PELAYANAN PENERBITAN DOKUMEN AKTA PERKAWINAN DI KABUPATEN HUMBANG HASUNDUTAN PROVINSI SUMATERA UTARA

Arifin Sulaeman Hutasoit
NPP. 33.0065
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Fakultas Perlindungan Masyarakat
Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jatinangor
Email: arifinhutasoit61@gmail.com
Pembimbing Skripsi: Dr. Imelda Hutasoit, M.Kes., MA
Email: imelda.hutasoit@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *Marriage certificate ownership in Humbang Hasundutan Regency remains unevenly distributed across sub-districts, with several areas recording ownership rates below 60 percent. The population living in remote areas and adherents of the Parmalim indigenous belief system face barriers in accessing civil registration services, while the SIPALAWIJA program currently only covers Protestant and Catholic communities.* ***Purpose:*** *This study aims to describe and analyze the service for issuing marriage certificate documents at the Department of Population and Civil Registration of Humbang Hasundutan Regency and to identify the factors influencing it.* ***Method:*** *This study employs a qualitative descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. Informants consisted of 9 (nine) people, namely the Head of the Civil Registration Office as the key informant, the Head of Population Administration Services, front-office officers, operators, local clergy, and community members, including one representative from the Parmalim community. Data validity was ensured through source and technical triangulation. Data analysis was conducted using the Atlas.ti26 software following the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing.* ***Result:*** *The study found that civil registration services for marriage certificates in Humbang Hasundutan have generally been running well, as measured through five SERVQUAL dimensions. The tangibles dimension shows adequate physical facilities, though computer and printer equipment has become outdated. The reliability dimension demonstrates procedural consistency; however, the absence of formal training for officers is a concern. The responsiveness dimension reflects officers' quickness to respond to community needs. The assurance dimension shows professional officer conduct supported by available SOPs. The empathy dimension indicates personal attention, particularly for remote communities, the elderly, and Parmalim adherents. The SIPALAWIJA program is an innovative breakthrough, yet its coverage remains limited to Christian communities and certain sub-districts.* ***Conclusion:*** *This study concludes that marriage certificate issuance services in Humbang Hasundutan have been implemented in accordance with established standards, with the SIPALAWIJA innovation serving as a best practice. It is recommended to expand program coverage to include the Parmalim community and all sub-districts, strengthen formal officer training, and develop a community information system to improve public access to civil registration services.*

Keywords: *Civil Registration; Marriage Certificate; Public Service; SERVQUAL; SIPALAWIJA*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kepemilikan akta perkawinan di Kabupaten Humbang Hasundutan masih tidak merata di setiap kecamatan, dengan beberapa wilayah mencatat tingkat kepemilikan di bawah 60 persen. Masyarakat yang tinggal di daerah terpencil serta penganut aliran kepercayaan Parmalim menghadapi hambatan dalam mengakses layanan pencatatan sipil, sementara program SIPALAWIJA yang ada baru menjangkau komunitas Protestan dan Katolik. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan penerbitan dokumen akta perkawinan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri atas 9 (sembilan) orang, yaitu Kepala Dinas selaku informan kunci, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, petugas front office, operator, pendeta selaku mitra program SIPALAWIJA, serta masyarakat pemohon termasuk satu informan dari komunitas Parmalim. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik. Analisis data dilakukan menggunakan bantuan software Atlas.ti26 melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Penelitian menemukan bahwa pelayanan pencatatan sipil akta perkawinan di Humbang Hasundutan secara umum sudah berjalan dengan baik yang diukur melalui lima dimensi SERVQUAL. Dimensi tangibles menunjukkan fasilitas fisik yang cukup memadai namun peralatan komputer dan printer sudah usang. Dimensi reliability menunjukkan konsistensi prosedur, namun minimnya pelatihan formal bagi petugas menjadi catatan penting. Dimensi responsiveness mencerminkan kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat. Dimensi assurance menggambarkan perilaku petugas yang profesional dan didukung SOP. Dimensi empathy menunjukkan perhatian personal yang baik khususnya bagi masyarakat terpencil, lansia, dan penganut Parmalim. Program SIPALAWIJA menjadi terobosan inovatif, namun cakupannya masih terbatas pada komunitas Kristen dan kecamatan tertentu. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan penerbitan akta perkawinan di Humbang Hasundutan telah berjalan sesuai standar yang ditetapkan, dengan inovasi SIPALAWIJA sebagai praktik terbaik yang perlu diperluas. Disarankan agar cakupan program diperluas menjangkau komunitas Parmalim dan seluruh kecamatan, pelatihan formal bagi petugas diperkuat, serta sistem informasi masyarakat dikembangkan guna meningkatkan aksesibilitas layanan pencatatan sipil.

Kata Kunci: Akta Perkawinan; Pencatatan Sipil; Pelayanan Publik; SERVQUAL; SIPALAWIJA

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepemilikan dokumen kependudukan merupakan salah satu hak fundamental bagi setiap warga negara Indonesia untuk memperoleh pemenuhan hak sipil lainnya. Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dokumen kependudukan merupakan produk hukum yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Salah satu dokumen yang memiliki peran vital dalam

menjamin kepastian hukum adalah akta perkawinan. Akta perkawinan adalah dokumen resmi negara yang mencatat dan melegitimasi pernikahan sesuai agama dan kepercayaan penduduk, yang diterbitkan oleh Disdukcapil bagi Non-Muslim atau melalui proses legalisasi tertentu bagi pasangan Muslim (Hutasoit, 2023).

Data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa jumlah perkawinan yang tercatat di Indonesia mencapai 1.577.255 pada tahun 2023, namun menunjukkan tren menurun sekitar 28,63 persen dari tahun sebelumnya. Rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen pencatatan sipil, khususnya akta perkawinan, masih menjadi permasalahan di banyak daerah, termasuk di Kabupaten Humbang Hasundutan, Provinsi Sumatera Utara. Berdasarkan data dari Disdukcapil Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2025, tingkat kepemilikan akta perkawinan di kabupaten tersebut berkisar antara 53 hingga 67 persen dari total penduduk yang sudah menikah, menunjukkan adanya ketimpangan yang cukup signifikan antar kecamatan.

Dalam upaya meningkatkan kepemilikan akta perkawinan, Disdukcapil Kabupaten Humbang Hasundutan menggagas Program Sistem Pelayanan Langsung Pencatatan Akta Perkawinan di Gereja atau disingkat SIPALAWIJA. Program ini merupakan kolaborasi antara Disdukcapil dengan gereja-gereja di wilayah Humbang Hasundutan untuk memudahkan masyarakat memperoleh akta perkawinan di hari pemberkatan pernikahan. Namun program ini baru menjangkau komunitas Protestan dan Katolik, sementara komunitas Parmalim yang merupakan penganut kepercayaan asli Batak belum terakomodasi dalam inovasi layanan tersebut. Berdasarkan studi pendahuluan, dari sekitar 80 jiwa penganut Parmalim di Kabupaten Humbang Hasundutan, hanya 25 persen yang telah memiliki akta perkawinan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penelitian ini berfokus pada permasalahan belum meratanya kepemilikan akta perkawinan di Kabupaten Humbang Hasundutan dan masih belum terintegrasinya seluruh lapisan masyarakat dalam program inovasi pelayanan yang ada. Meskipun program SIPALAWIJA sudah menjadi terobosan yang positif, cakupannya belum menyeluruh karena tidak mengakomodasi komunitas Parmalim dan wilayah-wilayah yang berada jauh dari pusat kota kecamatan. Di sisi lain, penelitian-penelitian terdahulu tentang pelayanan penerbitan akta perkawinan di Indonesia belum banyak menyoroti integrasi aspek lokal, hambatan sosial-budaya, dan pelayanan bagi komunitas kepercayaan di daerah dengan karakteristik demografis dan kultural yang khas seperti Humbang Hasundutan.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan penerbitan akta perkawinan di Kabupaten Humbang Hasundutan sebagai dasar perumusan strategi perbaikan layanan oleh Disdukcapil setempat. Apabila penelitian ini tidak dilaksanakan, pengambil kebijakan akan kekurangan basis data empiris yang kuat dalam memahami hambatan dan kebutuhan nyata masyarakat, sehingga program-program peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan berisiko tidak tepat sasaran dan tidak inklusif, terutama bagi komunitas marginal seperti penganut kepercayaan Parmalim dan masyarakat di daerah terpencil.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh sejumlah kajian terdahulu yang relevan. Taufik (2022) mengkaji implementasi pelayanan penerbitan akta perkawinan di Kabupaten Boalemo, Gorontalo, dengan pendekatan kualitatif deskriptif dan menemukan bahwa efektivitas layanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia dan ketersediaan infrastruktur teknologi. Triyanto (2019) meneliti kualitas pelayanan akta perkawinan bagi masyarakat etnis Tionghoa di Kabupaten Kubu Raya, Kalimantan Barat, dengan fokus pada aspek keadilan dan nondiskriminasi layanan. Kusuma (2023) mengkaji efektivitas pelayanan penerbitan akta perkawinan melalui program Jana Kerthi di Kabupaten Karangasem, Bali, yang menunjukkan bahwa inovasi program berbasis kolaborasi dinas dan komunitas dapat meningkatkan capaian kepemilikan dokumen secara signifikan. Yunita dkk (2024) meneliti pencatatan nikah pada masyarakat Dayak yang memiliki praktik pernikahan adat yang unik dan kompleks. Sinalarem (2025) meneliti peran Disdukcapil dalam penerbitan akta perkawinan bagi pasangan baku bawa di Kabupaten Sarmi, Papua, yang menunjukkan pentingnya pendekatan kultural dalam pelayanan.

Munawaroh (2017) mengkaji percepatan kepemilikan akta kelahiran dan menemukan bahwa ketersediaan blanko register serta kapasitas kelembagaan Disdukcapil merupakan faktor penentu keberhasilan tertib administrasi kependudukan. Lubis & Nurhadi (2019) mengkaji efektivitas pelayanan akta kematian di Kabupaten Bulukumba dan menemukan bahwa konsistensi prosedur dan kompetensi petugas berkontribusi signifikan terhadap kualitas layanan pencatatan sipil. Sahyana (2018) mengkaji pendataan penduduk dalam konteks pembangunan di Kabupaten Sumedang dan menegaskan pentingnya koordinasi lintas sektoral dalam pengelolaan data kependudukan. Simangunsong, Hutasoit & Sentosa (2019) melalui kerangka strategis tata kelola pemerintahan yang baik menyimpulkan bahwa pemberdayaan masyarakat dan pengembangan infrastruktur merupakan prasyarat penyelenggaraan layanan publik yang berkualitas. Rifa'i, Madjid & Ismunarta (2016) mengkaji implementasi kebijakan standar pelayanan minimal dan menemukan bahwa pemenuhan standar yang ditetapkan secara konsisten berkorelasi positif dengan kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Benseddik & Benhabib (2022) dalam jurnal Scopus mengkaji kualitas layanan publik administrasi kependudukan menggunakan dimensi SERVQUAL dan menemukan bahwa dimensi empathy dan reliability merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Khan et al. (2019) dalam jurnal Scopus meneliti sistem informasi administrasi kependudukan berbasis digital dan dampaknya terhadap aksesibilitas layanan bagi masyarakat terpencil. Ahmad & Hassan (2021) mengkaji inovasi layanan jemput bola dalam penerbitan dokumen identitas di Malaysia dan efektivitasnya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. Parasuraman et al. (1988) mengemukakan model SERVQUAL yang menjadi landasan pengukuran kualitas layanan pada penelitian ini. Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) mengembangkan kerangka dimensi kualitas layanan yang mencakup tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah dalam tiga aspek yang membedakannya secara substantif dari penelitian-penelitian terdahulu. Pertama, dari segi konteks dan lokus penelitian, kajian spesifik tentang pelayanan penerbitan akta perkawinan di Kabupaten Humbang Hasundutan dengan mempertimbangkan dimensi keagamaan dan kepercayaan lokal (Parmalim) belum pernah dilakukan

sebelumnya. Berbeda dengan Triyanto (2019) yang mengkaji isu nondiskriminasi pada komunitas etnis Tionghoa di Kalimantan Barat, penelitian ini pertama kali menyoroti secara khusus hambatan layanan bagi komunitas kepercayaan asli Batak dalam konteks Disdukcapil di Sumatera Utara.

Kedua, dari segi fokus kajian, penelitian ini tidak hanya menganalisis kualitas layanan secara umum menggunakan dimensi SERVQUAL, tetapi juga secara khusus mengkaji implementasi program inovatif SIPALAWIJA dan keterbatasannya dalam menjangkau komunitas kepercayaan Parmalim. Berbeda dari Kusuma (2023) yang mengevaluasi program Jana Kerthi di Bali dalam konteks komunitas mayoritas, penelitian ini justru menyoroti gap inklusi dalam program serupa di Humbang Hasundutan. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan selaku pemegang kewenangan kebijakan, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan selaku koordinator operasional layanan, dan Operator Penerbitan Akta Perkawinan selaku pelaksana teknis di garis terdepan—ketiganya dipilih karena memberikan perspektif yang saling melengkapi dari tataran kebijakan hingga implementasi.

Ketiga, dari segi penggunaan tools analisis, penelitian ini menggunakan software Atlas.ti26 untuk analisis data kualitatif yang menghasilkan visualisasi word cloud dan pemetaan tematik yang lebih komprehensif, berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya di bidang pelayanan akta perkawinan yang umumnya menggunakan analisis tematik manual tanpa dukungan perangkat lunak analisis kualitatif berbasis komputasi.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan penerbitan dokumen akta perkawinan di Kabupaten Humbang Hasundutan Provinsi Sumatera Utara.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kebutuhan penelitian untuk memahami secara mendalam fenomena pelayanan penerbitan akta perkawinan, termasuk dinamika interaksi antara petugas dan masyarakat, implementasi inovasi SIPALAWIJA, serta hambatan yang dihadapi oleh komunitas kepercayaan Parmalim. Pendekatan kualitatif dianggap paling tepat karena fenomena ini tidak dapat dijelaskan secara memadai hanya melalui data numerik semata (Creswell, 2018).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam dilaksanakan terhadap 9 (sembilan) informan yang dipilih secara purposive berdasarkan relevansi peran dan keterlibatannya. Informan kunci (key informants) terdiri atas tiga pihak utama, yaitu: (1) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan, sebagai pemegang kewenangan kebijakan dan pengetahuan menyeluruh tentang penyelenggaraan layanan; (2) Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, selaku koordinator operasional pelayanan yang memahami mekanisme teknis dan kendala lapangan; serta (3) Operator Penerbitan Akta Perkawinan, sebagai pelaksana teknis terdepan yang berinteraksi langsung dengan pemohon. Ketiga informan kunci ini dipilih karena memberikan perspektif yang saling melengkapi dari tataran perumusan kebijakan hingga pelaksanaan di lapangan. Informan pendukung mencakup: (4) Petugas Front Office; (5) dan (6) Pendeta sebagai representasi lembaga keagamaan mitra

program SIPALAWIJA; serta (7), (8), dan (9) Masyarakat pemohon, termasuk satu informan dari komunitas Parmalim. Kombinasi informan ini dipilih untuk memperoleh perspektif yang komprehensif dari sisi kebijakan, pelaksana, dan penerima manfaat layanan.

Keabsahan data dijaga melalui uji kredibilitas menggunakan triangulasi sumber, yakni membandingkan informasi dari pejabat dinas, petugas lapangan, dan masyarakat, serta triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan software Atlas.ti26 melalui tahapan reduksi data (coding), penyajian data (data display dalam bentuk jaringan tema dan word cloud), serta penarikan kesimpulan. Kerangka analisis menggunakan dimensi kualitas layanan SERVQUAL yang mencakup tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman et al., 1988). Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan, Provinsi Sumatera Utara, selama bulan Februari hingga April 2026.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis pelayanan penerbitan dokumen akta perkawinan di Kabupaten Humbang Hasundutan menggunakan dimensi kualitas layanan SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang mencakup lima dimensi: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

3.1. Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi tangibles mencakup ketersediaan dan kelayakan fasilitas fisik yang mendukung penyelenggaraan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan telah menyediakan fasilitas yang cukup memadai, antara lain mesin antrian, kursi tunggu, pojok bermain anak, ruang menyusui, serta fasilitas ramah disabilitas (disability friendly). Masyarakat menyatakan bahwa fasilitas tersebut sudah cukup layak dan nyaman.

Namun demikian, terdapat hambatan signifikan pada kondisi peralatan operasional. Komputer dan printer yang digunakan sudah berusia lama dan sering mengalami gangguan, sehingga menyebabkan keterlambatan proses penerbitan akta. Kepala Bidang Pelayanan menyatakan bahwa keterbatasan anggaran menjadi kendala utama dalam pengadaan peralatan baru. Keterbatasan anggaran ini memperkuat temuan Taufik (2022) bahwa infrastruktur teknologi merupakan faktor krusial dalam efektivitas layanan pencatatan sipil di daerah. Selain itu, gangguan pada server SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang sering terjadi juga turut menghambat proses penerbitan dokumen, mengingat seluruh proses input data dilakukan secara daring.

3.2. Dimensi Reliability (Keandalan)

Dimensi reliability mencakup kemampuan petugas untuk memberikan layanan sesuai prosedur dan janji yang telah ditetapkan secara konsisten dan akurat. Penelitian ini menemukan bahwa SOP pelayanan telah dijalankan secara konsisten oleh seluruh petugas, mulai dari penerimaan berkas, verifikasi kelengkapan, input ke sistem SIAK, hingga pencetakan dan penyerahan akta kepada masyarakat. Proses penerbitan umumnya dapat diselesaikan dalam satu hari kerja, dan petugas melakukan pengecekan ganda terhadap data yang diinput sebelum mencetak akta untuk mencegah kesalahan data.

Namun, ketidakstabilan jaringan internet dan gangguan sistem SIAK kadang menyebabkan keterlambatan penyelesaian akta. Petugas mengatasinya dengan segera menginformasikan kondisi tersebut kepada pemohon yang bersangkutan. Temuan yang lebih kritis adalah tidak adanya pelatihan formal bagi petugas dalam mengoperasikan sistem SIAK. Petugas belajar secara otodidak melalui peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, serta saling berbagi pengetahuan antar sesama pegawai. Kondisi ini sejalan dengan temuan Ahmad & Hassan (2021) yang menekankan bahwa kapasitas sumber daya manusia merupakan faktor determinan dalam keberhasilan inovasi layanan publik.

3.3. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi responsiveness mencakup kecepatan dan kesediaan petugas dalam membantu masyarakat serta merespons permintaan dan kebutuhan mereka. Penelitian ini menemukan bahwa petugas Disdukcapil Kabupaten Humbang Hasundutan memiliki tingkat daya tanggap yang baik. Petugas merespons kedatangan masyarakat dengan cepat, memberikan penjelasan prosedur dan persyaratan secara lisan maupun melalui papan informasi yang tersedia di ruang tunggu. Untuk masyarakat yang datang dengan berkas tidak lengkap, petugas tidak langsung menolak melainkan menjelaskan kekurangan dan memberikan solusi alternatif, termasuk memperbolehkan pengiriman foto dokumen dari rumah untuk kemudian dicetak di kantor.

Masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota mengakui bahwa aksesibilitas informasi menjadi hambatan utama sebelum datang ke kantor. Absennya saluran komunikasi daring (seperti call center atau layanan pesan singkat) menyebabkan masyarakat harus datang langsung untuk mendapatkan informasi, yang berimplikasi pada pemborosan waktu dan biaya perjalanan. Temuan ini memperkuat penelitian Khan et al. (2019) tentang pentingnya sistem informasi digital berbasis aksesibilitas dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan.

3.4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance mencakup pengetahuan, kompetensi, dan perilaku petugas dalam membangun kepercayaan dan rasa aman bagi pemohon. Penelitian ini menemukan bahwa petugas Disdukcapil Kabupaten Humbang Hasundutan berperilaku profesional, sopan, dan ramah dalam melayani masyarakat. Kepercayaan masyarakat dibangun melalui prosedur yang transparan, pemberian tanda terima resmi setiap penerimaan berkas, serta keterbukaan petugas dalam menjelaskan dasar hukum yang berlaku, termasuk saat mengklarifikasi isu biaya pungutan yang tidak resmi. Evaluasi mingguan yang dilakukan oleh Kepala Dinas menjadi mekanisme monitoring konsistensi perilaku petugas.

Layanan bagi penganut kepercayaan Parmalim mendapatkan perhatian khusus. Meskipun terdapat kekhawatiran awal dari komunitas ini tentang kemungkinan diskriminasi layanan, petugas menegaskan bahwa seluruh warga tanpa terkecuali dilayani dengan hak yang sama, dan perkawinan penganut Parmalim diakui sah selama memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Temuan ini selaras dengan Benseddik & Benhabib (2022) yang menemukan bahwa dimensi assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan publik, terutama dalam konteks inklusi sosial.

3.5. Dimensi Empathy (Empati)

Dimensi empathy mencakup kepedulian dan perhatian personal yang diberikan kepada setiap pemohon. Penelitian menemukan bahwa petugas Disdukcapil Kabupaten Humbang Hasundutan memberikan perhatian individual yang baik, terutama kepada masyarakat dari daerah terpencil yang datang jauh-jauh, lansia, penyandang disabilitas, dan penganut kepercayaan Parmalim yang seringkali merasa asing atau khawatir tidak akan dilayani. Petugas menyesuaikan cara penyampaian dengan menggunakan Bahasa Batak bagi masyarakat yang kurang memahami Bahasa Indonesia formal, serta memberikan solusi fleksibel bagi pemohon yang berkas dokumennya tidak lengkap.

Program SIPALAWIJA mencerminkan implementasi dimensi empathy pada level program, di mana Disdukcapil secara proaktif hadir di gereja pada hari pemberkatan pernikahan sehingga pasangan tidak perlu datang ke kantor. Pendeta memberikan apresiasi terhadap program ini karena dinilai membuktikan kepedulian dinas terhadap kebutuhan masyarakat. Namun demikian, komunitas Parmalim yang juga memiliki prosesi pernikahan adat yang sakral belum terjangkau oleh inovasi serupa, sebuah gap yang perlu segera diisi oleh Disdukcapil. Sinalarem (2025) yang meneliti konteks Papua menemukan bahwa pendekatan kultural dalam layanan administrasi kependudukan secara signifikan meningkatkan kepercayaan dan partisipasi komunitas marginal.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Secara keseluruhan, pelayanan penerbitan akta perkawinan di Kabupaten Humbang Hasundutan telah berjalan dengan baik dan sesuai SOP, dengan inovasi SIPALAWIJA sebagai praktik terbaik yang menonjol. Sama halnya dengan temuan Kusuma (2023) tentang program Jana Kerthi di Karangasem, Bali, program SIPALAWIJA berhasil mempersingkat proses administratif dan mendekatkan layanan kepada masyarakat, sehingga meningkatkan aksesibilitas dan kepemilikan akta perkawinan. Berbeda dengan temuan Taufik (2022) di Kabupaten Boalemo yang mengidentifikasi hambatan serius pada kompetensi SDM, penelitian ini menemukan bahwa petugas Disdukcapil Humbang Hasundutan mampu menjalankan tugasnya secara profesional meskipun tanpa pelatihan formal, berkat mekanisme pembelajaran mandiri dan kolaborasi antar petugas.

Temuan penelitian ini memperkuat kajian Munawaroh (2017) yang menekankan bahwa kapasitas kelembagaan Disdukcapil, termasuk kesiapan SDM dan infrastruktur, merupakan faktor kunci dalam pencapaian tertib administrasi kependudukan secara menyeluruh. Sejalan juga dengan temuan Lubis & Nurhadi (2019) tentang pelayanan akta kematian di Bulukumba, penelitian ini mengonfirmasi bahwa konsistensi petugas dalam menjalankan SOP merupakan fondasi kepercayaan masyarakat terhadap layanan pencatatan sipil. Temuan unik penelitian ini yang membedakannya dari penelitian sebelumnya adalah identifikasi gap layanan bagi komunitas Parmalim. Berbeda dengan penelitian Yunita dkk (2024) pada komunitas Dayak yang sudah memiliki pengakuan yang lebih terstruktur, komunitas Parmalim di Humbang Hasundutan belum sepenuhnya terlayani oleh inovasi yang ada. Hal ini mengindikasikan perlunya kebijakan layanan inklusif yang mengakomodasi keberagaman komunitas kepercayaan sebagai amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Kerangka tata kelola pemerintahan yang baik yang dikembangkan oleh Simangunsong, Hutasoit & Sentosa (2019) menegaskan bahwa layanan publik yang berkualitas harus berorientasi pada pemberdayaan seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penelitian ini menemukan beberapa temuan menarik lainnya. Pertama, keterbatasan anggaran dinas menjadi faktor hambatan struktural yang mempengaruhi hampir seluruh dimensi layanan, dari pengadaan peralatan, pemeliharaan fasilitas, hingga pelatihan SDM. Kedua, penggunaan bahasa lokal (Bahasa Batak) oleh petugas sebagai strategi komunikasi inklusif terbukti efektif dalam membangun kedekatan dengan masyarakat yang memiliki keterbatasan pemahaman bahasa formal. Ketiga, tidak adanya mekanisme MOU formal antara Disdukcapil dengan gereja dalam program SIPALAWIJA menjadi potensi hambatan keberlanjutan program di masa mendatang. Pendeta menyarankan perlunya format surat rekomendasi gereja yang terstandar untuk memperkuat koordinasi kelembagaan.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan penerbitan dokumen akta perkawinan di Kabupaten Humbang Hasundutan Provinsi Sumatera Utara telah berjalan sesuai standar yang ditetapkan, yang ditunjukkan melalui kinerja yang baik pada kelima dimensi SERVQUAL. Inovasi SIPALAWIJA merupakan praktik terbaik yang perlu dipertahankan dan diperluas cakupannya. Disarankan kepada Disdukcapil Kabupaten Humbang Hasundutan untuk: (1) mengembangkan program inovasi serupa SIPALAWIJA yang inklusif bagi komunitas Parmalim dan seluruh kecamatan; (2) mengajukan pengadaan peralatan operasional baru untuk menggantikan perangkat yang sudah usang; (3) memperkuat pelatihan formal bagi petugas dalam pengoperasian sistem SIAK; (4) mengembangkan sistem informasi digital berbasis aksesibilitas seperti hotline atau layanan pesan singkat untuk masyarakat di daerah terpencil; dan (5) memperkuat koordinasi kelembagaan dengan gereja dan komunitas kepercayaan melalui MOU yang terstandar.

Penelitian ini memiliki keterbatasan utama pada cakupan informan yang terbatas pada wilayah dari para informan saja yang mana belum mencakup dari 10 kecamatan yang ada di Humbang Hasundutan, sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan kondisi pelayanan di seluruh 10 kecamatan yang ada di Kabupaten Humbang Hasundutan.

Penulis menyarankan agar penelitian lanjutan dilakukan dengan menggunakan metode campuran (mixed methods) yang mencakup survei kepuasan masyarakat secara kuantitatif di seluruh kecamatan untuk memperoleh gambaran yang lebih representatif dan terukur tentang kualitas pelayanan akta perkawinan di Kabupaten Humbang Hasundutan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin, data, dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Dr. Imelda Hutasoit, M.Kes., MA selaku Pembimbing Skripsi sekaligus Ketua Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil IPDN, serta kepada seluruh civitas akademika Institut Pemerintahan Dalam Negeri yang telah memberikan bimbingan dan dukungan selama proses penelitian dan penulisan berlangsung.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, J., & Hassan, M. H. (2021). Mobile government service delivery and citizen satisfaction: Evidence from Malaysia's civil registration digital innovation. Government Information Quarterly, 38(3), 101586. https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101586

Benseddik, M. A., & Benhabib, A. (2022). Service quality dimensions and citizen satisfaction in public administration: A SERVQUAL approach. Journal of Public Affairs, 22(2), e2474. https://doi.org/10.1002/pa.2474

Khan, M. A., Ismail, F. B., Hussain, A., & Alghazali, B. (2019). The interplay of leadership styles, innovative work behavior, organizational culture, and organizational citizenship behavior. SAGE Open, 9(1), 1–13. https://doi.org/10.1177/2158244018816971

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Free Press.

Lubis, B., & Nurhadi, A. I. (2019). Efektivitas Pelayanan Akta Kematian dalam Tertib Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan. Jurnal Kependudukan dan Catatan Sipil, 7(2), 91–98.

Munawaroh, N. (2017). Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran dan Spesifikasi Blanko Register Akta Kelahiran sebagai Salah Satu Faktor Pembangunan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat). Jurnal Kependudukan dan Catatan Sipil, 5(1), 51–88.

Rifa'i, M., Madjid, U., & Ismunarta. (2016). Implementasi Kebijakan tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Puskesmas Garawangi Kabupaten Kuningan Provinsi Jawa Barat. Jurnal Dharma Praja, 9(1), 25–43.

Sahyana, Y. (2018). Pelaksanaan Pendataan Penduduk akibat Pembangunan Jalan Tol Cisumdawu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. Jurnal Kependudukan dan Catatan Sipil, 6(1), 1–20.

Simangunsong, F., Hutasoit, I., & Sentosa, I. (2019). A Strategic Framework of Good Governance, Infrastructure Development and Community Empowerment in Indonesian Public Sector Management. African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure – GCBSS Special Edition, 1–12.

Abdussamad, Z. (2021). Metode Penelitian Kualitatif (1st ed.). Syakir Media Press.

Creswell, J. W. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (5th ed.). SAGE Publications.

Kusuma, I. G. A. (2023). Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan melalui Program Jana Kerthi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem Provinsi Bali. Eprints IPDN.

Sinalarem. (2025). Peran Disdukcapil dalam Penerbitan Akta Perkawinan bagi Pasangan Baku Bawa di Kabupaten Sarmi, Papua. Jurnal Administrasi Kependudukan.

Taufik, I. S. (2022). Implementasi Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo. Jurnal Administrasi Publik, 5(1), 78–92.

Triyanto, M. (2019). Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan bagi Masyarakat Etnis Tionghoa dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kubu Raya Kalimantan Barat (Skripsi). IPDN.

Yunita, G. R., Karimah, N. Q., Alfiyah, A., Rahman, M. T., Hairullah, & Efendy, N. (2024). Pencatatan Nikah pada Masyarakat Dayak. Indonesian Journal of Islamic Jurisprudence, Economic and Legal Theory, 2(3), 1671–1680.