undang-Undang no 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 79A, di mana masyarakat tidak dikenakan biaya saat menggunakan layanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO. Namun, masih diperlukan penambahan tenaga kerja atau pelatihan untuk pegawai yang terlibat dalam memberikan layanan melalui Program SEDUDO, terutama dalam pembuatan akta perkawinan.

### 3.2.4 Keadilan

Hambatan yang terjadi pada pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO ditinjau dari dimensi keadilan yaitu:

1. **Belum terdapatnya regulasi daerah yang mendasari secara langsung pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO**

Sampai saat ini belum ada regulasi yang mengatur langsung, hanya saja terdapat regulasi tentang penerapan Program SEDUDO sebagai motor pelayanan publik bagian administrasi kependudukan yaitu Perda Kabupaten Nganjuk Nomor 8 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan Perda Kabupaten Nganjuk Nomor 2 Tahun 2019 tentang RPJMD.

2. **Kurang cepatnya respons yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk atas pertanyaan dari masyarakat.**

Sosialisasi dan promosi yang dilakukan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk untuk mengorbitkan Program SEDUDO di masyarakat Nganjuk sudah bagus tetapi harus tercoreng dengan adanya respon yang kurang cepat atas

pertanyaan yang diberikan oleh masyarakat.

### **3.3 Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan pada Pelayanan Pembuatan Akta Perkawinan Melalui Program SEDUDO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk**

Adanya faktor penghambat dalam pelayanan dokumen akta perkawinan melalui program SEDUDO menuntut suatu pemikiran untuk dapat mencari solusi. Adapun upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang ditemukan pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO dijelaskan menurut dimensi teori yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut adalah :

#### **3.3.1 Efektivitas**

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO dilihat dari dimensi efektivitas yaitu :

1. Untuk meningkatkan mutu Program SEDUDO, salah satu strateginya adalah dengan menetapkan satu pegawai sebagai administrator media sosial, yang memiliki pemahaman mendalam tentang pelaksanaan layanan dokumen kependudukan, khususnya pembuatan akta perkawinan
2. Mensosialisasikan kepada masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan terkait perkawinan agar masyarakat semakin berminat dalam melakukan kepengurusan dokumen kependudukan

#### **3.3.2 Efisiensi**

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan terkait pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO ditinjau dari dimensi efisiensi yaitu :

1. Pembaruan infrastruktur dan fasilitas untuk meningkatkan layanan dalam proses pembuatan akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk, mencakup peningkatan kapasitas server agar layanan di lembaga tersebut dapat tersedia sepanjang waktu selama 24 jam.
2. Membuat contoh persyaratan yang benar atau penjelasan terkait persyaratan yang dibutuhkan pada halaman pengunggahan persyaratan agar masyarakat tidak bingung dalam mengunggah persyaratan dan tidak mengalami kendala serta masyarakat juga tidak perlu datang ke kantor apabila mengalami masalah terkait persyaratan yang diunggah.

#### **3.3.3 Ekonomis**

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan terkait pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO dilihat dari dimensi ekonomis yaitu mensosialisasikan kembali ke masyarakat bahwa pembuatan akta perkawinan tidak dikenakan biaya alias gratis seutuhnya, karena saat ini masih ada anggapan di kalangan masyarakat bahwa setiap pengurusan dokumen kependudukan memerlukan pembayaran, dan tanpa membayar akan mengalami kesulitan dalam proses pembuatan dokumen tersebut. Selain itu, diperlukan peningkatan dalam kualitas dan kuantitas pegawai yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO.

#### **3.3.4 Keadilan**

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan terkait pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO dilihat dari dimensi keadilan yaitu:

1. Mempercepat penyusunan dan pengajuan regulasi terbaru terkait dengan pelayanan Program SEDUDO, khususnya dalam pembuatan akta perkawinan, yang mencakup standar operasional prosedur yang relevan dengan kondisi saat ini, terutama dalam aspek teknis dan prosedur pendaftaran menggunakan Program SEDUDO yang diatur oleh

Peraturan Bupati. Termasuk juga penambahan standar operasional prosedur yang menjadi panduan dalam proses pembuatan dokumen kependudukan terutama terkait perkawinan. Kurang cepatnya respons yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk atas pertanyaan dari masyarakat.

2. Menunjuk pegawai dari bidang lain yang dinilai berkompeten khusus sebagai admin narahubung agar masyarakat bertanya respons yang diberikan tidak terlalu lama. Menunjuk pegawai khusus admin narahubung sangat penting agar terfokus sebagai penjawab pertanyaan masyarakat dan masyarakat membutuhkan respons cepat agar mereka tidak perlu datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

### 3.4 Diskusi Temuan Utama

Pada penelitian sebelumnya perbedaan utama yang mencolok adalah metode yang digunakan serta lokasi penelitian yang berbeda. Pada penelitian Hasbi Sumardi tahun 2021 Kualitas Pelayanan Pencatatan Akta Perkawinan Non-Muslim Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang didapatkan bahwa Kualitas SDM, sarana prasarana, dan kesanggupan pelayanan kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan lagi. Masalah yang didapatkan ialah teridentifikasi beberapa persyaratan yang menghambat proses pencatatan akta perkawinan non muslim di Kabupaten Sintang, seperti birokrasi yang berjalan lambat dan kekurangan sarana prasarana yang memadai dalam pelayanan pembuatan akta perkawinan bagi non muslim. Perbedaan dengan penelitian saat ini ialah konsep dan lokus dari penelitian tersebut. Sedangkan pada penelitian Iman Setiawan tahun 2022 dengan judul Implementasi Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo ditemukan masalah bahwa masyarakat masih menganggap tidak penting, jarak akses rumah ke kantor dinas jauh, dan kurangnya informasi masyarakat terkait akta nikah serta perbedaan dengan penelitian sekarang yaitu lokus dan konsep penelitian yang digunakan.

Penelitian oleh Taufiqurrahman tahun 2023 berjudul Implementasi Program KIOS E-PAKLADI Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan diperoleh masalah yaitu belum optimal dalam sosialisai secara merata kepada masyarakat dan dalam hal sarana prasarana masih perlu dikembangkan. Untuk perbedaan dengan penelitian sekarang yaitu lokus, metode penelitian, dan konsep yang digunakan, sedangkan persamaannya yaitu penelitian terkait program untuk pelayanan adminduk. Pada penelitian oleh Ari Samudro Pribadi melakukan penelitian skripsi dengan judul Pelayanan Dokumen Paket Kematian Melalui Program SEDUDO Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur pada tahun 2022. Masalah yang didapatkan yaitu masih belum tercapainya target yang ditetapkan oleh OPD setempat. Penelitian ini memiliki banyak kesamaan yaitu pada lokus penelitian, konsep penelitian, dan metode penelitian. Sedangkan perbedaannya terdapat pada dokumen yang diteliti yaitu akta kematian.

Penelitian berjudul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2019 yang dilakukan oleh Idrus yang menekankan pada masalah inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan selama Pandemi Covid-19. Untuk perbedaan dengan penelitian saat ini adalah tahun dilakukannya penelitian, dimana Idrus melakukan penelitian pada saat virus Covid-19 menyerang dan penelitian ini dilakukan pasca berakhirnya pandemi virus Covid-19. Pada penelitian yang dilakukan Mulyana dalam skripsi berjudul Implementasi Pelayanan Publik pada Program SIDUKUN 3 in 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di DKI Jakarta Tahun 2017 berfokus pada kajian Implementasi Pelayanan Publik pada Program SIDUKUN dalam Pengurusan Administrasi kependudukan. Perbedaan dengan penelitian saat ini ialah konsep yang digunakan, lokus penelitian, dan metode yang digunakan selama melaksanakan penelitian.

#### IV. KESIMPULAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO belum mencapai tingkat optimal dilihat dari: a) Efektivitas belum tercapai; b) Efisiensi belum tercapai; c) Ekonomis sudah berhasil dicapai, walau pegawai yang melakukan pelayanan belum optimal; d) Keadilan belum berhasil tercapai. Ada beberapa faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk yang ditinjau dari semua dimensi yang digunakan yaitu Efektivitas ialah keterlibatan yang minim dari masyarakat, baik dalam mengurus dokumen-dokumen kependudukan terkait peristiwa perkawinan maupun dalam menggunakan Program SEDUDO itu sendiri, Efisiensi yaitu sarana dan prasarana serta waktu yang digunakan dalam proses pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO masih belum optimal, Ekonomis yaitu pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui program SEDUDO telah memenuhi indikator dalam dimensi ekonomis yaitu biaya yang dikeluarkan dalam pelayanan dan jumlah pegawai yang turut dalam pelayanan serta semua telah sesuai dengan peraturan yang berlaku, dan Keadilan yaitu belum terdapatnya regulasi yang menjadi dasar langsung untuk pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO, respons yang kurang cepat dalam memberikan tanggapan, dan kecurangan yang masih terjadi oleh pegawai dalam pelaksanaan pelayanan.

Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk dalam mengatasi faktor penghambat pada pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO yaitu Efektivitas yaitu memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya akta perkawinan melalui media elektronik, media cetak, dan media sosial serta meningkatkan kualitas Program SEDUDO, Efisiensi yaitu meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung Program SEDUDO baik dari kualitas maupun kuantitasnya serta memberikan keterangan tambahan pada website agar masyarakat mudah memahami terkait persyaratan yang dibutuhkan, Ekonomis yaitu memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait pembuatan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya dan meningkatkan kompetensi pegawai yang memberikan pelayanan, dan Keadilan yaitu mempercepat proses pembuatan regulasi daerah yang secara langsung mendukung dan menjadi landasan bagi pelayanan Program SEDUDO, terutama terkait penerbitan akta perkawinan, menunjuk seorang pegawai khusus sebagai admin narahubung dalam Program SEDUDO.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal waktu, dikarenakan pada pelaksanaannya hanya diberikan waktu oleh lembaga selama 2 minggu, sedangkan pada umumnya penelitian dilaksanakan minimal 1 bulan agar benar – benar mendapatkan data yang akurat.

**Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*):** Peneliti menyadari keterbatasan temuan penelitian. Oleh karena itu, peneliti menyarankan agar dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi yang sama dan berkaitan dengan topik pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Program SEDUDO Kabupaten Nganjuk untuk mendapatkan hasil yang mendalam.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan KaruniaNya. Sholawat dan salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW atas limpahan Syafaat-Nya. Terima kasih untuk doa, motivasi, dan bantuan yang tak terhingga kepada orang tua tercinta, keluarga besar, dan penyejuk hati yang senantiasa tercurahkan. Peneliti juga menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada Bapak Dr. Drs. Arnold Poli, SH., M. AP selaku dosen pembimbing yang sabar dan semangat memberikan ilmu, serta seluruh keluarga besar IKAPTK Kabupaten Nganjuk yang telah membantu selama proses penelitian, Saudara Kontingen Jawa Timur Angkatan XXXI serta seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian karya ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Beu, Moh. Fadlansyah (2023). Implementasi Penerbitan Akta Perkawinan Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Provinsi Gorontalo. *Ejournal IPDN*. 1–23
- Darma, R.S. (2018). Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan Di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3 No.2.
- Idrus, I. A., (2019). Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 In 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di DKI Jakarta. *Journal of Governance and Local Politics*, 1(2). <https://doi.org/10.47650/jglp.v1i2.28>
- Irnad, Yahya, (2011). Kualitas Pelayanan Administrasi Akta Perkawinan Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Pemerintah Kota Surabaya. UPN Veteran Jawa Timur
- Mahera, V., Rahim, A., (2022). Pentingnya Pencatatan Perkawinan. As-: *Jurnal Hukum Islam*, 3(2), 92–101
- Mulyana, Y., (2017). Model Kebijakan Untuk Meningkatkan Laporan Kematian Dalam Tertib Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Sosiohumaniora*, 19(2). <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v19i2.9066>
- Putri Anya, A. Z. (2018). Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Perkawinan Masyarakat Suku Akit Di Kabupaten Kepulauan Meranti Provinsi Riau. *Jurnal Dukcapil*, 6(1), 87–104
- Pribadi, A. S., (2023). Pelayanan Dokumen Akta Kematian Melalui Aplikasi Sedudo Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur. 5(April), 106–124.
- Sumardi, H. (2021). Kualitas Pelayanan Pencatatan Akta Perkawinan NonMuslim Pada Dinaskependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Universitas Tanjungpura*, 2(1), 23-56.
- Taufiqurrahman, M. A., (2023). Implementasi Program Kios E-Pakladi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. 10, 276–289.
- Taufik, Iman Setiawan. (2022). Implementasi Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo. Diploma thesis, Institut Pemerintahan Dalam Negeri
- Usman. (2017). Makna Pencatatan Perkawinan Dalam Peraturan Perundang-Undangan Perkawinan Di Indonesia. *Jurnal sosialhumaniora Unmer Malang*
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Adminduk
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan

