

**KUALITAS PELAYANAN AKTA PERKAWINAN PADA KAWIN FOTO  
ETNIS TIONGHOA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SAMBAS KALIMANTAN BARAT**

Elza Oktaviani

NPP. 31.0587

*Asdaf Kabupaten Sambas, Provinsi Kalimantan Barat  
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email:

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** Sambas Regency is a district with an area that has a variety of cultures, one of which is photo marriage. Photo marriage is a marriage custom of the Ethnic Chinese by holding a family meeting and making a wedding ceremony without registering the marriage at the Population and Civil Registration Office, just like siri marriage. The Chinese community considers that photo marriage is enough without registering their marriage at the Population and Civil Registration Office, this causes the low rate of marriage certificate ownership in Sambas Regency, the quality of service is one of the causes of the low rate of ownership of marriage certificate registration in Sambas Regency. **Purpose:** The purpose of the study was to determine the quality of services, obstacles, and efforts of the Population and Civil Registration Office in overcoming the low ownership of marriage certificates. **Method:** The method used is descriptive qualitative research method with inductive approach. The informants are the Head of the Office, the Head of the Marriage Registration Service, the Head of the Marriage, Divorce, and Child Adoption/Reinvalidation Deed Recording Section, the Population and Civil Registration Office, religious leaders, Village Heads, Religious Leaders and Chinese people who register their marriages. The analysis technique used is descriptive data analysis with three stages, namely data reduction, data presentation and verification. **Result:** The results of this study are 1) the population and civil registration office has good service quality as seen from five dimensions, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. 2) The obstacles include: incomplete facilities and infrastructure, employee competency development that has not been implemented, not all monasteries and temples can issue blessing letters, low public awareness regarding the importance of marriage registration, there are people who marry underage. 3) The efforts of the Population and Civil Registration Office are socialization to the community, cooperation with various parties, promotion through brochures, banners, and internet sites and submitting applications for additional ASN at the Population and Civil Registration Office. **Conclusion:** The Population and Civil Registration Service has good service quality, this is in accordance with the results of interviews, observations, documentation and data that researchers obtained in the field. Service providers, namely employees, have met the criteria as employees who have service quality in accordance with the 5 (five) dimensions proposed by Zeithaml in Hardiansyah (2011:46).

**Keywords:** *Marriage Certificate, Chinese Community, Photo Marriage, Marriage Registration, Service Quality.*

## ABSTRAK

**Permasalahan (GAP):** Kabupaten Sambas merupakan kabupaten dengan daerah yang memiliki beragam budaya, salah satunya adalah kawin foto. Kawin foto merupakan adat perkawinan dari Etnis Tionghoa dengan melakukan pertemuan keluarga dan membuat acara pernikahan tanpa mencatatkan perkawinannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sama seperti kawin siri. Masyarakat Tionghoa menganggap jika kawin foto saja sudah cukup tanpa mencatatkan perkawinannya ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, hal ini menyebabkan angka kepemilikan akta perkawinan di Kabupaten Sambas rendah, kualitas pelayanan merupakan salah satu penyebab rendahnya angka kepemilikan pencatatan akta perkawinan di Kabupaten Sambas. **Tujuan:** Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan, hambatan, serta upaya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi rendahnya kepemilikan akta perkawinan. **Metode:** Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Adapun informannya yakni Kepala Dinas, Kabid pelayanan pencatatan perkawinan, Kepala Seksi Pencatatan Akta Perkawinan, Perceraian, dan Pengangkatan / Pengesahan Anak, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pemuka agama, Kepala Desa, Pemuka Agama dan masyarakat Tionghoa yang mencatatkan perkawinannya. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis data deskriptif dengan tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini adalah 1) dinas kependudukan dan pencatatan sipil memiliki kualitas pelayanan yang baik dengan dilihat dari lima dimensi yakni bukti fisik, reliabilitas, ketanggapan, jaminan, dan empati. 2) Hambatannya antara lain: sarana dan prasarana belum lengkap, pengembangan kompetensi pegawai yang belum terlaksana, vihara dan kelenteng tidak semua dapat mengeluarkan surat pemberkatan, kesadaran masyarakat terkait pentingnya pencatatan perkawinan rendah, terdapat masyarakat yang menikah di bawah umur. 3) Upaya dinas kependudukan dan pencatatan sipil yakni sosialisasi kepada masyarakat, melakukan kerja sama ke berbagai pihak, melakukan promosi melalui brosur, spanduk, dan situs web dan mengajukan permohonan untuk penambahan ASN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. **Kesimpulan:** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki kualitas pelayanan yang baik, hal ini sesuai dengan hasil wawancara, observasi, dokumentasi dan data yang Peneliti dapat di lapangan. Pemberi layanan yakni pegawai telah memenuhi kriteria sebagai pegawai yang memiliki kualitas pelayanan yang sesuai dengan 5 (lima) dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:46).

**Kata kunci: Akta Perkawinan, Masyarakat Tionghoa, Kawin Foto, Pencatatan, Perkawinan, Kualitas Pelayanan**

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk menjadikan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*), agar lebih berdaya guna yang mampu melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional dengan lebih efisien dan berhasil. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan publik oleh pemerintah dan termasuk jenis pelayanan administratif. Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh negara terkait dengan dokumen resmi yang diperlukan oleh masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, wewenang

administrasi kependudukan pemerintah daerah meliputi, pengelolaan kewenangan pada tahap pendaftaran penduduk, pencatatan peristiwa penting, pengelolaan informasi dan pendayagunaan data kependudukan dengan sistematis agar terwujudnya tertib administrasi dokumen kependudukan.

Pihak instansi pelaksana yang membantu pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kabupaten Sambas merupakan salah satu daerah di Provinsi Kalimantan Barat yang juga memiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai lembaga yang mengurus administrasi kependudukan masyarakat. Kabupaten Sambas merupakan daerah yang terdapat Kerajaan Islam sebagai pusat pemerintahan tradisional, hal ini menjadi landasan masyarakat Kabupaten Sambas banyak memeluk agama Islam. Adanya agama lain selain agama islam itu disebabkan beberapa agama dan kebudayaan yang pernah singgah di Kerajaan Sambas, antara lain agama Hindhu-Buddha serta kebudayaan China yang tentu berbeda dengan budaya asli Kerajaan Sambas. Hal ini menyebabkan tidak hanya agama islam yang dianut oleh masyarakat.

anyaknya jumlah masyarakat menyebabkan rentannya tertib administrasi di daerah tersebut, salah satunya adalah kepemilikan dokumen akta perkawinan, terjadinya hal ini dapat didasari oleh beragamnya agama, suku maupun etnis yang dianut masyarakat sehingga masyarakat masih menggunakan sistem adat saja dalam melakukan pernikahan, budaya yang masih melekat melakukan sistem pernikahan adat adalah masyarakat Etnis Tionghoa yang beragama Khonghucu dan Buddha.

**Tabel 1.1**  
**Kepemilikan Akta Perkawinan Masyarakat yang Beragama Buddha dan Khonghucu di Kabupaten Sambas**

Tahun	Buddha		Khonghucu	
	Ada Akta Perkawinan	Belum Ada Akta Perkawinan	ada akta perkawinan	belum ada akta perkawinan
2021	11.161	9.322	1.335	488
2022	11.643	9.704	1.405	514
2023	12.393	10.103	1.536	1.024

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas

Berdasarkan Tabel 1.1 yang memaparkan tentang kepemilikan Akta Perkawinan bagi masyarakat beragama Buddha dan Khonghucu, dapat dilihat bahwa terdapat 11.127 jiwa atau 44,41% dari 25.056 jiwa masyarakat Etnis Tionghoa pada tahun 2023 yang beragama Buddha dan Khonghucu yang belum memiliki Akta Perkawinan. Banyaknya jumlah masyarakat Etnis Tionghoa yang belum memiliki akta perkawinan dapat disebabkan karena pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum berkualitas.

Kawin foto adalah sebuah tradisi pernikahan yang masih dilakukan oleh masyarakat Etnis Tionghoa, tradisi ini berasal dari Etnis Tionghoa di Indonesia. Awalnya, budaya kawin foto di Indonesia terjadi pada wanita muda Etnis Tionghoa yang biasa disebut amoy yang dinikahi oleh pria yang berasal dari Taiwan dengan tujuan ingin mengangkat derajat keluarga dengan keluar dari jeratan kemiskinan. Kawin foto dilakukan sebelum pernikahan sebagai bentuk penghormatan kepada orang tua dan leluhur. Pasangan yang akan melangsungkan pernikahan akan menggunakan pakaian adat etnis Tionghoa atau pakaian pengantin yang sudah modern dan bergaya saat berfoto, kedua mempelai dapat melakukan foto pernikahan di studio foto atau di rumah mereka. Foto-foto tersebut akan menjadi simbol atau bukti bahwa mereka telah melakukan pernikahan secara adat, dan untuk sebagian masyarakat foto tersebut akan dicetak dan ditempel pada undangan pernikahan. Selain sebagai bentuk penghormatan kepada orang tua dan leluhur, kawin foto juga dianggap sebagai simbol kebahagiaan

dan kesuksesan dalam pernikahan.

Budaya kawin foto di Kalimantan Barat berawal karena motif ekonomi. Dikutip dari laman Liputan6 dalam <https://www.liputan6.com/news/read/162891/kawin-foto-untuk-keluar-daridemiskinan>, masyarakat Etnis Tionghoa yang memiliki Perekonomian yang rendah dan keturunan yang banyak harus merelakan anaknya untuk dinikahi oleh pria kaya agar perekonomian mereka dapat tertolong. Kawin foto merupakan nikah adat yang berlangsung sejak dulu dan merupakan salah satu tradisi wajib yang dilakukan sebelum kedua pasangan melangsungkan pernikahan secara agama di Kelenteng atau Vihara. Berlangsungnya kawin foto hanya sebagai simbol bahwa kedua mempelai telah melangsungkan pernikahan secara adat Etnis Tionghoa. Untuk beberapa masyarakat kawin foto saja dianggap cukup, tetapi ada pula masyarakat yang melanjutkan pernikahan secara agama di Vihara atau Kelenteng karena merasa bahwa kawin foto hanya sebagai simbol pernikahan adat sehingga perlu mendapatkan berkat dari pemuka agama. Kawin foto merupakan nikah di bawah tangan yang hanya dilaksanakan di rumah. Kawin foto tidak disahkan oleh hukum negara karena pernikahan yang dilakukan tidak dicatat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Alasan masyarakat Etnis Tionghoa hanya melakukan kawin foto karena menganggap bahwa nikah secara adat atau agama saja sudah cukup, merasa sulit dalam mengurus dokumendokumen syarat kepemilikan akta perkawinan, jarak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas dengan rumah warga yang relatif jauh, serta tempat ibadah Kelenteng dan Vihara yang belum terdaftar di Kementerian Agama sehingga tidak dapat menerbitkan surat pemberkatan yang menjadi syarat pembuatan akta perkawinan.

## **1.2. Penelitian Terdahulu**

Penelitian Clodia Elisabet BR. Ginting (2018) berjudul “Efektivitas Penerbitan Akta Perkawinan Masyarakat Tionghoa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara”, menjelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli masih kurang ramah dalam melakukan pelayanan penerbitan akta perkawinan. Selain itu, kantor tidak memiliki sarana dan prasarana yang memadai, dan tidak ada sosialisasi kepada masyarakat, tokoh agama, dan vihara untuk membantu memberikan arahan kepada masyarakat tentang pembuatan dan penerbitan akta perkawinan.

Penelitian Gatningsih dkk. (2022) berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akte Kematian Berbasis Digital Di Kota Medan”, menjelaskan bahwa pelayanan akte kematian berbasis digital melalui aplikasi SIBISA di Kota Medan belum maksimal, karena kekurangan sumber daya manusia yang mahir dalam teknologi dan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang aplikasi SIBISA. Selain itu, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat menyebabkan masyarakat tidak memahami cara menggunakan aplikasi ini. Akibatnya, pemerintah perlu menggunakan analisis ASOCA sebagai strategi untuk mengevaluasinya.

Penelitian Hendrik Toda (2021) berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Dan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang”, menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dengan diukur menggunakan lima dimensi didapati hasil bahwa ketepatan waktu, kemudahan, kenyamanan sarana prasarana, sikap sopan santun dan keramahan dari penyedia pelayanan sudah baik hanya saja masih terdapat kekurangan pada ketersediaan SDM yang masih kurang serta akurasi pelayanan yang butuh ditingkatkan lagi.

Penelitian Hasbi Sumardi (2021) berjudul “Kualitas Pelayanan Pencatatan Akta Perkawinan Non Muslim Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang”, menjelaskan bahwa kualitas pelayanan di Kabupaten Sintang perlu ditingkatkan lagi terutama pada peningkatan jumlah SDM, sarana dan prasarana yang tersedia.

Penelitian Agrin Pram Setyaji (2022) berjudul “Setyaji (2022) Kualitas Pelayanan Publik dalam

Pengurusan Akta Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal” menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dalam bentuk empati jaminan dan ketanggapan sudah memenuhi tetapi masih perlu peningkatan dalam dimensi bukti fisik dan kehandalam karena masih terdapat kurangnya sarana dan prasarana serta SDM yang paham IT.

Penelitian Dr. Martoyo, M.A, dkk (2021) berjudul “Kualitas Pelayanan Pencatatan Akta Perkawinan Non Muslim Pada Dinaskependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang”, menjelaskan bahwa adanya persyaratan yang menghambat proses pembuatan Akta Perkawinan Non Muslim Di Kecamatan Sungai Tebelian Kabupaten Sintang. Birokrasi yang lambat pada bagian Pelayanan Akta Perkawinan Non Muslim Di Kecamatan Sungai Tebelian Kabupaten Sintang, Sarana dan prasarana yang kurang mendukung dalam pelayanan akta perkawinan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Di Kecamatan Sungai Tebelian Kabupaten Sintang. Semestinya Disdukcapil harus meningkatkan Pelayanan yang lebih baik lagi supaya memberikan kenyamanan kepada masyarakat, serta menyesuaikan persyaratan dengan keadaan masyarakat setempat sehingga bisa mempermudah masyarakat dalam mengurus akta perkawinan.

Penelitian Ebenhaezer Nogah Marshelleno (2022) berjudul “Efektivitas Pelayanan Pencatatan Perkawinan Non Muslim Di Luar Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo”, menjelaskan bahwa pelayanan pencatatan perkawinan non muslim di Luar Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik, diukur menggunakan teori kualitas Zeithaml, namun dalam kategori efektivitas menurut Ni Wayan Budiani pelayanan ini sudah cukup efektif, namun ditemukan indikator tujuan program yang belum efektif, yaitu petugas pencatat masih menemui kekurangan dalam menjalankan Pelayanan Pencatatan Perkawinan di Luar Kantor ini, dalam penelitian ini peneliti juga menemukan kelebihan dalam Pelayanan Pencatatan Perkawinan di Luar Kantor ini yaitu telah memberikan kemudahan kepada masyarakat karena masyarakat tidak perlu datang langsung untuk mencatat dan mengambil dokumen perkawinan, serta beberapa manfaat lain kepada masyarakat yang mengurus dokumen perkawinan dan dalam penelitian ini, peneliti juga menemui kelemahan yaitu tidak adanya uang perjalanan bagi petugas pencatat, kurangnya jumlah petugas pencatat, sering bertabrakannya waktu pencatatan perkawinan, serta gangguan jaringan SIAK Terpusat.

Penelitian Migkel Triyanto (2022) berjudul “Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan Bagi Masyarakat Etnis Tionghoa Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat”, menjelaskan bahwa kualitas pelayanan cukup optimal sehingga pelayanan pembuatan akta perkawinan bagi masyarakat etnis Tionghoa sudah cukup efektif. Adapun beberapa hambatan yang dialami oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya ialah dikarenakan kurangnya alat transportasi untuk program jemput bola dan kurangnya SDM di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta kurangnya partisipasi dari masyarakat etnis Tionghoa itu sendiri dikarenakan masih kentalnya budaya dari nenek moyang. Guna meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan agar memperhatikan kembali aspek-aspek yang dapat meningkatkan sarana dan prasarana, meningkatkan jumlah pegawai serta sosialisasi kepada pegawai maupun masyarakat agar pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik.

Penelitian Mohammad Hafidz AL Hikam (2022) berjudul “Proses Peayanan Akta Kelahiran Di Kelurahan Baratajaya”, menjelaskan bahwa Kota Surabaya menjadi pilot project administrasi akta kelahiran online sebelum dilaksanakan di berbagai daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya sudah mulai melakukan penataan untuk melakukan penanganan akta kelahiran yang bisa dicetak sendiri oleh calon. Strategi ini sesuai dengan Permendagri Nomor 9 Tahun 2016 tentang percepatan peningkatan perluasan pencantuman kepemilikan akta kelahiran. Terutama di tengah pandemi beberapa waktu lalu. Administrasi kependudukan dan pendaftaran umum di kota

Surabaya yang terus membaik selama masa pandemi berusaha untuk bergerak maju. Ada strategi persepsi dengan menatap lurus ke arah jam membantu administrasi pembuatan Akte Kelahiran di kota Medokan Semampir, Surabaya. Untuk situasi ini berkonsentrasi pada latihan pengambilan Akte Kelahiran dan memasukkan informasi Akta Kelahiran yang telah diambil untuk mempermudah pencarian informasi, dan lebih efektif karena mereka menggunakan gadget elektronik yang cepat dan aktif.

Penelitian Rudolf Jansen Siagian (2022) berjudul “Efektivitas Pelayanan Akta Perkawinan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara”, menjelaskan bahwa pelayanan Akta Perkawinan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Toba belum optimal. Hal ini dikarenakan masih ada pasangan masyarakat yang sudah melaksanakan pernikahan akan tetapi belum memiliki Akta Perkawinan. Hambatan yang ada pada pelayanan Akta Perkawinan yakni kurangnya kesadaran dari masyarakat, jauhnya tempat tinggal masyarakat dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dan masyarakat yang belum mampu melakukan pelayanan secara online. Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan Akta Perkawinan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, yaitu melakukan sosialisasi terkait pelayanan akta perkawinan dan kegunaan kepemilikan akta perkawinan kepada masyarakat, melakukan pelayanan jemput bola untuk masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, melakukan sosialisasi mengenai pelayanan secara online kepada masyarakat.

### **1.3. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni terkait kualitas pelayanan akta perkawinan pada kawin foto Etnis Tionghoa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas Kalimantan Barat dengan menggunakan teori pelayanan publik (Zeithaml, 2017) yang menjelaskan bahwa dalam teori pelayanan publik dilihat pada 5 (lima) dimensi yaitu bukti fisik (*tangibles*); reliabilitas (*reliability*); ketanggapan (*responsiveness*); jaminan (*assurance*); dan empati (*emphaty*). Penelitian ini jelas berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Clodia Elisabet BR. Ginting, Gatiningsih, Hendrik Toda, Agrin Pram Setyaji, Migkel Triyanto, Mohammad Hafidz AL Hikam, Ebenhaezer Nogah Marshelleno, Hasbi Sumardi, Dr. Martoyo, M.A, dkk dan Rudolf Jansen Siagian.

### **1.4. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, hambatan, serta upaya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi rendahnya kepemilikan akta perkawinan.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif pendekatan induktif karena peneliti ingin mengetahui serta memperoleh secara jelas terkait kualitas pelayanan, hambatan, serta upaya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi rendahnya kepemilikan akta perkawinan. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 20 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas, Kepala Seksi Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Akta Perkawinan, Kepala Desa di Kabupaten Sambas (5 orang), Penanggung jawab dan pemuka adat Etnis Tionghoa dan pemuka agama di Vihara atau Kelenteng (4 orang), Ketua Majelis Tinggi Agama Khonghucu Indonesia, Masyarakat Etnis Tionghoa yang telah melakukan pencatatan perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (7 orang). Adapun analisisnya menggunakan teori pelayanan

publik (Zeithaml, 2017) yang menjelaskan bahwa dalam teori pelayanan publik dilihat pada 5 (lima) dimensi yaitu bukti fisik (*tangibles*); reliabilitas (*reliability*); ketanggapan (*responsiveness*); jaminan (*assurance*); dan empati (*emphaty*).

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti mengumpulkan data dengan acuan fokus penelitian yang berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas, dengan menggunakan kualitas pelayanan publik oleh Zeithaml (2011:46) diharapkan dapat mengetahui kualitas pelayanan akta *Starting Condition* (Kondisi Awal) perkawinan pada kawin foto bagi masyarakat Etnis Tionghoa di Kabupaten Sambas serta menemukan kekurangan serta kelebihan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten sambas dalam memberikan pelayanan. Peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:46). Dimensi yang dimaksud meliputi bukti fisik (*tangible*), reliabilitas (*reliability*), ketanggapan (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) serta empati (*emphaty*).

#### 3.1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti Fisik adalah salah satu aspek yang memengaruhi kriteria dalam penilaian kualitas pelayanan yang berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas pelayanan, sarana dan prasarana dan sumber daya manusia/ pegawai. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki sarana dan prasana yang belum lengkap serta kurang dalam kuantitasnya terutama genset. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seharusnya memiliki genset untuk mengantisipasi jika terjadi pemadaman listrik agar pegawai tetap bisa bekerja, karena pada saat ini seluruh pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus melalui situs web SIAK yang harus diakses menggunakan internet. Selain sarana dan prasarana, dimensi fisik juga memiliki aspek sumber daya manusia/ pegawai dalam penilaiannya. Berikut merupakan daftar nama Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Kontrak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas memiliki 19 Pegawai Negeri Sipil dan 20 Pegawai Kontrak yang memiliki gelar SMA hingga S-2 dan tidak terdapat kekosongan jabatan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas juga memiliki situs web daerah yang menjadi layanan berbasis digital yaitu [disdukcapil.sambas.go.id](http://disdukcapil.sambas.go.id) yang merupakan situs web yang dikelola oleh pemerintah Kabupaten Sambas yang bertujuan untuk memberikan informasi terkait profil dan gambaran umum, pelayanan publik, statistik, peraturan atau produk hukum serta interaktif. Situs web ini juga merupakan salah satu upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

#### 3.2. Reliabilitas (*Reliability*)

Reliabilitas merupakan kemampuan, keahlian atau kehandalan dan profesionalisme yang dimiliki oleh sumber daya manusia sebagai pegawai atau ASN dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan akurat dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa terjadi kekeliruan sehingga masyarakat sebagai penerima layanan merasa puas terkhusus bagi masyarakat Tionghoa. Reliabilitas atau kehandalan ASN dalam memberikan pelayanan merupakan eksistensi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan didukung oleh legalitas hukum yang kuat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pemberi layanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan sosialisasi sesuai SOP yang berlaku dan mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan akurat sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan. Berikut merupakan jadwal dan tempat vihara yang didatangi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta jumlah masyarakat yang mendapatkan layanan akta perkawinan. pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Sambas diselenggarakan secara rutin setiap 10 hari dalam satu bulan dengan mengunjungi Vihara dan Kelenteng yang berbeda. Berikut daftar tempat ibadah yang berhak mengeluarkan Surat Pemberkatan Perkawinan Agama Buddha dan Konghucu di Kabupaten Sambas.

Jumlah kelenteng dan vihara yang terdaftar di Kementerian Agama Kabupaten Sambas yang berhak mengeluarkan surat pemberkatan sebanyak 22 tempat ibadah. Sedangkan jumlah yang vihara dan kelenteng yang tercatat atau yang ada di Kabupaten Sambas sebanyak 238 tempat ibadah. Kehandalan yang dimiliki oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terutama bagian pelayanan akta perkawinan bagi masyarakat Tionghoa, memiliki kemampuan dalam melakukan pencatatan dan penerbitan akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas yakni dengan mengadakan program sosialisasi yang dilaksanakan dua kali dalam satu bulan di beberapa desa dan layanan jemput bola yang dilaksanakan setiap satu kali dalam satu minggu dengan mendatangi kelenteng dan vihara yang terdaftar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sambas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mencatatkan dan menerbitkan akta perkawinan masyarakat Tionghoa yang melakukan perkawinan di vihara atau kelenteng terdaftar. Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil juga melakukan kerja sama dengan Majelis Tinggi Agama Konghucu Indonesia untuk menyelesaikan masalah vihara dan kelenteng yang belum terdaftar. Majelis Tinggi Agama Konghucu Indonesia berperan sebagai organisasi yang sah secara hukum untuk mengeluarkan surat pemberkatan dan menjadi perantara antara masyarakat yang ingin melakukan pencatatan akta perkawinan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tetap dapat melakukan pencatatan akta perkawinan dengan perantara Majelis Tinggi Agama Konghucu Indonesia karena Majelis Tinggi Agama Konghucu Indonesia tersebar diseluruh kecamatan di Kabupaten Sambas.

Mekanisme pelayanan akta perkawinan bagi masyarakat etnis Tionghoa yang Peneliti lihat melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku serta pelaksanaan pendaftaran melalui situs web [disdukcapil.sambas.go.id](http://disdukcapil.sambas.go.id) sebagai berikut:

- 1) Pemohon mengajukan permohonan akta perkawinan melalui situs web [disdukcapil.sambas.go.id](http://disdukcapil.sambas.go.id) dan menyertakan e-mail;
- 2) Petugas akan menerima dan mengoreksi kelengkapan persyaratan melalui situs web [disdukcapil.sambas.go.id](http://disdukcapil.sambas.go.id) khusus pegawai, jika berkas persyaratan yang diajukan belum lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon dan jika berkas persyaratan sudah lengkap maka akan lanjut pada proses pengumuman;
- 3) Situs web akan mengeluarkan pengumuman bagi akta perkawinan yang sudah benar selama 14 (empat belas) hari kerja bagi masyarakat Tionghoa dan jika ada sanggahan akan diteruskan kepada petugas pencatatan perkawinan;
- 4) Petugas pencatatan perkawinan mengoreksi dan melaksanakan pencatatan perkawinan dengan menghadirkan pemohon yakni pasangan suami istri ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil guna memeriksa kembali identitas pemohon;
- 5) Petugas selanjutnya akan menginput data perkawinan pemohon ke situs web SIAK dan akan dilakukan pemindaian lebih lanjut oleh Kepala Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 6) Jika pengajuan telah benar maka Kepala Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil akan memberikan tanda tangan elektronik atau TTE dan akta perkawinan dapat segera dicetak oleh petugas pencatatan akta perkawinan;
- 7) Petugas pencatatan perkawinan dapat mencetak atau menerbitkan akta perkawinan dengan syarat pemohon yakni pasangan suami istri hadir di Dinas Kependudukan dan Pencatatan



- Sipil agar petugas dapat melihat langsung identitas dari pemohon;
- 8) Jika identitas dari berkas persyaratan dan pemohon telah valid maka pemohon dapat mengambil akta perkawinan dari petugas pencatatan akta perkawinan.

### **3.3. Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Ketanggapan merupakan kemampuan ASN atau pegawai dalam memberikan respon atau kesigapan pegawai dalam membantu dan menyediakan pelayanan dengan cepat, tepat dan tanggap yakni meliputi kesigapan pegawai dalam melayani masyarakat, kecepatan pegawai dalam menangani transaksi dan keluhan yang diterima. Ketanggapan diperlukan guna tercapainya target atau sasaran yaitu meningkatkan kepemilikan akta perkawinan bagi masyarakat Tionghoa. Pegawai atau ASN wajib memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan SOP dan norma yang berlaku. Keterampilan, kesigapan maupun ketanggapan pegawai sudah baik dan memenuhi Standar Operasional Prosedur yang berlaku, para pegawai memiliki sikap yang sesuai berdasarkan norma dalam menerima serta menanggapi keluhan dari masyarakat tanpa melihat perbedaan status sosial.

### **3.4. Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan mengacu pada pengetahuan dan kesopanan yang dimiliki oleh pegawai serta kemampuan dalam menanamkan rasa kepercayaan dan keyakinan pada masyarakat yang berkaitan dengan ketepatan waktu, legalitas, jadwal, serta biaya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam hal pelayanan. Pegawai selaku pemberi layanan selalu memberikan jaminan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan akta perkawinan dan memberikan informasi yang jelas jika terdapat kekeliruan dalam prosedur pencatatan akta perkawinan. Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga memberikan layanan dengan baik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memenuhi dimensi Jaminan karena dapat memberikan pelayanan sesuai regulasi dan SOP yang berlaku sehingga masyarakat sebagai penerima layanan mendapatkan kemudahan, kepercayaan serta kenyamanan, hal ini dibuktikan dengan ketepatan waktu dan tidak ada pungutan biaya dalam penerbitan akta perkawinan, prosedur yang mudah, serta sikap sopan dan ramah yang dimiliki oleh pegawai sebagai pemberi layanan.

### **3.5. Empati (*Empathy*)**

Empati merupakan rasa peduli yang dimiliki pegawai dalam memahami masalah masyarakat serta tanggung jawab untuk mengutamakan kepentingan masyarakat sehingga terwujud rasa nyaman. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberlakukan budaya 5 (lima) S yakni senyum, sapa, salam, sopan dan santun dalam memberikan pelayanan. Terwujudnya rasa nyaman dapat juga dibuktikan dengan sarana dan prasarana yang memadai, mudahnya masyarakat dalam memahami prosedur atau regulasi yang berlaku serta tidak ada aduan atau keluhan yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dimensi Empati dapat dipenuhi dengan baik oleh pegawai selaku pemberi layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, hal tersebut dapat dibuktikan dengan berlakunya budaya 5 (lima) S dan sikap peduli kepada masyarakat saat memberikan layanan di Kantor maupun di Desa saat melakukan sosialisasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki kualitas pelayanan yang baik, hal ini sesuai dengan hasil wawancara, observasi, dokumentasi dan data yang Peneliti dapat di lapangan. Pemberi layanan yakni pegawai telah memenuhi kriteria sebagai pegawai yang memiliki kualitas pelayanan yang sesuai dengan 5 (lima) dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:46).

### **3.6. Faktor Penghambat dalam Pelayanan Akta Perkawinan Bagi Masyarakat Tionghoa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas**

Pelayanan akta perkawinan bagi masyarakat Tionghoa yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada pelaksanaannya mengalami beberapa hambatan, faktor penghambat tersebut antara lain:

- 1) Sarana Prasarana: sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum lengkap.
- 2) Pengembangan Kompetensi Pegawai: pengembangan kompetensi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum sepenuhnya terlaksana karena belum adanya pemberian pendidikan dan pelatihan terkait kemampuan berbahasa asing, sehingga hal tersebut dapat menjadi hambatan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan.
- 3) Daftar Vihara dan Kelenteng di Kementerian Agama Kabupaten Sambas: Vihara dan Kelenteng di Kabupaten Sambas belum semua terdaftar, adanya kerja sama yang dilakukan juga belum bisa mempermudah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pelayanan ke seluruh masyarakat Tionghoa di Kabupaten Sambas.
- 4) Kesadaran masyarakat: rendahnya kesadaran masyarakat terkait pentingnya kepemilikan akta perkawinan menjadi hambatan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kepemilikan akta perkawinan di kabupaten Sambas.
- 5) Menikah dibawah usia 19 tahun: masih terdapat masyarakat Tionghoa yang tidak bisa mencatatkan akta perkawinan karena menikah dibawah usia 19 tahun, hal tersebut disebabkan karena rendahnya tingkat pendidikan di Kabupaten Sambas, sehingga berdampak pada rendahnya jumlah kepemilikan akta perkawinan di Kabupaten Sambas.

### **3.7. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Perkawinan pada Budaya Kawin Foto Etnis Tionghoa**

Diskusi Temuan Utama Penelitian  
Berdasarkan hasil observasi, wawancara yang telah Peneliti lakukan kepada seluruh pihak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas terkait upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan akta perkawinan bagi masyarakat Tionghoa adalah:

- 1) Melakukan kegiatan sosialisasi terkait pentingnya kepemilikan akta perkawinan, batas usia minimum masyarakat yang boleh menikah, cara mengakses situs web [disdukcakil.sambas.go.id](http://disdukcakil.sambas.go.id) dan prosedur dalam melakukan pencatatan akta perkawinan ke seluruh kecamatan, desa, tempat ibadah yakni Vihara dan Kelenteng serta di acara atau agenda yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sambas secara bertahap;
- 2) Melakukan kerja sama dengan kepala desa, penanggung jawab atau pemuka agama Buddha dan Khonghucu serta Majelis Tinggi Agama Khonghucu Indonesia Kabupaten Sambas;
- 3) Menyebarkan brosur, memasang spanduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan mengunggah ke situs web [disdukcakil.sambas.go.id](http://disdukcakil.sambas.go.id) terkait alur registrasi dalam pencatatan perkawinan; dan
- 4) Mengajukan surat permohonan kepada pemerintah Kabupaten Sambas terkait penambahan personil pegawai (pegawai kontrak dan ASN).

### **3.8 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Vihara dan Kelenteng di Kabupaten Sambas belum semua terdaftar, adanya kerja sama yang dilakukan

juga belum bisa mempermudah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pelayanan ke seluruh masyarakat Tionghoa di Kabupaten Sambas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas selalu konfirmasi terkait tempat ibadah yang bisa mengeluarkan surat pemberkatan (terdaftar di Kemenag) ke Kemenag setaip tahunnya, dan tahun ini untuk agama Khonghucu dan Buddha hanya 22 tempat ibadah yang terdaftar, sehingga hanya 22 tempat ibadah tersebut yang kami datangi (jemput bola). Adapun Majelis Tinggi Agama Khonghucu Indonesia yang juga bekerja sama dengan kami sehingga memudahkan Kelenteng yang belum terdaftar dalam menerbitkan surat pemberkatan, tetapi MATAKIN hanya mengurus pernikahan agama Khonghucu saja tidak dengan Buddha.

### **3.9 Diskusi Temuan Menarik Lainnya (Opsional)**

Sampai saat ini belum ada pegawai yang bisa berbahasa asing seperti bahasa Inggris maupun Mandarin, kedepannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas akan mengadakan pembinaan bagi pegawai khususnya dibagian pelayanan guna memudahkan kami dalam melayani masyarakat berkewarganegaraan asing yang ingin mengurus dokumen kependudukan seperti pencatatan perkawinan bagi WNA dan WNI yang biasa disebut kawin campuran, agar kesulitan berkomunikasi tidak lagi terjadi karena sehubungan dengan letak Kabupaten Sambas merupakan daerah perbatasan, kebanyakan masyarakat Tionghoa di Kabupaten Sambas menikah dengan WNA Malaysia, Singapura dan Taiwan. Terlebih lagi masyarakat Tionghoa yang sudah tua baru mencatatkan perkawinannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mereka tidak bisa berbahasa Indonesia hanya bisa berbahasa Hakka atau Kek, maka dari itu perlu juga pegawai pelayanan harus bisa berbahasa Hakka atau Kek.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan oleh Penulis dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan akta perkawinan pada budaya kawin foto Etnis Tionghoa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas dilihat dari 5 (lima) dimensi antara lain:

- a. Bukti Fisik (*Tangible*), yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas telah memberikan penampilan fisik pegawai yang rapi dan bersih kepada masyarakat, memiliki jumlah pegawai yang cukup, sudah menyediakan sarana dan prasarana tetapi belum memenuhi dari segi kuantitasnya, menyediakan layanan berbasis digital yaitu [disdukcapil.sambas.go.id](http://disdukcapil.sambas.go.id).
- b. Reliabilitas (*Reliability*), yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas telah menyediakan pegawai yang profesional serta memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu dalam melakukan pencatatan dan penerbitan akta perkawinan seperti komputer guna mempercepat pelayanan dan mengadakan program sosialisasi yang dilaksanakan dua kali dalam satu bulan di beberapa desa dan layanan jemput bola yang dilaksanakan setiap satu kali dalam satu minggu dengan mendatangi kelenteng dan vihara yang terdaftar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sambas, mampu melakukan kerja sama dengan pihak lain guna menyelesaikan masalah vihara dan kelenteng yang belum terdaftar, tetapi masih terdapat kekurangan yakni, belum adanya pemberian pendidikan dan pelatihan terkait kemampuan berbahasa asing bagi pegawai guna memberikan pelayanan yang berkualitas.
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*), yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas telah memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap yakni dengan kesigapan pegawai dalam melayani masyarakat, kecepatan pegawai dalam menangani transaksi dan keluhan yang diterima tanpa melihat perbedaan status sosial.

- d. Jaminan (*Assurance*), yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memberikan pelayanan sesuai regulasi dan SOP yang berlaku sehingga masyarakat sebagai penerima layanan mendapatkan kemudahan, kepercayaan serta kenyamanan, hal ini dibuktikan dengan ketepatan waktu dan tidak ada pungutan biaya dalam penerbitan akta perkawinan, prosedur yang mudah serta sikap sopan dan ramah yang dimiliki oleh pegawai sebagai pemberi layanan.
- e. Empati (*Empathy*), yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas dapat memenuhi dengan baik dimensi empati sebagai pemberi layanan, hal ini dibuktikan dengan berlakunya budaya 5 (lima) S dan sikap peduli dan mengutamakan kepentingan masyarakat saat memberikan layanan di Kantor maupun di Desa saat melakukan sosialisasi.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kelurahan saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat dari teori pelayanan publik (Zeithaml, 2017).

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan kualitas pelayanan akta perkawinan pada kawin foto Etnis Tionghoa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas Kalimantan Barat sebagai bentuk upaya dalam memberikan pelayanan akta perkawinan.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ebenhaezer Nogah Marshelleno (2022). “Efektivitas Pelayanan Pencatatan Perkawinan Non Muslim Di Luar Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo”
- Ginting, E. C. (2018). “Efektivitas Penerbitan Akta Perkawinan Masyarakat Tionghoa di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara”. Skripsi, Jatinangor: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Gatiningsih., D. S. (2022). “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akta Kematian Berbasis Digital Di Kota Medan”. Jurnal, Jatinangor: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Toda, Hendrik. (2021). “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Dan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang”. Jurnal, Kupang: Universitas Cendana.
- Sumardi, Hasbi. (2021). “Kualitas Pelayanan Pencatatan Akta Perkawinan Non Muslim Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang”. Jurnal, Pontianak: Universitas Tanjungpura.
- Martoyo, M.A, dkk (2021). “Kualitas Pelayanan Pencatatan Akta Perkawinan Non Muslim Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang”, Vol. 2 (1)
- Migkel Triyanto (2022). “Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan Bagi Masyarakat Etnis Tionghoa Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat”
- Mohammad Hafidz AL Hikam (2022). “Proses Peayanan Akta Kelahiran Di Kelurahan Baratajaya”. Vol. 2 (2)
- Rudolf Jansen Siagian (2022). “Efektivitas Pelayanan Akta Perkawinan Oleh Dinas Kependudukan

Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara”.

Setyaji, Pram, Agrin. (2022). “Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Akta Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal”. Jurnal, Tegal: Universitas Pancasakti Tegal.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<https://www.liputan6.com/news/read/162891/kawin-foto-untuk-keluar-darikemiskinan>

[disdukcapil.sambas.go.id](https://disdukcapil.sambas.go.id).

