

**EFEKTIVITAS PELAYANAN AKTA PERKAWINAN DALAM MENINGKATKAN  
TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA PALANGKA RAYA PROVINSI KALIMANTAN  
TENGAH**

MUHAMMAD RANGGA ZANUARY

NPP. 32.0731

*Asdaf Kota Palangka Raya, Provinsi Kalimantan Tengah*  
*Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*  
Email: [ranggazanuaryz@gmail.com](mailto:ranggazanuaryz@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: **Hj. Nunung Munawaroh, S.Ag., M.Si**

**ABSTRACT**

**Background:** Limited public understanding of the legal importance of marriage registration, compounded by geographical challenges and infrastructure limitations in Palangka Raya City. **Objective:** This study aims to analyze the effectiveness of marriage certificate services in improving orderly population administration at the Department of Population and Civil Registration in Palangka Raya City. **Method:** The research used a descriptive qualitative method with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation. **Results:** The findings show that the marriage certificate services were relatively effective, based on five effectiveness dimensions by Gibson and Steers: productivity, efficiency, quality, flexibility, and satisfaction. **Key finding:** Officers' flexibility in responding to field conditions significantly influenced public satisfaction with the service. **Conclusion:** Nevertheless, obstacles remain, including limited public awareness, poor internet access, and long distances from service centers. Therefore, improvements through expanded public outreach, stronger technological infrastructure, and enhanced cross-sector coordination are essential to support better implementation of population administration.

**Keywords:** effectiveness, public service, marriage certificate, population administration, civil registration office

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Rendahnya pemahaman masyarakat akan pentingnya pencatatan perkawinan secara hukum, serta tantangan geografis dan keterbatasan infrastruktur di Kota Palangka Raya. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan akta perkawinan dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan akta perkawinan telah berjalan cukup efektif berdasarkan lima dimensi efektivitas menurut Gibson dan Steers, yaitu produktivitas, efisiensi, kualitas, fleksibilitas, dan kepuasan. **Temuan penting** dalam penelitian ini adalah peran fleksibilitas petugas dalam menghadapi kondisi lapangan yang sangat memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan. **Kesimpulan:** Meskipun demikian, masih ditemukan hambatan berupa keterbatasan pengetahuan masyarakat, kendala jaringan internet, serta jarak tempuh yang jauh. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi,

penguatan infrastruktur teknologi, dan koordinasi lintas sektor guna mendorong terciptanya tertib administrasi kependudukan yang lebih optimal.

**Kata Kunci:** efektivitas, pelayanan publik, akta perkawinan, administrasi kependudukan, Disdukcapil

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Administrasi kependudukan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang tertib, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik (Simarmata & Sutrisno, 2022). Salah satu elemen vital dari administrasi kependudukan adalah pencatatan peristiwa penting dalam kehidupan warga negara, termasuk pencatatan perkawinan yang dibuktikan melalui akta perkawinan. Akta perkawinan memiliki kedudukan hukum yang kuat sebagai bukti sah dan formal dari sebuah pernikahan yang tidak hanya diakui secara agama, tetapi juga oleh negara. Keberadaan dokumen ini sangat penting karena menjadi syarat untuk mengakses layanan administrasi lainnya, seperti penerbitan akta kelahiran anak, pembaruan Kartu Keluarga, pengurusan hak waris, hingga perlindungan hukum bagi pasangan dan keturunannya (Addinur & Djajaputra, 2025). Dengan demikian, keberadaan akta perkawinan tidak hanya mencerminkan legalitas hubungan pernikahan, tetapi juga menjadi fondasi penting dalam menjamin perlindungan hak-hak sipil warga negara secara luas.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa tingkat kepemilikan akta perkawinan di berbagai daerah di Indonesia, termasuk di Kota Palangka Raya, masih tergolong rendah. Berdasarkan data agregat Semester I tahun 2024 dari Disdukcapil Kota Palangka Raya, dari total 143.758 penduduk berstatus kawin, hanya sekitar 91.200 jiwa atau 63,34% yang tercatat memiliki akta perkawinan, sementara sisanya sebesar 36,66% belum memilikinya. Rendahnya angka ini tidak hanya mencerminkan lemahnya kepatuhan terhadap regulasi administratif, tetapi juga menunjukkan adanya hambatan struktural, geografis, dan sosial budaya dalam proses pencatatan perkawinan (Katharina, 2021). Sebagian masyarakat masih memandang bahwa pernikahan yang dilakukan secara adat atau agama sudah cukup tanpa perlu dilaporkan dan dicatatkan di instansi pemerintah. Di sisi lain, akses terhadap layanan pencatatan sipil juga masih belum merata, terutama di wilayah-wilayah terpencil, perbatasan, atau komunitas adat. Jarak geografis yang jauh dari kantor Disdukcapil, keterbatasan transportasi, serta infrastruktur teknologi yang belum optimal semakin memperparah kondisi tersebut.

Selain itu, faktor internal dari penyelenggara layanan juga turut mempengaruhi efektivitas pelayanan pencatatan akta perkawinan. Masih ditemukan kendala seperti terbatasnya jumlah dan kapasitas sumber daya manusia, ketidaksesuaian dokumen administrasi yang diajukan masyarakat, hingga gangguan sistem informasi seperti seringnya server pusat mengalami gangguan (Sopiadi et al., 2024). Meskipun pemerintah telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai regulasi, seperti Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, tantangan di tingkat implementasi masih cukup besar (Trisna et al., 2022). Hal ini menandakan bahwa peningkatan efektivitas pelayanan pencatatan sipil tidak cukup hanya dengan instrumen kebijakan, melainkan juga membutuhkan pendekatan manajerial yang lebih holistik dan responsif terhadap kondisi lokal.

Dalam implementasi pelayanan publik berbasis teknologi, efektivitas tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem digital, tetapi juga sangat bergantung pada kesiapan sumber

daya manusia, responsivitas pelaksana, dan dukungan kelembagaan. (Para et al., 2020) menyatakan bahwa penerapan sistem informasi dalam birokrasi publik membutuhkan dukungan sarana prasarana yang memadai serta keterlibatan aktif dari pimpinan agar kebijakan dapat dijalankan secara optimal. Dalam konteks pelayanan administratif, hal ini berarti bahwa efektivitas layanan tidak cukup hanya berbasis sistem, tetapi harus ditopang oleh pengawasan dan kepatuhan pelaksana. Selanjutnya, (Seran et al., 2020) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat ditentukan oleh enam dimensi utama, yakni standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi antarlembaga, karakteristik pelaksana, kondisi sosial-ekonomi-politik, dan sikap pelaksana kebijakan. Dimensi-dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas suatu kebijakan pelayanan publik, termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan. Sementara itu, (Sartika, 2020) menekankan bahwa reformasi birokrasi digital—seperti pelayanan kepegawaian tanpa kertas akan berjalan efektif apabila didukung oleh kesiapan mental aparatur, literasi teknologi yang memadai, serta kebijakan penguatan kelembagaan yang responsif terhadap perkembangan teknologi informasi. Dengan demikian, efektivitas pelayanan publik dalam era digital bukan hanya persoalan teknis, tetapi juga terkait erat dengan kapasitas adaptasi organisasi, kualitas sumber daya pelaksana, dan literasi pengguna layanan.

Kota Palangka Raya sebagai daerah otonom yang memiliki karakteristik geografis terluas di Indonesia, dengan luas wilayah mencapai 2.853,12 km<sup>2</sup>, menghadapi tantangan tersendiri dalam hal penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang merata dan efektif. Kondisi ini menuntut adanya inovasi dan adaptasi pelayanan, termasuk dalam pencatatan akta perkawinan. Disdukcapil Kota Palangka Raya sendiri telah melakukan berbagai upaya, seperti program jemput bola, sosialisasi ke desa-desa, dan pemanfaatan sistem informasi administrasi kependudukan (SIK). Namun, efektivitas dari berbagai upaya tersebut perlu dievaluasi secara menyeluruh agar dapat diketahui sejauh mana pelayanan akta perkawinan telah berjalan sesuai prinsip efektivitas pelayanan publik. Dengan mempertimbangkan dimensi produktivitas, efisiensi, kualitas, fleksibilitas, dan kepuasan masyarakat, evaluasi yang komprehensif dapat menjadi dasar untuk merumuskan strategi pelayanan yang lebih tepat sasaran dan berkelanjutan (Nagariya et al., 2022).

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka sangat penting dilakukan penelitian yang secara khusus menganalisis efektivitas pelayanan akta perkawinan dalam mendukung terciptanya tertib administrasi kependudukan di Kota Palangka Raya. Penelitian ini tidak hanya akan memperkaya khasanah keilmuan dalam bidang administrasi publik, tetapi juga memberikan kontribusi nyata dalam upaya perbaikan layanan dasar bagi masyarakat serta penguatan sistem administrasi kependudukan yang inklusif dan adaptif terhadap tantangan zaman.

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

Meskipun regulasi terkait pencatatan perkawinan telah diatur secara jelas dalam berbagai peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, pelaksanaan pencatatan akta perkawinan di lapangan masih belum optimal. Di Kota Palangka Raya, kondisi ini tercermin dari data tahun 2024 yang menunjukkan bahwa sekitar 36,66% penduduk berstatus kawin belum memiliki akta perkawinan. Hal ini menandakan adanya kesenjangan antara kebijakan yang telah ditetapkan dan kenyataan di lapangan. Dalam konteks administrasi kependudukan, fenomena ini berdampak pada tidak optimalnya tertib administrasi dan menimbulkan persoalan

lanjutan, seperti sulitnya pengurusan akta kelahiran anak, perubahan status dalam Kartu Keluarga, hingga perlindungan hukum terhadap hak-hak perdata (Cheong & Baltazar, 2021).

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengangkat isu layanan akta perkawinan, namun sebagian besar masih berfokus pada aspek implementasi kebijakan, prosedur pelayanan, atau peran organisasi penyelenggara. Sebagai contoh, penelitian Iman Setiawan Taufik (2022) di Kabupaten Boalemo dan Nur Awinda (2022) di Kabupaten Mempawah lebih banyak menyoroti tantangan teknis dan kurangnya kesadaran masyarakat, tanpa melihat efektivitas pelayanan secara menyeluruh. Penelitian-penelitian tersebut belum mengkaji secara sistematis seberapa efektif pelayanan pencatatan akta perkawinan ditinjau dari dimensi manajerial seperti produktivitas, efisiensi, kualitas, fleksibilitas, dan kepuasan masyarakat.

Di sinilah letak kesenjangan utama yang ingin dijawab dalam penelitian ini. Tidak hanya sekadar menilai keberlangsungan pelayanan, tetapi juga mengevaluasi tingkat efektivitas layanan berdasarkan lima dimensi efektivitas menurut teori Gibson dan Steers dalam konteks geografis dan sosial budaya khas Kota Palangka Raya. Kota ini memiliki tantangan unik berupa luas wilayah yang besar, keterbatasan akses infrastruktur, serta keberagaman kondisi masyarakat dari sisi adat, pendidikan, dan pemahaman hukum (Koto et al., 2019). Dengan demikian, dibutuhkan penelitian yang mampu menjawab pertanyaan mendasar: apakah pelayanan akta perkawinan di Kota Palangka Raya benar-benar efektif dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan, dan faktor apa saja yang mendukung serta menghambat proses tersebut? Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dan memberikan alternatif solusi berbasis kajian ilmiah yang komprehensif dan kontekstual.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian mengenai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan telah banyak dilakukan oleh berbagai pihak, baik di lingkungan akademik maupun instansi pemerintahan. Kajian-kajian tersebut umumnya berfokus pada inovasi pelayanan publik, pemanfaatan teknologi informasi, serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas layanan. Namun, masing-masing memiliki ruang lingkup, metode, dan hasil yang berbeda, yang menjadi pijakan sekaligus pembandingan dalam penelitian ini.

Penelitian oleh (Avina & Kusbandrijo, 2024) dengan judul *“Efektivitas Pelayanan Sayang Warga di Balai RW dalam Menciptakan Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan di Kecamatan Sambikerep”* meneliti program pelayanan Sayang Warga yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan administrasi tanpa harus datang ke Disdukcapil, melainkan cukup ke balai RW. Hasilnya menunjukkan bahwa program tersebut efektif dalam memberikan kemudahan akses, namun masih terkendala kurangnya sosialisasi dan transparansi program.

Selanjutnya, (Sitti, 2023) dalam penelitiannya yang berjudul *“Efektivitas Program SIMKAH dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Nikah di Kecamatan Katobu Kabupaten Muna Provinsi Sulawesi Tenggara”* mengevaluasi implementasi SIMKAH sebagai sistem pencatatan nikah berbasis digital. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun SIMKAH mempermudah proses pencatatan, masih terdapat hambatan seperti kurangnya pelatihan bagi petugas, keterbatasan perangkat pendukung, dan lemahnya infrastruktur teknologi informasi.

Kemudian, penelitian oleh (Savitri, 2022) dengan judul *“Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Perkawinan Melalui Website Akudicari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung Provinsi Bali”* menitikberatkan pada inovasi pelayanan digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan melalui website Akudicari cukup efektif berdasarkan indikator efektivitas seperti produktivitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan.

Namun, tantangan masih dihadapi dalam hal literasi digital masyarakat dan kurangnya kesadaran terhadap pentingnya dokumen kependudukan.

Penelitian oleh (Anwar, 2021) berjudul “Efektivitas Penggunaan SIMKAH Online dalam Tertib Administrasi Pencatatan Pernikahan di KUA Wilayah Kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Timur” juga mengkaji penerapan SIMKAH secara daring. Penelitian ini menemukan bahwa aplikasi SIMKAH online mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dan efisien, meskipun masih menghadapi kendala teknis seperti lemahnya jaringan internet, minimnya tenaga operator, serta tidak lengkapnya berkas administrasi calon pengantin.

Terakhir, (ALAN KUSUMA, 2023) dalam penelitiannya “Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan Melalui Program Jana Kerthi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem Provinsi Bali” menilai efektivitas pelayanan melalui program inovatif Jana Kerthi. Penelitian ini menunjukkan bahwa program tersebut cukup efektif, khususnya dalam hal fleksibilitas, produktivitas, dan kepuasan kerja. Namun demikian, penelitian ini lebih menekankan pada dimensi pelayanan birokratis daripada partisipasi masyarakat secara langsung.

Dari kelima penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar fokus pada aspek inovasi pelayanan dan penerapan sistem informasi dalam administrasi kependudukan. Namun, belum banyak yang secara mendalam mengevaluasi efektivitas pelayanan akta perkawinan menggunakan pendekatan lima dimensi Gibson dan Steers (produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan) serta dikaji secara holistik dalam konteks geografis dan sosiokultural yang kompleks seperti di Kota Palangka Raya. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan pendekatan yang lebih menyeluruh dan berorientasi pada realitas lokal.

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

Penelitian ini menghadirkan kebaruan ilmiah dalam kajian pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pada pelayanan akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, dengan menggunakan pendekatan evaluasi efektivitas berdasarkan lima dimensi efektivitas Gibson dan Steers, yaitu produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Pendekatan ini belum banyak digunakan secara komprehensif dalam penelitian-penelitian terdahulu yang lebih menitikberatkan pada aspek implementasi kebijakan atau teknis prosedural pelayanan. Keunikan dari penelitian ini juga terletak pada konteks wilayah Kota Palangka Raya yang memiliki karakteristik geografis sangat luas, kompleksitas sosial masyarakat adat, serta tantangan infrastruktur yang berbeda dibandingkan daerah lain. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti secara khusus peran fleksibilitas petugas lapangan dan dukungan teknologi informasi (SIAK) dalam membentuk persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan konsep efektivitas pelayanan publik, tetapi juga memberikan rekomendasi kebijakan yang bersifat aplikatif dan berbasis pada kebutuhan masyarakat di tingkat lokal.

#### **1.5. Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas pelayanan akta perkawinan dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara mendalam mengenai efektivitas pelayanan akta perkawinan

dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palangka Raya selama bulan April hingga Mei 2024. Informan dipilih secara purposive sampling yang terdiri atas Kepala Dinas, petugas pelayanan akta perkawinan, dan masyarakat pengguna layanan. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi terhadap laporan resmi serta regulasi terkait. Data dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif model Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data dilakukan melalui kredibilitas dengan triangulasi sumber dan teknik, transferabilitas melalui deskripsi kontekstual yang rinci, dependabilitas melalui audit proses penelitian, serta konfirmabilitas dengan penyusunan data secara objektif berdasarkan bukti lapangan.

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

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan akta perkawinan dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palangka Raya. Analisis dilakukan melalui pendekatan kualitatif terhadap lima dimensi efektivitas menurut Gibson dan Steers: produktivitas, efisiensi, kualitas, fleksibilitas, dan kepuasan. Hasil penelitian dijelaskan dalam sub-pembahasan berikut:

#### **3.1. Produktivitas**

Produktivitas merupakan dimensi pertama dalam menilai efektivitas pelayanan publik, yang secara umum merujuk pada kemampuan organisasi dalam menghasilkan output secara kuantitatif sesuai dengan tujuan atau target yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan akta perkawinan di Disdukcapil Kota Palangka Raya, indikator produktivitas dapat dilihat dari jumlah pasangan suami istri yang berhasil dicatatkan pernikahannya secara sah oleh negara melalui penerbitan akta perkawinan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya tahun 2024, tercatat sebanyak 92.497 pasangan telah memiliki akta perkawinan, sedangkan 51.261 pasangan belum memilikinya. Angka ini menunjukkan bahwa sekitar 64,3% pasangan telah terlayani dalam pencatatan akta perkawinan, sedangkan sisanya masih menjadi pekerjaan rumah yang besar bagi instansi terkait. Jumlah ini mengalami peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya, yang menunjukkan adanya progres kuantitatif dalam capaian output pelayanan. Kontribusi terhadap peningkatan produktivitas ini antara lain berasal dari penerapan program inovatif seperti jemput bola, pelayanan keliling, serta kerjasama dengan lembaga keagamaan dan tokoh masyarakat, yang bertujuan mendekatkan akses layanan kepada masyarakat di wilayah yang sulit dijangkau.

Selain itu, produktivitas juga dapat ditinjau dari efektivitas waktu penyelesaian layanan. Petugas menyampaikan bahwa dalam kondisi normal dan dengan dokumen lengkap, proses penerbitan akta dapat diselesaikan dalam waktu dua hingga tiga hari kerja. Kecepatan ini menunjukkan efisiensi dalam proses operasional sekaligus menjadi indikator positif dari produktivitas internal lembaga. Namun demikian, hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa capaian tersebut belum merata di seluruh kecamatan. Beberapa wilayah seperti Rakumpit dan Sabangau masih menunjukkan angka kepemilikan akta yang lebih rendah dibandingkan kecamatan lain, yang mengindikasikan adanya ketimpangan produktivitas antardaerah akibat kendala geografis, keterbatasan sumber daya manusia, serta aksesibilitas layanan yang belum sepenuhnya merata.

Lebih lanjut, produktivitas dalam pelayanan akta perkawinan tidak hanya bermakna pada aspek kuantitas, tetapi juga harus ditinjau dari ketercapaian sasaran strategis pelayanan publik, yaitu menjamin hak sipil warga negara serta mendukung tertib administrasi kependudukan. Dalam hal ini, pelayanan akta perkawinan yang produktif akan berdampak luas

pada sektor lain seperti pencatatan kelahiran, perubahan status dalam Kartu Keluarga, serta hak-hak hukum keluarga di bidang waris, hukum perdata, dan perlindungan sosial. Oleh karena itu, capaian produktivitas dalam pelayanan ini tidak dapat dipisahkan dari tanggung jawab negara dalam menyediakan layanan dasar kepada seluruh warga negara tanpa diskriminasi.

Temuan ini memperkuat pandangan bahwa organisasi publik harus dilihat tidak hanya dari kemampuan menghasilkan output, tetapi juga dari bagaimana output tersebut memberikan dampak sistemik terhadap kepentingan masyarakat luas. Disdukcapil Kota Palangka Raya, melalui peningkatan produktivitas pelayanan akta perkawinan, telah menunjukkan kinerja yang patut diapresiasi. Namun, tetap diperlukan langkah-langkah lanjutan untuk memperluas cakupan layanan secara inklusif, memastikan keberlanjutan program, serta menutup kesenjangan akses antarwilayah melalui strategi distribusi sumber daya yang lebih berkeadilan.

### **3.2. Efisiensi**

Efisiensi dalam pelayanan publik berkaitan erat dengan bagaimana suatu organisasi dapat menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal untuk mencapai hasil maksimal dengan biaya, waktu, dan tenaga seminimal mungkin. Dalam konteks pelayanan akta perkawinan di Disdukcapil Kota Palangka Raya, efisiensi dinilai dari kecepatan proses layanan, pemanfaatan teknologi informasi, serta kesesuaian antara input yang digunakan dengan output yang dihasilkan.

Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) menjadi salah satu instrumen utama dalam mendukung efisiensi pelayanan di instansi ini. SIAK memungkinkan proses pencatatan akta perkawinan dilakukan secara elektronik dan terhubung langsung ke database nasional, sehingga mempercepat verifikasi dokumen, penginputan data, hingga penerbitan akta. Dengan sistem ini, waktu penyelesaian layanan yang semula membutuhkan waktu lebih dari seminggu dapat dipangkas menjadi dua hingga tiga hari kerja, asalkan berkas yang diajukan masyarakat sudah lengkap dan sesuai persyaratan. Hal ini menunjukkan adanya efisiensi dari sisi prosedural dan administratif.

Namun, efisiensi tersebut belum sepenuhnya konsisten di seluruh lini pelayanan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan petugas, ditemukan bahwa proses pelayanan masih kerap terhambat oleh kendala teknis dan non-teknis. Salah satu kendala teknis utama adalah gangguan pada jaringan internet dan server pusat, yang sering kali mengalami down pada jam-jam tertentu, terutama ketika terjadi lonjakan akses secara nasional. Hal ini menyebabkan antrean pengurusan dokumen yang seharusnya bisa diselesaikan dalam satu hari harus ditunda karena sistem tidak dapat digunakan.

Selain kendala sistem, rendahnya literasi digital masyarakat juga menjadi faktor penghambat efisiensi. Banyak masyarakat yang belum memahami tata cara pengisian formulir online, pengunggahan dokumen persyaratan, atau penggunaan aplikasi layanan kependudukan yang tersedia. Akibatnya, petugas harus melakukan pendampingan tambahan kepada masyarakat yang datang ke kantor, bahkan mengulang proses karena dokumen tidak sesuai format. Hal ini tentu mengurangi efisiensi waktu pelayanan dan menambah beban kerja petugas.

Dari sisi internal organisasi, efisiensi juga masih dipengaruhi oleh jumlah dan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang terbatas. Dalam beberapa kasus, satu petugas harus menangani beberapa jenis pelayanan sekaligus, sehingga berpotensi menurunkan fokus dan kecepatan kerja. Selain itu, belum semua petugas memiliki pelatihan yang memadai dalam penggunaan teknologi terbaru atau dalam menghadapi masyarakat dengan berbagai latar belakang sosial dan pendidikan. Ini menunjukkan perlunya optimalisasi pelatihan SDM dan pembagian kerja yang lebih proporsional untuk meningkatkan efisiensi secara berkelanjutan.

Temuan ini menegaskan bahwa efisiensi pelayanan tidak dapat dilepaskan dari tiga komponen utama: teknologi, SDM, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Ketiganya harus berjalan secara sinergis. Sistem digital yang efisien tidak akan berfungsi optimal tanpa dukungan SDM yang terampil dan masyarakat yang melek digital. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efisiensi secara menyeluruh, perlu dilakukan intervensi sistematis melalui peningkatan infrastruktur digital, penguatan kapasitas petugas, dan edukasi publik secara masif. Efisiensi pelayanan publik bukan hanya tentang kecepatan proses, tetapi juga tentang minimnya gesekan teknis dan sosial dalam proses penyelenggaraan layanan, yang pada akhirnya akan berdampak pada persepsi masyarakat terhadap kualitas birokrasi itu sendiri.

### **3.3. Kualitas**

Kualitas pelayanan publik dalam konteks administrasi kependudukan tidak hanya mencakup hasil akhir berupa dokumen legal yang diterbitkan, tetapi juga mencakup proses, pengalaman pengguna, sikap petugas, kejelasan prosedur, dan kemudahan akses informasi. Dalam pelayanan akta perkawinan di Disdukcapil Kota Palangka Raya, dimensi kualitas ini memainkan peran sentral dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap efektivitas birokrasi pemerintah daerah.

Hasil wawancara dengan masyarakat dan pengamatan langsung di lapangan menunjukkan bahwa dari sisi prosedural, pelayanan akta perkawinan telah memenuhi standar administratif yang ditetapkan. Proses layanan sudah memiliki alur yang jelas, mulai dari pendaftaran, pengecekan dokumen, penginputan data ke sistem, hingga pencetakan dan penyerahan akta. Petugas layanan juga secara umum memberikan informasi yang cukup jelas kepada pemohon, baik melalui papan pengumuman, brosur, maupun saat interaksi langsung. Bahkan dalam beberapa kasus, masyarakat menyatakan puas atas kesigapan petugas dalam menanggapi pertanyaan dan memberikan solusi ketika terjadi kendala.

Namun, di balik keberhasilan prosedural tersebut, terdapat tantangan dalam aspek kualitas relasional dan emosional pelayanan, terutama terhadap kelompok masyarakat rentan seperti lansia, warga dengan tingkat pendidikan rendah, atau mereka yang belum familiar dengan teknologi informasi. Banyak dari mereka mengeluhkan kurangnya pendampingan dalam pengisian formulir atau akses ke layanan berbasis daring. Beberapa warga juga merasa bingung karena informasi yang diperoleh dari lingkungan RT/RW seringkali tidak sinkron dengan prosedur yang diterapkan di Disdukcapil. Hal ini menandakan adanya kesenjangan komunikasi horizontal dan vertikal dalam rantai pelayanan publik.

Selain itu, kualitas pelayanan juga ditentukan oleh lingkungan fisik dan budaya pelayanan. Ruang tunggu yang terbatas, tidak adanya antrean berbasis digital di beberapa titik layanan, serta waktu tunggu yang masih cukup panjang pada hari-hari tertentu menunjukkan bahwa aspek kenyamanan fisik pelayanan masih perlu diperhatikan. Dalam era pelayanan publik yang semakin berorientasi pada kenyamanan dan inklusivitas, kualitas tidak lagi diukur hanya dari “selesainya dokumen”, tetapi juga dari bagaimana masyarakat merasa dihargai, dipermudah, dan diperlakukan setara dalam proses pelayanan.

Lebih jauh, kualitas pelayanan juga harus mencakup konsistensi antarpetugas dan antarwaktu. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua petugas memberikan penjelasan atau pendampingan dengan kualitas yang sama. Beberapa warga menyampaikan bahwa informasi yang mereka peroleh dari satu petugas berbeda dengan petugas lain. Inkonsistensi ini berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap institusi pelayanan, sekalipun prosedurnya telah ditetapkan secara resmi. Oleh karena itu, standarisasi layanan dan pelatihan frontliner secara berkala menjadi kebutuhan mendesak.

Dalam perspektif manajemen publik, kualitas pelayanan harus dimaknai sebagai kesesuaian antara harapan masyarakat dengan pengalaman aktual yang mereka peroleh. Ketika prosedur telah jelas, dokumen sah secara hukum, namun masyarakat merasa bingung atau

dipersulit, maka kualitas pelayanan secara substantif belum tercapai. Dalam konteks ini, Disdukcapil Kota Palangka Raya telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dari sisi administratif, tetapi masih perlu menyempurnakan dimensi kualitas dalam hal aksesibilitas, kejelasan komunikasi, pendampingan terhadap kelompok rentan, serta kenyamanan dan empati dalam proses pelayanan.

### **3.4. Fleksibilitas**

Fleksibilitas dalam pelayanan publik merujuk pada kemampuan sistem dan petugas untuk beradaptasi terhadap berbagai kondisi, kebutuhan, dan karakteristik masyarakat yang dilayani. Dalam pelayanan akta perkawinan di Kota Palangka Raya, fleksibilitas menjadi dimensi yang sangat vital, mengingat karakteristik wilayah yang luas, heterogenitas sosial masyarakat, dan tantangan geografis yang tidak merata antar kecamatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fleksibilitas petugas Disdukcapil Kota Palangka Raya merupakan salah satu kekuatan utama dalam mendorong efektivitas pelayanan. Fleksibilitas ini tercermin dari kebijakan pelayanan jemput bola ke wilayah-wilayah terpencil, pendampingan langsung terhadap warga yang mengalami kesulitan administratif, serta penyesuaian waktu dan tempat pelayanan di luar jam kerja formal dalam keadaan tertentu. Contohnya, beberapa petugas bersedia melayani masyarakat secara langsung di rumah, terutama bagi warga lanjut usia, difabel, atau pasangan dari komunitas adat yang mengalami hambatan mobilitas. Bentuk layanan seperti ini menunjukkan bahwa pendekatan yang humanis dan adaptif telah menjadi bagian dari budaya pelayanan, bukan semata-mata bersifat insidental.

Selain fleksibilitas dalam bentuk fisik (lokasi dan waktu), petugas juga menunjukkan fleksibilitas dalam aspek komunikasi dan pendekatan interpersonal. Mereka tidak hanya menyampaikan informasi dalam bahasa formal, tetapi juga menyesuaikan penggunaan bahasa daerah atau penjelasan sederhana kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi. Pendekatan seperti ini tidak hanya mempercepat proses layanan, tetapi juga membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik berbasis inklusivitas, di mana fleksibilitas menjadi instrumen untuk menjembatani perbedaan antara sistem birokrasi dan realitas masyarakat.

Namun demikian, tingkat fleksibilitas ini masih bersifat tidak merata. Temuan menunjukkan bahwa kemampuan adaptif petugas sangat dipengaruhi oleh inisiatif pribadi, pengalaman kerja, serta komitmen individu, bukan dari desain sistem atau kebijakan yang bersifat formal. Artinya, di satu sisi fleksibilitas yang tinggi menjadi kekuatan, namun di sisi lain menunjukkan kekosongan regulatif yang belum menjadikan fleksibilitas sebagai standar baku pelayanan. Hal ini berpotensi menimbulkan perbedaan perlakuan antar wilayah atau antar individu, yang dalam jangka panjang bisa menimbulkan ketimpangan persepsi masyarakat terhadap keadilan layanan publik.

Dari perspektif manajemen organisasi publik, fleksibilitas merupakan bentuk responsivitas yang menuntut adanya otonomi operasional di tingkat pelaksana. Dalam konteks Disdukcapil Kota Palangka Raya, fleksibilitas tidak hanya membantu memperluas jangkauan pelayanan, tetapi juga menjadi mekanisme adaptasi terhadap kekurangan infrastruktur dan SDM. Oleh karena itu, kemampuan adaptif ini perlu didukung oleh kebijakan institusional yang jelas, seperti pemberian kewenangan resmi untuk pelayanan lapangan, insentif berbasis kinerja adaptif, serta pelatihan khusus untuk peningkatan kapasitas sosial petugas.

Dengan mempertimbangkan kondisi geografis dan keragaman sosial Kota Palangka Raya, dapat disimpulkan bahwa fleksibilitas merupakan faktor kunci keberhasilan pelayanan akta perkawinan. Ke depan, dimensi ini harus diintegrasikan secara lebih sistemik ke dalam standar pelayanan publik agar tidak hanya bergantung pada inisiatif individual, melainkan menjadi bagian dari mekanisme layanan yang terstruktur, merata, dan berkelanjutan.

### **3.5. Kepuasan**

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator paling penting dalam menilai efektivitas pelayanan publik, karena mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai atau melampaui harapan masyarakat sebagai penerima manfaat. Dalam konteks pelayanan akta perkawinan di Disdukcapil Kota Palangka Raya, kepuasan diukur dari persepsi masyarakat terhadap kecepatan pelayanan, sikap petugas, kemudahan prosedur, serta akses terhadap informasi dan kejelasan persyaratan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa cukup puas dengan pelayanan yang diterima. Mereka mengapresiasi sikap ramah dan terbuka dari petugas, prosedur yang tidak terlalu rumit, serta waktu pelayanan yang relatif cepat dibandingkan masa-masa sebelumnya. Selain itu, adanya upaya jemput bola dan pelayanan keliling dinilai sebagai bentuk komitmen nyata dari pemerintah daerah untuk menjangkau masyarakat di wilayah yang sulit diakses. Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek dasar pelayanan publik seperti aksesibilitas, keramahan, dan kecepatan telah menjadi perhatian utama dalam pelayanan akta perkawinan di Palangka Raya.

Namun demikian, tingkat kepuasan masyarakat tidak seragam antar wilayah. Warga yang tinggal di pusat kota cenderung merasa lebih puas karena akses yang lebih mudah ke kantor pelayanan, ketersediaan informasi yang lebih lengkap, serta pengalaman interaksi yang lebih baik dengan petugas. Sebaliknya, warga di kecamatan terpencil seperti Rakumpit atau wilayah pinggiran seperti Sabangau seringkali mengalami keterbatasan informasi, kesulitan mengakses layanan digital, dan keharusan datang langsung ke kantor pusat. Perbedaan ini menunjukkan adanya kesenjangan kepuasan yang dipengaruhi oleh letak geografis dan intensitas sosialisasi layanan.

Selain itu, hasil wawancara juga mengungkap bahwa sebagian masyarakat belum mengetahui bahwa pelayanan akta perkawinan dapat diakses secara daring melalui sistem SIAK. Kurangnya pemahaman ini menyebabkan banyak warga tetap memilih untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil, yang pada akhirnya menciptakan antrean, penumpukan layanan, dan beban kerja tambahan bagi petugas. Hal ini menandakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat belum didukung oleh optimalisasi strategi komunikasi dan edukasi publik. Sosialisasi kebijakan pelayanan yang bersifat digital masih sangat terbatas dan lebih bersifat pasif (menunggu masyarakat mencari informasi), bukan proaktif.

Dari sisi petugas, beberapa menyampaikan bahwa keluhan masyarakat sering muncul bukan karena kualitas layanan, tetapi karena ekspektasi yang tidak realistis terhadap jenis layanan atau waktu penyelesaian. Artinya, kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh tingkat pemahaman mereka terhadap aturan dan prosedur layanan. Dalam hal ini, ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan dapat menciptakan persepsi negatif, meskipun pelayanan telah dilakukan sesuai prosedur. Oleh karena itu, penting bagi instansi pelayanan publik untuk tidak hanya fokus pada percepatan proses, tetapi juga mengelola ekspektasi masyarakat melalui komunikasi yang terbuka, edukatif, dan transparan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan akta perkawinan di Kota Palangka Raya telah memberikan tingkat kepuasan yang cukup tinggi, terutama dalam hal sikap petugas, kecepatan layanan, dan pendekatan personal di lapangan. Namun, tingkat kepuasan ini masih dapat ditingkatkan melalui pemerataan akses informasi, perluasan sosialisasi digital, dan penguatan layanan berbasis komunitas lokal. Dalam jangka panjang, upaya peningkatan kepuasan masyarakat perlu menjadi bagian integral dari strategi peningkatan mutu pelayanan publik yang berkelanjutan dan berorientasi pada masyarakat.

### **3.6. Distribusi Kepemilikan Akta Perkawinan di Kota Palangka Raya**

Untuk memahami kondisi objektif terkait capaian pelayanan pencatatan akta perkawinan di Kota Palangka Raya, dapat dilihat dari distribusi data kepemilikan akta

berdasarkan kecamatan. Tabel berikut menyajikan perbandingan antara jumlah penduduk yang memiliki dan belum memiliki akta perkawinan per kecamatan:

**Tabel 1**

**Jumlah Kepemilikan Akta Perkawinan Kota Palangka Raya Tahun 2024**

<b>Kecamatan</b>	<b>Memiliki Akta</b>	<b>Belum memiliki Akta</b>
<b>Pahandut</b>	30.403	17.597
<b>Bukit batu</b>	4.220	2.889
<b>Jekan Raya</b>	48.806	24.620
<b>Sabangau</b>	8.058	5.112
<b>Rakumpit</b>	1.010	1.043
<b>Total</b>	<b>92.497</b>	<b>51.261</b>

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Tahun 2024*

**3.7. Sintesis Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan analisis lima dimensi efektivitas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan akta perkawinan di Disdukcapil Kota Palangka Raya telah berjalan cukup efektif, terutama didukung oleh inovasi layanan dan fleksibilitas petugas. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Avina & Kusbandrijo (2024) dan Alan Kusuma (2023) yang menekankan pentingnya pendekatan adaptif dan inovatif dalam memperluas akses layanan administrasi kependudukan. Namun, dibandingkan dengan studi Sitti (2023) dan Anwar (2021) yang mengungkap kendala infrastruktur dan sosialisasi, penelitian ini memperkuat pentingnya pendekatan multidimensional dan kontekstual, di mana efektivitas tidak hanya diukur dari output, tetapi juga dari dinamika sosial dan ketanggapan birokrasi terhadap kebutuhan masyarakat lokal.

**3.8. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Temuan utama dalam penelitian ini adalah bahwa fleksibilitas petugas pelayanan menjadi faktor kunci dalam menunjang efektivitas pelayanan akta perkawinan di Kota Palangka Raya. Dimensi fleksibilitas, yang dalam banyak studi layanan publik sering dianggap sekunder, justru dalam konteks lokal ini terbukti sangat krusial. Fleksibilitas tidak hanya mencerminkan sikap adaptif petugas terhadap kondisi masyarakat, tetapi juga menjadi bentuk nyata respons birokrasi terhadap kompleksitas geografis dan sosial budaya. Misalnya, petugas yang secara aktif mendatangi rumah warga di wilayah terpencil atau melakukan pelayanan saat hari libur menunjukkan kapasitas organisasi untuk menyesuaikan diri dengan tantangan riil di lapangan.

Hal ini sejalan dengan teori Gibson dan Steers mengenai efektivitas organisasi yang tidak hanya bergantung pada output dan efisiensi, tetapi juga pada sejauh mana organisasi dapat merespons perubahan dan kebutuhan lingkungan eksternal. Dalam konteks Palangka Raya yang memiliki wilayah sangat luas, banyak penduduk lansia, dan komunitas adat yang terpencar, pendekatan pelayanan yang fleksibel dan humanis justru menjadi keunggulan kompetitif pelayanan publik. Fleksibilitas tersebut juga berperan besar dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelenggara administrasi kependudukan.

Dengan demikian, temuan utama ini menegaskan bahwa untuk mencapai efektivitas layanan di daerah dengan tantangan geografis tinggi, dimensi fleksibilitas harus tidak hanya dipertahankan tetapi juga dijadikan bagian dari strategi kebijakan pelayanan jangka panjang.

**3.9. Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Selain temuan utama, terdapat sejumlah temuan menarik lainnya yang muncul dari lapangan dan layak didiskusikan secara mendalam. Pertama, meskipun pelayanan telah

berbasis digital melalui sistem SIAK, tingkat literasi digital masyarakat masih rendah. Banyak warga yang tidak memahami cara mengunggah dokumen secara daring, mengisi formulir online, atau memanfaatkan kanal komunikasi resmi seperti WhatsApp pelayanan atau website Disdukcapil. Ini menjadi paradoks karena teknologi telah tersedia, tetapi akses fungsional masyarakat terhadap teknologi tersebut belum sepenuhnya terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam layanan publik tidak cukup hanya pada infrastruktur, tetapi harus disertai dengan transformasi sosial dan edukasi publik.

Kedua, hasil observasi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat tinggi tidak selalu berbanding lurus dengan efektivitas sistemik. Beberapa warga merasa puas karena pendekatan personal dari petugas, bukan karena kecepatan atau efisiensi sistem layanan. Ini mengindikasikan bahwa nilai-nilai sosial seperti keramahan, kehangatan, dan sentuhan kemanusiaan masih menjadi ukuran penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik, terutama di komunitas yang masih menjunjung tinggi nilai kekeluargaan.

Ketiga, terdapat kesenjangan informasi antarwilayah. Warga di daerah pusat kota cenderung lebih mengetahui adanya inovasi layanan seperti jemput bola dan layanan daring, dibandingkan warga di wilayah pinggiran. Hal ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi publik belum merata. Sosialisasi kebijakan atau layanan masih terlalu bergantung pada pendekatan pasif (menunggu masyarakat datang), padahal diperlukan pendekatan aktif berbasis komunitas seperti melalui RT/RW, tokoh adat, atau lembaga keagamaan.

Secara keseluruhan, temuan-temuan ini memberikan pemahaman bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak cukup hanya ditentukan oleh kecepatan dan legalitas, tetapi juga oleh konteks lokal, kemampuan adaptif petugas, dan pendekatan humanis dalam pelayanan. Pelayanan yang efektif adalah pelayanan yang mampu menjembatani antara sistem formal birokrasi dengan kebutuhan nyata masyarakat yang dilayani.

#### IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya telah berjalan secara cukup efektif berdasarkan lima dimensi efektivitas Gibson dan Steers, yaitu produktivitas, efisiensi, kualitas, fleksibilitas, dan kepuasan. Temuan utama mengonfirmasi bahwa fleksibilitas petugas pelayanan menjadi elemen paling krusial dalam menjawab tantangan geografis, sosial, dan budaya di wilayah yang luas dan heterogen seperti Kota Palangka Raya. Keberhasilan pelayanan tidak hanya bergantung pada keberadaan sistem digital (SIAK), tetapi juga pada sejauh mana petugas dapat menyesuaikan diri dengan kondisi masyarakat, terutama yang tinggal di wilayah terpencil atau tidak memiliki akses digital memadai.

Dimensi produktivitas dan efisiensi menunjukkan capaian positif, meskipun masih terkendala oleh gangguan teknis dan rendahnya literasi digital masyarakat. Sementara itu, kualitas layanan telah memenuhi standar minimum, namun masih perlu penguatan dari sisi empati dan pendekatan edukatif terhadap kelompok rentan. Kepuasan masyarakat cukup tinggi, meski distribusi informasi dan sosialisasi masih belum merata. Secara keseluruhan, pelayanan akta perkawinan telah memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan tertib administrasi kependudukan di tingkat lokal.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui. Pertama, data yang dikumpulkan bersifat kualitatif dan bergantung pada subjektivitas informan serta keterbatasan waktu observasi. Kedua, cakupan lokasi penelitian hanya terbatas pada satu kota, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi secara nasional. Ketiga, aspek evaluasi sistem teknologi (SIAK) hanya dianalisis dari sisi pengguna dan tidak mencakup aspek teknis atau kelembagaan secara mendalam. Keempat, tidak semua kelompok masyarakat terdampak

(misalnya penyandang disabilitas atau masyarakat adat terpencil) berhasil dijangkau sebagai informan karena keterbatasan akses dan logistik.

**Arah Masa Depan Penelitian (Future Work):** Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan analisis komparatif antara beberapa daerah dengan karakteristik geografis dan sosial yang berbeda, guna mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan akta perkawinan dipengaruhi oleh konteks lokal. Penelitian juga dapat diperluas ke ranah analisis sistem digital dan kebijakan pelayanan berbasis teknologi informasi, guna mengevaluasi performa teknis, keamanan data, dan interoperabilitas sistem SIAK secara lebih menyeluruh. Selain itu, studi mendalam mengenai pengaruh literasi digital masyarakat dan kapasitas adaptif petugas terhadap efektivitas pelayanan sangat relevan untuk dikembangkan. Pendekatan campuran (mixed-method) juga dapat digunakan agar analisis kuantitatif mendukung kekuatan refleksi kualitatif dalam menggambarkan kualitas pelayanan publik yang inklusif dan adaptif.

## V. DAFTAR PUSTAKA

- Addinur, A., & Djajaputra, G. (2025). Kepastian Hukum Perjanjian Perkawinan Secara Otentik Yang Tidak Di daftarkan Oleh Notaris. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 7(2), 702–710.
- ALAN KUSUMA, I. G. (2023). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN AKTA PERKAWINAN MELALUI PROGRAM JANA KERTHI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGASEM PROVINSI BALI*. IPDN.
- Anwar, M. K. (2021). *Efektivitas penggunaan simkah online dalam tertib administrasi pencatatan pernikahan di KUA wilayah kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Timur*. UIN Mataram.
- Avina, R., & Kusbandrijo, B. (2024). EFEKTIVITAS PELAYANAN SAYANG WARGA DI BALAI RW DALAM MENCIPTAKAN MASYARAKAT TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SAMBIKEREP. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 4(01), 66–72.
- Cheong, A. R., & Baltazar, M. A. K. (2021). Too precarious to walk: an integrated “three delays” framework for modeling barriers to maternal health care and birth registration among stateless persons and irregular migrants in Malaysia. *Genus*, 77(1), 18.
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Koto, E. A., Samudra, A. A., Zainal, V. R., Sumrahadi, A., Hakim, A., Hariyadi, A. R., & Subagja, I. K. (2019). Relationship of work motivation and participative Leadership with functional employment behavior of education and culture of Bengkulu Province, Indonesia. *International Journal of Business and Applied Social Science*, September, 1–19.
- Nagariya, R., Kumar, D., & Kumar, I. (2022). Sustainable service supply chain management: from a systematic literature review to a conceptual framework for performance evaluation of service only supply chain. *Benchmarking: An International Journal*, 29(4), 1332–1361.
- Para, S. R., Lambelanova, R., & Indrayani, E. (2020). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEPEGAWAIAN öSIMPEGÖ DALAM MANAJEMEN PEGAWAI DI KOTA AMBON PROVINSI MALUKU. *Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(1), 117–124.
- Sartika, I. (2020). Penilaian Kinerja Pegawai berbasis pelayanan administrasi kepegawaian

tanpa kertas dikantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 5(1), 38–46.

Savitri, N. L. P. D. (2022). *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Perkawinan Melalui Website Akudicari Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung Provinsi Bali*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Seran, P. K., Rowa, H., & Indrayani, E. (2020). Implementasi Kebijakan Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat Daerah Kabupaten Malaka Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(2).

Simarmata, N. Y., & Sutrisno, E. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*.

Sitti, R. (2023). *EFEKTIVITAS PROGRAM SIMKAH DALAM MENINGKATKAN TERTIB ADMINISTRASI NIKAH DI KECAMATAN KATOBU KABUPATEN MUNA PROVINSI SULAWESI TENGGARA*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Sopiadi, M., Sulistiawaty, R. F., & Yulianti, A. (2024). EFEKTIVITAS PELAYANAN DILUAR PENCATATAN NIKAH PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN SUBANG. *JURNAL STUDI ADMINISTRASI PUBLIK*, 8(2).

Trisna, K. D. N. Y., Sudiarmaka, K., & Adnyani, N. K. S. (2022). Implementasi Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil terhadap Proses Perceraian pada Perkawinan Tidak Tercatat di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Komunitas Yustisia*, 5(3), 297–314.

