

**EFEKTIVITAS PELAYANAN AKTA PERKAWINAN OLEH DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN TOBA PROVINSI
SUMATERA UTARA**

RUDOLF JANSEN SIAGIAN
NPP. 29.0161

*Asdaf Provinsi Sumatera Utara
Program Studi
Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email:
rudolfsiagian09@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *(Contains the background behind the research) Professionalism is an employee capability that becomes an influence in the ownership of The marriage certificate is one of the civil registration documents that must be taken care of after getting married somewhere, this important event must be reported immediately so that the marriage can be declared a legal marriage according to law. Problems that often occur in general related to the issuance of marriage certificates are the low awareness of the people who marry to take care of the marriage certificate..***Objective:** *to find out how the marriage certificate service is at the Toba Regency Population and Civil Registration Service and to find out the obstacles found in the marriage certificate service at the Toba Regency Population and Civil Registration Service and to find out the efforts made by the Toba Regency Population and Civil Registration Service in resolving these obstacles.***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 service of marriage certificates by the Department of Population and Civil Registration in Toba Regency has not run optimally, this is because there is still a lack of public awareness in managing marriage certificates. There are still people who have married but do not take care of the marriage certificate.***Conclusion:** *Marriage certificate services by the Department of Population and Civil Registration in Toba Regency have not been optimal. This is because there are still community couples who have carried out marriages but do not yet have a Marriage Certificate. The obstacles that exist in the marriage certificate service are the lack of awareness from the community, the distance from where the community lives from the Toba Regency Population and Civil Registration Service and people who have not been able to provide online services. Toba Regency Civil Service, namely conducting socialization related to marriage certificate services and the use of marriage certificate ownership to the community, providing ball pick-up services for people who live far from the Population and Civil Registration Office, conducting socialization about online services to the community.*

Keywords : *Effectiveness, Service, Marriage Certificate*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Akta Perkawinan adalah salah satu dokumen pencatatan sipil yang harus diurus setelah melakukan pernikahan di suatu tempat, Peristiwa penting ini harus segera dilaporkan agar pernikahan dapat dinyatakan perkawinan sah menurut hukum. Permasalahan yang sering terjadi pada umumnya terkait penerbitan Akta Perkawinan adalah rendahnya kesadaran masyarakat yang melakukan pernikahan untuk mengurus Akta Perkawinan. **Tujuan** untuk mengetahui bagaimana pelayanan Akta Perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dan untuk mengetahui hambatan-hambatan yang ditemukan dalam pelayanan Akta Perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba serta untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dalam menyelesaikan hambatan-hambatan tersebut. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:.** Pelayanan akta perkawinan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Toba belum berjalan maksimal, hal ini dikarenakan masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam pengurusan akta perkawinan. Masih ada masyarakat yang sudah melakukan pernikahan namun tidak mengurus akta perkawinan. **Kesimpulan** pelayanan Akta Perkawinan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Toba belum optimal. Hal ini dikarenakan masih ada pasangan masyarakat yang sudah melaksanakan pernikahan akan tetapi belum memiliki Akta Perkawinan. Hambatan yang ada pada pelayanan Akta Perkawinan yakni kurangnya kesadaran dari masyarakat, jauhnya tempat tinggal masyarakat dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dan masyarakat yang belum mampu melakukan pelayanan secara online. Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan Akta Perkawinan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, yaitu melakukan sosialisasi terkait pelayanan akta perkawinan dan kegunaan kepemilikan akta perkawinan kepada masyarakat, melakukan pelayanan jemput bola untuk masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, melakukan sosialisasi mengenai pelayanan secara online kepada masyarakat.

Kata kunci: : Efektivitas, Pelayanan, Akta Perkawinan.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah negara yang mempunyai keberagaman baik keberagaman agama, suku, ras maupun golongan lainnya. Untuk mengatur keberagaman yang ada di Indonesia, negara menjalankan pemerintahan berdasarkan sistem hukum. Sebagai negara yang menganut sistem hukum, pemerintah harus menjalankan fungsi dan tugasnya dengan adil dan tegas. Tertib administrasi merupakan salah satu kewajiban dan merupakan harapan dari semua rakyat Indonesia. Keberagaman ini ada karena banyaknya penduduk di Indonesia dan kondisi geografis yang berbentuk kepulauan. Pelayanan publik yaitu sebuah rangkaian kegiatan yang memiliki tujuan yaitu memenuhi kebutuhan penduduk atas barang, jasa, dan/atau layanan yang diberikan oleh pemberi layanan, seperti penyelenggaraan administrasi dan perlindungan hukum, sesuai dengan aturan perundang-undangan. Adapun bentuk dalam pelayanan publik yakni pelayanan administrasi kependudukan yang diperankan pemerintah kepada masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil memiliki peran pada saat menjalankan pelayanan administrasi kependudukan untuk ruang lingkup kabupaten/kota sebagaimana yang diatur dalam undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus lebih meningkatkan peran lagi dalam memberikan pelayanan yang adil dan professional supaya timbul rasa nyaman, tertib dan teratur. Penduduk juga harus melaksanakan pelaporan dari peristiwa penting maupun peristiwa kependudukan. Akta Perkawinan adalah salah satu dokumen pencatatan sipil yang harus diurus setelah melakukan pernikahan di suatu tempat, Peristiwa penting ini harus segera dilaporkan agar pernikahan dapat dinyatakan perkawinan sah menurut hukum. Permasalahan yang sering terjadi pada umumnya terkait penerbitan Akta Perkawinan adalah rendahnya kesadaran masyarakat yang melakukan pernikahan untuk mengurus Akta Perkawinan.

Sebagai bukti sah bahwa pasangan menikah di suatu tempat. Kabupaten Toba adalah salah satu kabupaten yang termasuk di lingkup administratif dari Sumatera Utara yang dengan Ibukota Kabupaten Toba adalah Balige. Penduduk Kabupaten Toba yang memiliki Akta Perkawinan sebanyak 1709 pasangan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba menjalankan pelayanan administratif kependudukan untuk mencapai tujuan maupun hak serta kewajiban kependudukan yang sudah disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administasi Kependudukan,

pasal 7 bahwa “Pemerintah kabupaten/kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan.” Berdasarkan wawancara melalui via telepon pada tanggal 15 Juli 2021 dengan Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba yaitu Ibu Lasma Friska, permasalahan pada masyarakat yaitu sulitnya untuk datang ke tempat pembuatan akta perkawinan karena kondisi geografis yang membuat jarak yang ditempuh penduduk untuk datang ke kantor dinas menghabiskan waktu yang banyak dan biaya transportasi yang cukup banyak untuk sampai . Permasalahan lain juga tidak terlepas dari masih kurangnya sosialisasi dan edukasi dari aparat mengenai kegunaan dari pengurusan Akta Perkawinan dan dokumen kependudukan lainnya kepada masyarakat Kabupaten Toba.

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan, dengan itu penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian berjudul **EFEKTIVITAS PELAYANAN AKTA PERKAWINAN OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN TOBA PROVINSI SUMATERA UTARA.**

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

Akta Perkawinan adalah salah satu dokumen pencatatan sipil yang harus diurus setelah melakukan pernikahan di suatu tempat, Peristiwa penting ini harus segera dilaporkan agar pernikahan dapat dinyatakan perkawinan sah menurut hukum. Permasalahan yang sering terjadi pada umumnya terkait penerbitan Akta Perkawinan adalah rendahnya kesadaran masyarakat yang melakukan pernikahan untuk mengurus Akta Perkawinan.

1.3 **Penelitian Terdahulu**

Pertama, Tenrisannah (2020)., berjudul “*Kesadaran Hukum Masyarakat Dalam Kepemilikan Akta Nikah di Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo* “. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni Menurut hasil penelitian yakni kesadaran hukum penduduk untuk pengurusan akta perkawinan di Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo termasuk tinggi. Simpulan ini teruji pada tingginya sikap hukum, dan perilaku hukum oleh karena itu jumlah suatu keluarga yang mempunyai akta perkawinan berbanding terbalik dengan keluarga yang tidak mempunyai akta dari perkawinan yakni sebesar 6498 (99,32 %) keluarga yang mempunyai akta dari perkawinan sedangkan penduduk yang belum mempunyai akta perkawinan

sebesar 44 (0,67 %). Hambatan yang mengakibatkan penduduk di Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo belum mempunyai akta perkawinan yaitu ketidakpahaman penduduk dari kegunaan mempunyai akta perkawinan, terdapatnya perkawinan lebih dari satu kali, ukuran kehidupan sosial ekonomis, dan kurangnya edukasi hukum tentang perkawinan.

Kedua, Achmad setyadi (2019) berjudul “Rendahnya kepengurusan adminduk di Kelurahan Gandul Kecamatan Cinere”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Kelurahan Gandul yang merupakan perwakilan dari Kecamatan Cinere merupakan kelurahan yang menerapkan program GISA. Jumlah kepengurusan dokumen kependudukan di kelurahan Gandul sangat meningkat melalui Program GISA. Pihak pemerintah daerah turut serta dalam berperan aktif di segala kegiatan yang dilakukan di kelurahan Gandul.

Ketiga, Katrina (2018) , berjudul “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja” . Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja dengan memakai teori yang dikemukakan oleh Hari Lubis dan Martani Huseini yaitu prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja serta teori yang dikemukakan oleh Siagian yakni kecermatan dan gaya pemberian pelayanan berada pada tataran yang efektif t masih tetapi ditemukan sebagian aspek penting yang harus diberi perbaikan.

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

Kegiatan penelitian yang dilaksanakan memiliki tujuan yakni:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan pembuatan Akta Perkawinan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.

2. Untuk mengetahui faktor yang termasuk sebagai penghambat dalam pada penerbitan Akta Perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya dijalankan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dalam meningkatkan pelayanan penerbitan Akta Perkawinan bagi masyarakat di Kabupaten Toba.

II. METODE

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif sebab peneliti fokus dalam menggambarkan peristiwa yang terjadi dilapangan secara sistematis, logis, objektif dan benar-benar terjadi, agar dapat dipahami setiap fakta yang terjadi guna mendapatkan kesimpulan atas permasalahan yang terjadi.

Menurut sugiyono (2014:137) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai seting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Apabila dilihat dari setingnya, data dapat dikumpulkan pada seting alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, disekolah dengan tenaga pendidik dan kependidikan, dirumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, jalan dan lain-lain". Berdasarkan data tersebut, tentunya data yang diperoleh haruslah sesuai dengan fakta sehingga dapat menjadi referensi yang akan menimbulkan beberapa klasifikasi data.

Sugiyono (2014:62) mengemukakan bahwa, "setiap peneliti harus dapat menyajikan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara kuesioner (angket) atau dokumen". 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 Efektivitas Pelayanan Akta Perkawinan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Toba berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

A. Persyaratan

Persyaratan adalah kebutuhan fisik atau fungsional yang terdokumentasi tunggal yang ingin dipenuhi oleh desain, produk, atau proses tertentu. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dan informasi dari hasil wawancara terkait persyaratan Akta perkawinan, penulis telah mengambil kesimpulan yakni Persyaratan pengurusan akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba sudah efektif karena telah memaparkan informasi terkait persyaratan dalam pengurusan akta perkawinan lewat papan Informasi di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.

B. Prosedur

Prosedur ialah langkah atau tahapan pada saat pelaksanaan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toba serta informasi yang didapatkan melalui wawancara kepada informan yaitu kepala seksi perkawinan, perceraian, perubahan status anak Ibu Lasma Friska S.E dan wawancara dengan ibu Katrin Sitinjak selaku masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan akta perkawinan, penulis mengambil kesimpulan yaitu untuk prosedur atau tahapan pelaksanaan pelayanan akta perkawinan sudah efektif karena mudah dan tidak berbelit-belit.

C. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan yaitu durasi lamanya waktu yang ditentukan untuk melaksanakan semua kegiatan pelayanan akta perkawinan yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toba serta informasi dari hasil wawancara kepada informan kepala bidang pelayanan pencatatan Sipil bapak Hendra Anfourrel Butarbutar, AP dan informan dari masyarakat ibu Katrin Sitinjak, penulis telah mengambil kesimpulan yakni untuk waktu pelayanan akta perkawinan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba sudah efektif karena proses pelayanan dari mulai masyarakat datang sampai dengan masyarakat mendapatkan kutipan akta perkawinan sudah sesuai aturan dan tidak memberatkan masyarakat karena hanya memerlukan waktu 1x24 jam.

D. Biaya/Tarif

Biaya /Tarif adalah bentuk nominal pengeluaran yang dibebankan kepada masyarakat pada saat pelayanan pengurusan akta perkawinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Toba. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba serta informasi dari hasil wawancara kepada informan yaitu kepala bidang pelayanan pencatatan Sipil Hendra Anfourel Butarbutar, AP Kepala Seksi Perkawinan Perceraian Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan Ibu Lasma Friska S.E serta masyarakat yaitu Bapak Bobby Sianipar, Penulis menarik kesimpulan bahwa sudah dapat dikatakan efektif pelayanan pembuatan akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba karena biaya dalam pengurusan akta perkawinan dilakukan secara gratis atau tidak memungut biaya apapun sesuai dengan aturan yang berlaku.

E. Produk Pelayanan

Produk pelayanan ialah suatu hasil dari pelayanan yang didapatkan masyarakat dan diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan aturan yang berlaku. masih ditemui masyarakat yang tidak memiliki akta perkawinan dikarenakan jarak kantor dengan tempat tinggal yang jauh dan kesadaran masyarakat yang rendah karena tidak mengetahui kegunaan dari kepemilikan akta perkawinan tersebut.

F. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, merupakan tata cara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk penanganan dalam pelaksanaan pengaduan dan tidak lanjut dari pelayanan akta perkawinan. Setiap masukan dan saran yang disampaikan masyarakat diterima oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toba Adapun keluhan yang disampaikan beberapa masyarakat adalah jauhnya tempat tinggal masyarakat dengan kantor dinas. Hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis pada saat melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dan dari hasil dari wawancara Kepada informan yaitu kepala bidang pelayanan pencatatan Sipil bapak Hendra Anfourel Butarbutar, AP, Kepala Seksi Perkawinan Perceraian Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan Ibu Lasma Friska S.E dan Masyarakat ibu Katrin Sitinjak penulis menarik kesimpulan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba siap menindaklanjuti segala pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toba. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil

sudah menjalankan program jemput bola ke desa-desa yang jauh dari lokasi penerbitan akta perkawinan. Hal ini merupakan antusias Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor dinas.

G. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana menjadi sumber pendukung dalam pelaksanaan pelayanan akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan informan Kepala Dinas Bapak Drs. Bonar M.T Butarbutar dan Kepala bidang pelayanan pencatatan sipil Bapak Hendra Anfourel Butarbutar, AP, penulis menarik kesimpulan bahwa sarana prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba sudah baik dan memadai karena memiliki manfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan akta perkawinan yang diberikan kepada masyarakat.

H. Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi petugas pelayanan merupakan kapasitas atau kemampuan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dalam melaksanakan pelayanan penerbitan akta perkawinan kepada masyarakat.

3.2 Faktor- Faktor yang menjadi penghambat yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dalam Pelayanan Akta Perkawinan

A. Kurangnya Kesadaran Masyarakat

Kesadaran dari masyarakat merupakan faktor penting dalam proses pelayanan akta perkawinan agar tidak menghambat pelaksanaan.

B. Tempat tinggal masyarakat memiliki jarak yang jauh dengan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba

Tempat tinggal masyarakat yang berada didesa yang jauh lokasinya dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi kendala yang menyebabkan belum maksimalnya pelayanan akta perkawinan. jarak antara tempat tinggal masyarakat dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi salah satu penghambat dalam pelayanan akta perkawinan, mahalnya biaya transportasi dan lamanya waktu dalam perjalanan untuk sampai ke tempat penerbitan akta perkawinan serta kesibukan masyarakat dalam pekerjaan sebagai petani untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

C. Masyarakat tidak mampu melakukan pelayanan secara online

Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Toba pada saat ini sudah menjalankan pelayanan secara online juga. Akan tetapi masih ada masyarakat yang tidak paham dan mengerti mengenai pelayanan online dikarenakan ketidakmampuan masyarakat menggunakan teknologi informasi yang ada pada saat ini.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Tenrisannah (2020)., berjudul “*Kesadaran Hukum Masyarakat Dalam Kepemilikan Akta Nikah di Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo* “. Adapun TEMUAN hasil penelitiannya yakni Menurut hasil penelitian yakni kesadaran hukum penduduk untuk pengurusan akta perkawinan di Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo termasuk tinggi. Simpulan ini teruji pada tingginya sikap hukum, dan perilaku hukum oleh karena itu jumlah suatu keluarga yang mempunyai akta perkawinan berbanding terbalik dengan keluarga yang tidak mempunyai akta dari perkawinan yakni sebesar 6498 (99,32 %) keluarga yang mempunyai akta dari perkawinan sedangkan penduduk yang belum mempunyai akta perkawinan sebesar 44 (0,67 %). Hambatan yang mengakibatkan penduduk di Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo belum mempunyai akta perkawinan yaitu ketidapahaman penduduk dari kegunaan mempunyai akta perkawinan, terdapatnya perkawinan lebih dari satu kali, ukuran kehidupan sosial ekonomis, dan kurangnya edukasi hukum tentang perkawinan.

Achmadsetyadi (2019) berjudul “*Rendahnya kepengurusan adminduk di Kelurahan Gandul Kecamatan Cinere*”. Adapun temuan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Kelurahan Gandul yang merupakan perwakilan dari Kecamatan Cinere merupakan kelurahan yang menerapkan program GISA. Jumlah kepengurusan dokumen kependudukan di kelurahan Gandul sangat meningkat melalui Program GISA. Pihak pemerintah daerah turut serta dalam berperan aktif di segala kegiatan yang dilakukan di kelurahan Gandul.

Katrina (2018) , berjudul “*Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja*” . Adapun temuan hasil penelitiannya yakni efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja dengan memakai teori yang dikemukakan oleh Hari Lubis dan Martani Huseini yaitu prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja serta teori yang dikemukakan oleh Siagian yakni kecermatan dan

gaya pemberian pelayanan berada pada tataran yang efektif t masih tetapi ditemukan sebagian aspek penting yang harus diberi perbaikan.

Pembaharuan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yakni pelayanan Akta Perkawinan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Toba belum optimal. Hal ini dikarenakan masih ada pasangan masyarakat yang sudah melaksanakan pernikahan akan tetapi belum memiliki Akta Perkawinan. Hambatan yang ada pada pelayanan Akta Perkawinan yakni kurangnya kesadaran dari masyarakat, jauhnya tempat tinggal masyarakat dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dan masyarakat yang belum mampu melakukan pelayanan secara online. Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan Akta Perkawinan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, yaitu melakukan sosialisasi terkait pelayanan akta perkawinan dan kegunaan kepemilikan akta perkawinan kepada masyarakat, melakukan pelayanan jemput bola untuk masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, melakukan sosialisasi mengenai pelayanan secara online kepada masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Dalam Pelayanan Akta Perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan akta perkawinan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Toba belum berjalan maksimal, hal ini dikarenakan masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam pengurusan akta perkawinan. Masih ada masyarakat yang sudah melakukan pernikahan namun tidak mengurus akta perkawinan.
2. Pelayanan akta perkawinan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Toba memiliki beberapa faktor-faktor yang menghambat yaitu jauhnya tempat tinggal masyarakat dengan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba sehingga memakan waktu yang lama serta mengeluarkan biaya untuk sampai ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba untuk melakukan pengurusan akta perkawinan. Masyarakat yang bertempat tinggal jauh dengan lokasi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba tidak mampu melakukan pelayanan akta perkawinan secara online.

3. Upaya-upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dalam mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi yakni melakukan sosialisasi terkait pelayanan akta perkawinan dan kegunaan kepemilikan akta perkawinan, , menjalankan kegiatan jemput bola kepada masyarakat yang berada di desa-desa untuk melaksanakan pelayanan secara langsung kepada masyarakat. Melakukan sosialisasi terkait pelayanan secara online agar masyarakat yang berada jauh dari lokasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dapat melakukan pelayanan

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu lokus saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Gibson dan Steers 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 Pelayanan Akta Perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba Utara untuk Menemukan Hasil Yang Lebih Mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba Utara serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Creswell, John W. 2014. *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mardalis. 2010. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Masrusi, 2014. *Analisis Efektivitas Program Nasional Program Pemberdayaan*. Bandung : Akademika Permata
- Moelong, Lexy J 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan ; Pengembangan Model Konseptual. Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Salim. 2003. *Pengantar Hukum Perdata (BW)*. Jakarta: Sinar Grafika.

