**ABSTRAK**

Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak menghadapi beberapa permasalahan dalam pelaksanaannya antara lain mayoritas pasangan suami istri non muslim tidak melaporkan perkawinannya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mereka lebih mementingkan perkawinan secara adat atau melakukan resepsi pernikahan secara keluarga dan kerabat, ketidaksadaran akan pentingnya sebuah akta perkawinan, serta sosialisasi yang kurang dari dinas terkait, kurangnya kenyamanan yang dikarenakan oleh Sarana dan Prasarana yang dinilai kurang, dan jadwal pelayanan yang tidak pasti yang disebabkan oleh kurangnya personil pegawai.

Adapun tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan penerbitan akta perkawinan bagi pasangan suami istri non muslim di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, faktor yang menghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam pelayanan pembuatan akta perkawinan serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Untuk meneliti hal tersebut penulis menggunakan alat analisis dari perspektif normatif yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, dokumentasi, dan wawancara,dan angket. Analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis dapat menyimpulkan kurangnya pegawai, sosialisasi serta kurangnya sarana dan prasarana sehingga pelayanan pembuatan akta perkawinan masih belum efektif. Adapun beberapa saran dari penulis kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak agar memperhatikan kembali aspek-aspek yang dapat meningkatkan pelayanan seperti peningkatan jumlah pegawai, sosialisasi kepada pegawai maupun masyarakat serta meningkatkan sarana dan prasarana.

Kata Kunci: Akta Perkawinan, Pasangan Non Muslim, Statistik Deskriptif, Pelayanan.