

**IMPLEMENTASI LAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DALAM
MENINGKATKAN KEPEMILIKAN AKTA PERKAWINAN NON MUSLIM DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BAUBAU PROVINSI
SULAWESI TENGGARA**

MUSDALIFA MASITA ODE
NPP. 29.1609

*Asdaf Provinsi Sulawesi Tenggara
Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email :
musdaode72@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *(Contains the background behind the research). Ownership of a marriage certificate is very important because it can provide recognition and protection for determining a person's personal status and legal status as well as providing other rights. The lack of role of the Population and Civil Registration Office in conducting outreach to the community, so that efforts are made from the government in this case the Population and Civil Registration Service and the community itself to register and record marriages in accordance with applicable regulations..***Objective:** *analyze the Implementation of Population Document Services in Increasing the Ownership of Non-Muslim Marriage Certificates at the Population and Civil Registration Office of Baubau City***Method:** *This study uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach, where the authors obtain data by means of interviews, observation and documentation***Result** *The implementation of the Population Document Service in Improving the Ownership of Non-Muslim Marriage Certificates at the Department of Population and Civil Registration of Baubau City has not gone well based on a review of the implementation theory according to Edward III.***Conclusion:** *The implementation of the Population Document Service in Improving the Ownership of Non-Muslim Marriage Certificates at the Department of Population and Civil Registration of Baubau City has not gone well based on a review of the implementation theory according to Edward III. However, there are obstacles in its implementation, namely the lack of public awareness of the importance of document ownership in this case marriage certificates, and the lack of human resources.*

Keywords: *Implementation, Marriage Certificate, Scialization*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Kepemilikan akta perkawinan sangat penting karena dapat memberikan pengakuan dan perlindungan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum seseorang serta memberikan hak lainnya. Kurangnya peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat, sehingga dilakukan upaya dari pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil maupun masyarakat itu sendiri untuk mendaftarkan dan mencatat perkawinan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. **Tujuan** menganalisis Implementasi Layanan Dokumen Kependudukan Dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Perkawinan Non Muslim Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan** Implementasi Layanan Dokumen Kependudukan Dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Perkawinan Non Muslim Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau belum berjalan dengan baik berdasarkan tinjauan teori Implementasi menurut Edward III. **Kesimpulan:** Implementasi Layanan Dokumen Kependudukan Dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Perkawinan Non Muslim Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau belum berjalan dengan baik berdasarkan tinjauan teori Implementasi menurut Edward III. Namun terdapat hambatan dalam implementasinya yaitu kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen dalam hal ini akta perkawinan, dan kurangnya sumber daya manusia.

Kata kunci: Implementasi, Akta Perkawinan, Sosialisasi



I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah adalah organisasi yang memiliki kewenangan dalam membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang melalui fungsinya yaitu pelayanan, pengaturan, pembangunan dan pemberdayaan. Sebagai daerah otonom, Pemerintah Daerah Kota Baubau menjalankan fungsi desentralisasi yang berdasar pada Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah. Pelayanan publik dari Pemerintah Kota Baubau merupakan salah satu bentuk fungsi pemerintahan yang paling sering dikritisi oleh masyarakat Kota Baubau.

Pelayanan publik dari Pemerintah Kota Baubau merupakan salah satu bentuk fungsi pemerintahan yang paling sering dikritisi oleh masyarakat Kota Baubau. Pelayanan administratif merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang paling penting untuk masyarakat karena memberikan keabsahan identitas, kepastian hukum serta memberikan hak warga negara sehingga masyarakat mendapatkan perlindungan secara sah dari pemerintah. Pemerintah Kota Baubau wajib mewujudkan pelayanan publik yang layak dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan sehingga masyarakat Kota Baubau dapat terpenuhi kebutuhannya dan mendapat perlindungan secara hukum melalui dokumen administrasi kependudukan. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang mempunyai hubungan langsung dengan masyarakat yang mempunyai tugas memberikan pelayanan yang menyangkut tentang pencatatan sipil dan merupakan salah satu lembaga pemerintah yang melakukan pelayanan publik, selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan sebagai unsur pelaksana pemerintah yang menyangkut tentang kependudukan dan catatan sipil.

Program ini dilaksanakan dengan tujuan menertibkan penerbitan atau kepemilikan dokumen penting bagi masyarakat, kepada masyarakat dan dapat dilihat dari adanya kepastian persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, kesesuaian tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelaksanaan pelayanannya yang aman. Perkawinan dapat diartikan sebagai ikatan lahir batin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.

Akta perkawinan memiliki manfaat dan tujuan yaitu untuk memberikan kepastian dan perlindungan bagi para pihak atau pasangan yang melangsungkan perkawinan, sehingga dapat memberikan kekuatan bukti autentik tentang telah terjadinya perkawinan dan para pihak dapat mempertahankan perkawinan tersebut kepada siapapun di hadapan hukum. Mekanisme pelaporan peristiwa perkawinan oleh pasangan muslim dilaporkan oleh penduduk kepada KUA Kecamatan.

Berdasarkan Undang-Undang No 24 Tahun 2013 pasal 34 ayat (1) bahwa Perkawinan yang sah adalah perkawinan yang dilaporkan oleh penduduk kepada Disdukcapil Kabupaten/Kota tempat peristiwa perkawinan paling lama 60 hari sejak tanggal peristiwa perkawinan terjadi. Partisipasi masyarakat dalam kepemilikan dokumen akta perkawinan non muslim dapat dilihat melalui presentase kepemilikan akta perkawinan non muslim. Dari data tabel 1.1 menunjukkan rendahnya presentase jumlah kepemilikan pada tahun 2020 yaitu 4,23% sedangkan tahun 2019 yaitu 5,06% yang artinya menurun 0,8% dari tahun sebelumnya. Hal ini berarti masih banyak masyarakat yang belum melaporkan peristiwa perkawinan kepada Rendahnya penerbitan akta perkawinan tersebut dikarenakan masyarakat setempat beranggapan bahwa memiliki akta perkawinan adalah suatu hal biasa atau tidak terlalu penting serta masih banyak masyarakat yang belum mematuhi hukum, Kurangnya peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat, sehingga dilakukan upaya dari pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil maupun masyarakat itu sendiri untuk mendaftarkan dan mencatat perkawinan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mustari dan Nurhidayat (2016) yang berjudul "Kesadaran Hukum Masyarakat Dalam Kepemilikan Akta Perkawinan Di Desa Gantarang Kecamatan Kelara Kabupaten Jeneponto" bahwa kesadaran hukum masyarakat dalam kepemilikan akta perkawinan rendah masih perlu dilakukan sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya akta perkawinan sebagai dokumen kependudukan yang memperkuat status perkawinan di hadapan hukum. peneliti ingin melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana implementasi layanan gratis dalam meningkatkan kepemilikan akta perkawinan non muslim di Disdukcapil Kota Baubau dengan menggunakan Teori Edward III (1990) dalam Agustino (2017:138-142).

Mencermati hal tersebut, masih rendahnya kepemilikan akta perkawinan khususnya masyarakat beragama non muslim. Peneliti menduga kurangnya sosialisasi kepada masyarakat atas pentingnya akta perkawinan dan jarak yang cukup jauh, padahal akta perkawinan sangat penting. Oleh karena itu, berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti melakukan

penelitian dengan judul “**IMPLEMENTASI LAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN KEPEMILIKAN AKTA PERKAWINAN NON MUSLIM DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DIKOTA BAUBAU PROVINSI SULAWESI TENGGARA**”.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kepemilikan akta perkawinan sangat penting karena dapat memberikan pengakuan dan perlindungan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum seseorang serta memberikan hak lainnya. Kurangnya peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat, sehingga dilakukan upaya dari pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil maupun masyarakat itu sendiri untuk mendaftarkan dan mencatat perkawinan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Ade Sofa, M.Zaki (2019), berjudul “Tinjauan Administrasi Pencatatan Perkawinan Dalam Memperoleh Akta Pernikahan Penduduk Non Muslim”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bungo telah menjalankan proses administrasi sesuai dengan Petunjuk Pelaksanaan Pencatatan Perkawinan dan Perceraian. Tetapi, masih ada beberapa hambatan yang dihadapi antara lain keterbatasan sumber daya manusia dibagian pencatatan perkawinan, kurangnya fasilitas komputer, serta kurangnya partisipasi masyarakat dalam pelaporan pencatatan akta perkawinan.

Kedua, Darman, Mayana Andi Hasan (2017), berjudul “**Peningkatan Kesadaran Masyarakat Untuk Memiliki Akta Perkawinan Di Desa Koja Doi**”. menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa peran masih banyak perkawinan yang tidak tercatat pada petugas pencatat perkawinan setempat, hal ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang mengajukan permohonan pengesahan perkawinan, petugas pencatat perkawinan untuk memperoleh pengesahan perkawinan mereka secara hukum. Fakta lain menunjukkan, bahwa mereka tidak mencatat perkawinannya karena alasan mahal biaya pencatat perkawinan.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi diLokus Penulis.

1.5 Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana implementasi layanan dokumen kependudukan dalam meningkatkan kepemilikan akta perkawinan non muslim di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor yang menghambat dalam penerapan layanan dokumen kependudukan dalam kepemilikan akta perkawinan non muslim di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara.
3. Untuk mengetahui bagaimana upaya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau mengatasi hambatan penerapan layanan dokumen kependudukan dalam kepemilikan akta perkawinan non muslim.

II. METODE

Sugiyono (2016: 232) dalam bukunya berjudul Metodologi Penelitian bahwa “metode penelitian kualitatif pemerintahan, data didapat dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, diskusi terfokus dan dimantapkan dengan triangulasi.” . Prinsip dasar penyajian data adalah komunikasi dan kelengkapan, dalam artian data yang disajikan dapat menarik perhatian pihak lain untuk membacanya dan dengan mudah memahami isinya. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dari skor jawaban masyarakat dan data kualitatif dari jawaban wawancara.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi Layanan Dokumen Kependudukan Dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Perkawinan Non Muslim

Perkawinan dapat diartikan sebagai ikatan lahir batin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa. Mekanisme pelaporan peristiwa perkawinan oleh pasangan muslim dilaporkan oleh penduduk kepada KUA Kecamatan. Partisipasi masyarakat dalam kepemilikan dokumen akta perkawinan non muslim dapat dilihat melalui presentase kepemilikan akta perkawinan non muslim. rendahnya presentase jumlah kepemilikan pada tahun 2020 yaitu 4,23% sedangkan tahun 2019 yaitu 5,06% yang artinya menurun 0,8% dari tahun sebelumnya. Hal ini berarti masih banyak masyarakat yang belum melaporkan peristiwa perkawinan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau. Padahal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memberikan layanan gratis atau tanpa dipungut biaya serta diadakannya layanan jebol yang dapat meringankan dan memudahkan masyarakat untuk menerbitkan akta perkawinan. Untuk melihat hasil penelitian lebih dalam, peneliti menganalisis fokus penelitian yaitu menguraikan tentang fenomena yang dikaji terhadap gejala ataupun peristiwa hasil pengamatan dan pengkajian berdasarkan data dan fakta dengan model implementasi oleh Edward III. Menurut Edward III dalam Agustino (2017:136-142) untuk mengukur pengaruh implementasi dapat digunakan 4 (empat) variable yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

A. Komunikasi

Komunikasi memiliki peran atau fungsi yang cukup penting dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi program. Menurut Edward III dalam Agustino (2017:136-142) mengatakan bahwa “persyaratan pertama bagi efektivitas implementasi adalah para pelaksana harus mengetahui apa yang seharusnya mereka lakukan, sebab hanya dengan demikian proses komunikasi antar sesamanya akan dapat berjalan dengan baik”.

1. Sosialisasi Pentingnya Dokumen Kependudukan Dalam Kepemilikan Akta Perkawinan

Lemahnya sosialisasi yang terjadi akan menyebabkan masalah pada implementasi suatu layanan karena peran dari sosialisasi selain sebagai alat untuk menyamakan persepsi tetapi juga sebagai media untuk melakukan koordinasi masing-masing pelaksana. Sosialisasi juga mampu

memudahkan masyarakat yang belum memahami dan menyadarkan masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan dalam hal ini akta perkawinan. Bentuk komunikasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau adalah dengan ikut serta dalam pelaksanaan pernikahan ditempat berlangsungnya pernikahan juga melakukan sosialisasi akan pentingnya dokumen kependudukan dalam kepemilikan akta perkawinan kepada masyarakat yang hadir ditempat pernikahan tersebut. Untuk melihat sejauh mana sosialisasi akan pentingnya dokumen kependudukan dalam kepemilikan akta perkawinan. Hasilnya bahwa mereka sudah mengetahui adanya sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil ke gereja tempat pernikahan berlangsung tentang pentingnya kepemilikan akta perkawinan agar dapat memudahkan dalam kepengurusan dokumen kependudukan yang lain.

Masyarakat non muslim di Kota Baubau di bagian perkotaan sudah sebagian mengetahui adanya sosialisasi tentang pentingnya akta perkawinan dan menerbitkan akta perkawinan, akan tetapi masih ada sebagian masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau yang jauh dari perkotaan yang masih belum sadar akan pentingnya dokumen kependudukan dalam hal ini kepemilikan akta perkawinan dan pemahaman masyarakat bahwa ketika sudah menikah ditempat ibadahnya secara adat tidak perlu lagi melaporkan pernikahannya di Disdukcapil dan dianggap pernikahan tersebut sah. Jauhnya kantor Disdukcapil membuat masyarakat harus mengeluarkan biaya dalam menempuh perjalanan, sehingga masyarakat berpikir mau mengurus akta perkawinan jika ada keperluan yang mendesak.

2. **Kejelasan Tugas Pokok Dan Fungsi**

Untuk menentukan keberhasilan komunikasi haruslah juga diperhatikan faktor kejelasan petunjuk pelaksana maupun kejelasan pesan komunikasi yang disampaikan kepada pelaksana. al ini merupakan hal yang penting agar kebijakan-kebijakan yang diimplementasikan dapat mencapai sasaran yang dikehendaki. Adanya ketidak jelasan petunjuk pelaksana dapat menimbulkan penyimpangan yang fatal dan implementasi di lapangan, sehingga pada akhirnya tujuan dari implementasi atau tujuan yang ingin dicapai tidak dapat terwujud. Kejelasan petunjuk pelaksana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau. yang bertanggung jawab dan berwenang dalam pembuatan Akta Perkawinan adalah bidang pelayanan pendaftaran penduduk serta kejelasan tugas dan tupoksi dari masing-masing pegawai sudah tertata dan memiliki tugasnya masing-masing untuk petugas yang melaksanakan pencetakan Akta Perkawinan terdapat 3 orang diantaranya 2 orang sebagai pegawai yang melakukan melaksanakan pencetakan di kantor Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau dan 1 orang yang melaksanakan pencetakan pada program pelayanan langsung dilapangan atau pelayanan jemput bola.

3. **Bentuk Konsistensi dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau**

Dalam menentukan suatu keberhasilan suatu implementasi faktor yang menjadi indikatornya yaitu memperhatikan konsistensi perintah. Perintah yang tidak konsisten maka akan membingungkan pelaksana. Dinas sepenuhnya konsisten dalam melaksanakan pelayanan ini dilihat dari pihak Dinas mengarahkan bawahan atau pegawai di bidang pelayanan akta perkawinan turun langsung kelapangan atau ditempat ibadah dimana dilaksanakannya pernikahan dan melakukan pendataan kependudukan bagi pasangan yang melangsungkan pernikahan serta melakukan sosialisasi tentang pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan dalam hal ini akta perkawinan, memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa setelah melakukan pernikahan ditempat ibadah wajib melaporkannya di Disdukcapil karena pernikahannya sudah sah dimata agama tetapi dimata hukum/Negara belum sah karena belum tercatat diDisdukcapil serta agar terciptanya tertib administrasi.

B. **Sumber Daya**

Merujuk pada pendapat Edward III dalam Agustino (2017:139-140) Sumber daya adalah sesuatu yang menentukan keberhasilan dari suatu implementasi. implementasi program sangatlah berkaitan dengan ketersediaan sumber daya yang memadai dan menjadi penentu dalam keberhasilan suatu program. Sumber daya yang baik dan memadai yaitu sumber daya pegawai yang bekerja dengan baik maupun sumberdaya sarana dan prasarana pendukung ditunjang dengan alokasi perencanaan anggaran yang baik akan membuat suatu implementasi program dapat berjalan dengan baik dan lancar.

1. **Jumlah SDM**

Ketersediaan jumlah SDM selaku pelaksana kebijakan yang bertugas untuk melayani masyarakat sangatlah dibutuhkan dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah. Hal ini dapat dilihat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau yang bertugas membuat dokumen kependudukan masyarakat setiap hari. ketersediaan jumlah SDM sangat menunjang keberhasilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau dalam melaksanakan pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat. ketersediaan pegawai sebanyak 24 orang sudah cukup memadai dan menunjang terselenggaranya pelayanan pembuatan dokumen kependudukan di

Kabupaten Muna. Khususnya dalam pembuatan Akta Perkawinan di tempatkan 2 orang pegawai untuk melaksanakan pelayanan Akta Perkawinan.

2. **Kualitas SDM**

Untuk mengetahui kualitas sumber daya dari kedua operator di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau maka peneliti melakukan wawancara kepada beberapa narasumber. “Kualitas SDMnya bagus dan syukur Alhamdulillah dapat berperan aktif, dan berinisiatif untuk bekerja dengan sebaik-baiknya untuk mengabdikan melayani masyarakat”. Dari hasil observasi penulis di lapangan bahwa memang ke 2 (dua) pegawai dalam bidang pelayanan dalam hal ini akta perkawinan tersebut sudah memahami dengan baik memahami tugas-tugas dan tanggung jawab mereka dalam proses penerbitan Akta Perkawinan. Serta sudah terlatih dan berpengalaman dalam hal melayani masyarakat.

3. **Penganggaran dan Pendanaan**

Penganggaran dan pendanaan menjadi faktor penting agar dapat mendukung jalannya suatu implementasi guna tercapainya tujuan implementasi. Untuk mengetahui Pendanaan dalam layanan dokumen kependudukan dalam kepemilikan akta perkawinan, anggaran yang didapat berasal dari APBN dan APBD namun sampai saat ini anggaran yang diberikan masih kurang memadai melihat kondisi di lapangan yang terjadi seperti, program-program yang sedang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau seperti program jempot bola dalam pembuatan Akta Perkawinan di tempat ibadah yang sedang melaksanakan pernikahan di Kota Baubau yang secara otomatis mengeluarkan dana yang cukup besar. Dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilaksanakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau. Mengenai penganggaran dan pendanaan pembuatan Akta Perkawinan secara terperinci berasal dari APBD dan APBN yang kemudian dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau untuk dikelola dengan baik guna menunjang kebutuhan dalam pembuatan dokumen kependudukan seperti akta perkawinan dan dokumen lainnya, baik itu memenuhi fasilitas yang ada serta anggaran yang dikeluarkan dalam pelayanan dan pelayanan program jempot bola.

4. **Fasilitas Sarana dan Prasarana Pendukung Kegiatan**

Sarana dan Prasarana merupakan hal yang tidak bisa di lepaskan terkait dengan implementasi suatu layanan. Sarana yang mendukung akan membuat tujuan layanan akan dapat tercapai. pelayanan dokumen kependudukan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Baubau sangat

didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana yang tersedia disiapkan demi lancarnya proses pelayanan, mulai dari ruangan sebagai tempat pelayanan, meja dan kursi petugas, kursi tamu sebagai tempat duduk bagi masyarakat ketika mengantri dan melakukan proses kepengurusan dokumen, sound system sebagai pendukung kegiatan agar terarah sesuai dengan yang diharapkan, toilet, kipas angin serta televisi yang disiapkan demi kenyamanan bersama antara petugas maupun masyarakat dalam mematuhi protokol kesehatan demi mencegah penyebaran *Covid-19*, Komputer PC dan printer sebagai peralatan yang digunakan petugas dalam mendukung proses input data.

C. **Disposisi**

Merujuk pada pendapat Edward III dalam Agustino (2017:139-140) disposisi atau sikap pelaksana menjadi salah satu faktor untuk dapat melihat pengaruh dari suatu implementasi program. Jika para pelaksana bersikap baik dan profesional dalam menerima suatu kebijakan, kemungkinan besar mereka akan melaksanakan suatu kebijakan tersebut secara baik dan maksimal seperti apa yang telah diharapkan oleh pembuat kebijakan/ tersebut. Sebaliknya jika perspektif dan tingkah laku dari para pelaksana berbeda dengan para pembuat kebijakan, maka proses implementasi program/kebijakan tersebut akan mengalami kesulitan dan tidak akan berjalan dengan baik.

1. **Sikap dan Etika Pelaksana**

pegawai yang bertugas cukup loyal dan rajin hal tersebut juga sama dengan apa yang telah disampaikan oleh Bapak Purwanto, SH., selaku Kepala Bidang pelayanan Pendaftaran Penduduk yang menyatakan bahwa sikap petugas atau operator pelayanan pendaftaran penduduk dalam hal ini akta perkawinan sangat baik, disiplin serta loyal terhadap pimpinan mengenai kebijakan-kebijakan yang pimpinan berikan kepada mereka. Dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga sangat baik dan memuaskan masyarakat. melihat sikap dan etika pegawai antara atasan dan bawahan sangat harmonis, maupun kepada masyarakat sangat ramah dan selalu memberikan bimbingan dan arahan kepada masyarakat yang masih kurang informasi terhadap pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau. Dari hasil wawancara dan observasi yang peneliti laksanakan di lapangan peneliti menyimpulkan sikap dan etika pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau sangat baik terhadap atasan begitu juga sebaliknya maupun terhadap masyarakat.

2. Produktifitas Kerja

Cara melihat sejauh mana implementasi layanan dokumen kependudukan akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau terkait dengan sikap pelaksana, maka peneliti juga melakukan penelitian bagaimana produktifitas kerja dari para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau dalam menerbitkan/mencetak Akta Perkawinan. Semakin tinggi produktifitasnya maka implementasi layanan dokumen kependudukan dalam meningkatkan kepemilikan akta perkawinan menjadi semakin baik dan tentunya tujuan serta target akan semakin dekat untuk dicapai. jumlah pasangan non muslim yang belum memiliki akta perkawinan pada Tahun 2019 sebesar 712 pasangan dan dilanjutkan pada Tahun 2020 sebesar 701 pasangan dan pada Tahun 2021 sebesar 655 pasangan.

D. Struktur Birokrasi

Struktur organisasi pelaksana suatu kebijakan mempunyai pengaruh penting pada implementasi layanan dokumen kependudukan. Para pelaksana dapat saja mengetahui apa yang harus dilakukan, memiliki keinginan serta dukungan fasilitas untuk melakukannya, akan tetapi pada akhirnya tidak dapat berbuat sesuatu apabila hal itu terhalang oleh struktur organisasi tempat mereka bekerja.

1. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Selanjutnya peneliti bertanya terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dalam penerbitan akta perkawinan oleh Disdukcapil Kota Baubau. dalam prosedur pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau Penduduk atau pemohon membawa berkas dan mengisi formulir permohonan, selanjutnya bagian pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas pendaftaran dan memberikan nomor antrian kepada pemohon, selanjutnya bagian *front office* memeriksa dan memverifikasi berkas pendaftaran, Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK) menginput data pemohon dan mengajukan dokumen ke Kepala Seksi, Kepala Seksi memverifikasi ulang berkas pengajuan dan mengajukannya ke Kepala Dinas untuk ditandatangani dengan sistem Tanda Tangan Elektronik (TTE), Selanjutnya Kepala Dinas melakukan tanda tangan dengan sistem Tanda Tangan Elektronik (TTE) terhadap dokumen yang diajukan, Operator SI AK mencetak dokumen dan menyerahkan ke bagian pengambilan, bagian pengambilan menyerahkan dokumen kepada pemohon dan melakukan registrasi dokumen yang telah dicetak. Untuk proses pelayanan dilakukan maksimal dalam jangka waktu 1 hari.

2. Hubungan Koordinasi Instansi yang Terkait

Koordinasi yang baik berupa kerjasama yang baik antar instansi terkait akan membuat keberhasilan suatu program atau kebijakan akan meningkat. Untuk kerja sama yang telah dilaksanakan saat ini pihak Dinas sudah mensosialisasikan kepada Camat seluruh Kota Baubau untuk diteruskan kepada masyarakat. Untuk kerja sama layanan dokumen kependudukan dalam meningkatkan kepemilikan akta perkawinan di Kota Baubau sudah dilakukan dengan baik dan maksimal seperti kerjasama dengan para Camat di seluruh Kota Baubau agar dapat disosialisasikan kepada masyarakat di Kecamatan masing-masing, dan juga kerjasama dengan pihak Gereja dan Pura untuk dapat mensosialisasikan akan pentingnya dokumen kependudukan dalam hal ini kepemilikan akta perkawinan agar dapat memudahkan pengurusan dokumen lainnya serta tercapainya tertib administrasi.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Ade Sofa, M.Zaki (2019), berjudul "Tinjauan Administrasi Pencatatan Perkawinan Dalam Memperoleh Akta Pernikahan Penduduk Non Muslim". Adapun temuan hasil penelitiannya yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bungo telah menjalankan proses administrasi sesuai dengan Petunjuk Pelaksanaan Pencatatan Perkawinan dan Perceraian. Tetapi, masih ada beberapa hambatan yang dihadapi antara lain keterbatasan sumber daya manusia dibagian pencatatan perkawinan, kurangnya fasilitas komputer, serta kurangnya partisipasi masyarakat dalam pelaporan pencatatan akta perkawinan.

Kedua, Darman, Mayana Andi Hasan (2017), berjudul "**Peningkatan Kesadaran Masyarakat Untuk Memiliki Akta Perkawinan Di Desa Koja Doi**". Adapun temuan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa peran masih banyak perkawinan yang tidak tercatat pada petugas pencatat perkawinan setempat, hal ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang mengajukan permohonan pengesahan perkawinan, petugas pencatat perkawinan untuk memperoleh pengesahan perkawinan mereka secara hukum. Fakta lain menunjukkan, bahwa mereka tidak mencatat perkawinannya karena alasan mahal biaya pencatat perkawinan.

Pembaharuan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yakni Implementasi Layanan Dokumen Kependudukan Dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Perkawinan Non Muslim Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau belum berjalan dengan baik berdasarkan tinjauan teori Implementasi menurut Edward III. Namun terdapat hambatan dalam implementasinya

yaitu kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen dalam hal ini akta perkawinan, dan kurangnya sumber daya manusia.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi terkait penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan sebagai berikut :

1. Implementasi Layanan Dokumen Kependudukan Dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Perkawinan Non Muslim Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau belum berjalan dengan baik berdasarkan tinjauan teori Implementasi menurut Edward III.
2. Faktor penghambat dari Implementasi Layanan Dokumen Kependudukan dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Perkawinan Non Muslim Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kota Baubau adalah kurangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat yang berpengaruh pada partisipasi masyarakat dalam pelaporan pencatatan perkawinan serta kurangnya sumber daya manusia.
3. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi factor penghambat yaitu dengan melaksanakan pelayanan jemput bola di tempat ibadah berlangsungnya pernikahan dan sosialisasi kepada masyarakat yang hadir pada pernikahan tersebut.

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 Edward III saja.

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 Implementasi Layanan Dokumen Kependudukan Dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Perkawinan Non Muslim Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada Kepala Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau serta jajarannya, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

