

**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN AKTA PERKAWINAN BAGI MASYARAKAT
ETNIS TIONGHOA DALAM MENINGKATKAN TERTIB ADMINISTRASI DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUBU RAYA PROVINSI
KALIMANTAN BARAT**

MIGKEL TRIYANTO

NPP. 29.1028

*Asdaf Kabupaten Kubu Raya, Provinsi Kalimantan Barat
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email: migkeltriyanto@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The ethnic Chinese community, especially those who are Buddhist and Confucian in Kubu Raya Regency, still mostly perform traditional marriages or carry out their wedding receptions only within the scope of close family and close relatives, which is commonly known as "Marriage Photo" as evidence that the couple between this man and woman had married. This HaI is against the rules of population administration and civil registration and is not in accordance with the applicable regulations. They still do not realize the importance of registering marriages. **Purpose :** This study aims to find out how the quality of marriage certificate services is carried out specifically for the ethnic Chinese community by the Population and Civil Registration Office of Kubu Raya Regency as a form of service and effort to regulate administration, especially in recording marriages that occur in ethnic Chinese communities. **Method:** this study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach. Data were collected through observation, documentation, and interview techniques. Data analysis was carried out using data condensation techniques, data presentation, and drawing conclusions. The analysis uses theory from a theoretical perspective, namely the theory of Lovelock in Hardiyansyah (2011: 52) to measure service quality. **Result:** The results of this study indicate that the quality of service is quite optimal so that the service of making marriage certificates for the ethnic Chinese community is quite effective. Some of the obstacles experienced by the Population and Civil Registration Office of Kubu Raya Regency were due to the lack of transportation equipment for the ball pick-up program and the lack of human resources at the Population and Civil Registration Office and the lack of participation from the ethnic Chinese community itself due to the strong culture of their ancestors. In order to improve the quality of service, it is necessary to pay attention to aspects that can improve facilities and infrastructure, increase the number of employees and socialize to employees and the community so that services can be carried out properly. **Conclusion:** the quality of service for making marriage certificates for the ethnic Chinese community is quite effective, although there are some shortcomings experienced by the Office of Population and Civil Registration of Kubu Raya Regency, West Kalimantan Province.

Keywords: Service Quality, Marriage Certificate Registration, Chinese Ethnicity

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Masyarakat etnis Tionghoa khususnya yang beragama Buddha dan Konghucu di Kabupaten Kubu Raya masih banyak melakukan perkawinan adat atau melaksanakan resepsi pernikahannya hanya secara lingkup keluarga dekat dan kerabat dekat, yang biasa di kenal dengan istilah “Kawin Foto” sebagai bukti bahwa pasangan tersebut antara perempuan dan laki-laki ini telah melakukan pernikahan. Hal ini bertentangan dengan aturan administrasi kependudukan dan catatan sipil dan tidak sesuai juga dengan regulasi yang berlaku. Mereka masih belum menyadari pentingnya pencatatan perkawinan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan akta perkawinan yang dilakukan khusus bagi masyarakat etnis Tionghoa oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya sebagai bentuk dari pelayanan dan usaha untuk menertibkan administrasi khususnya dalam mencatatkan perkawinan yang terjadi pada masyarakat etnis Tionghoa. **Metode:** penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, dokumentasi, dan wawancara. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Teknik kondensasi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Analisis menggunakan teori dari perspektif teoritis yaitu teori dari Lovelock dalam Hardiyansyah (2011:52) untuk mengukur kualitas pelayanan. **Hasil/Temuan :** hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan cukup optimal sehingga pelayanan pembuatan akta perkawinan bagi masyarakat etnis Tionghoa sudah cukup efektif. Adapun beberapa hambatan yang dialami oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya ialah dikarenakan kurangnya alat transportasi untuk program jemput bola dan kurangnya SDM di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta kurangnya partisipasi dari masyarakat etnis Tionghoa itu sendiri dikarenakan masih kentalnya budaya dari nenek moyang. Guna meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan agar memperhatikan kembali aspek-aspek yang dapat meningkatkan sarana dan prasarana, meningkatkan jumlah pegawai serta sosialisasi kepada pegawai maupun masyarakat agar pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik. **Kesimpulan :** kualitas pelayanan pembuatan akta perkawinan bagi masyarakat etnis Tionghoa sudah cukup efektif walaupun terdapat beberapa kekurangan yang dialami kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pencatatan Akta Perkawinan, Etnis Tionghoa

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap manusia mengalami suatu kejadian-kejadian penting dalam kehidupannya, untuk itu kejadian tersebut memerlukan suatu pencacatan agar setiap kejadian tersebut mendapatkan suatu kepastian hukum, kejadian atau peristiwa yang penting itu dalam kehidupan manusia antar lain ialah kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, dan berbagai peristiwa dan kejadian penting lainnya yang dapat terjadi di kehidupan manusia (<https://media.neliti.com>, 29 Agustus 2021). Dalam terjaminnya kepastian hukum tersebut dibutuhkan suatu aturan yang mengatur terwujudnya suatu bukti yang sah dan nyata bagi masyarakat tentang pencatatan sipil dan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi, Kabupaten ataupun Kota yang di atur oleh Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri.

Salah satu kejadian yang sangat penting oleh manusia adalah perkawinan. Pentingnya perkawinan yang sah menjadikan suatu hubungan menjadi terhormat serta diakui oleh negara dan

masyarakat, sehubungan dari pada itu perlu dibentuk undang-undang mengenai arti dari perkawinan yang disebutkan dalam pasal 1 UU No. 1 Tahun 1974 Tentang perkawinan, Kemudian UU No. 1 Tahun 1974 menetapkan bahwa “perkawinan ialah ikatan lahir bathin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.” Mengingat hal ini penting maka perlu adanya suatu pencatatan perkawinan supaya memiliki jaminan kepastian hukum, oleh karena itu maka diperlukan adanya pencatatan perkawinan (dinamikahukum.fh.unsoed.ac.id, 29 Agustus 2021).

Akta perkawinan merupakan produk tindakan administratif negara yang berupa penetapan, apabila kutipan akta perkawinan itu dibaca substansinya (isinya) akan dapat diketahui pandangan politik hukum, serta kesiapan kelembagaan negara dalam melaksanakan misinya. Tujuan dari pencatatan perkawinan ini untuk memberikan bukti nyata dan sah dalam bentuk akta perkawinan serta buku nikah yang menandakan kesahan dari pernikahan tersebut, hingga pernikahan yang terlaksana dapat diakui secara agama, negara dan didepan mata hukum sehingga dapat di pertanggung jawabkan di mata hukum (<https://www.materibelajar.id/2016/01/materi-pelayanan-publik-jenis-pelayanan.html>, 29 Agustus 2021).

Kabupaten Kubu Raya adalah salah satu kabupaten di Provinsi Kalimantan Barat yang memiliki keberagaman agama seperti Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, Konghucu dan agama kepercayaan. Masih banyak masyarakat etnis Tionghoa khususnya beragama Buddha dan Konghucu yang belum tercatat status perkawinannya. Mereka hingga saat ini masih sangat banyak yang belum menyadari pentingnya pencatatan perkawinan di dalam kehidupan berumah tangga. Menurut data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat menjelaskan bahwa masih rendahnya tingkat kesadaran penduduk melaporkan setiap peristiwa perkawinan sehingga menjadi persoalan tersendiri tidak hanya bagi penduduk yang bersangkutan melainkan juga bagi instansi pelaksana yang menyelenggarakan administrasi kependudukan. Akibat perkawinan tidak tercatat secara negara maka perkawinan tersebut dianggap tidak pernah ada walaupun secara agama dianggap sah (<https://dukcapil.kalbarprov.go.id/>, 29 Agustus 2021). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di harapkan dapat memberikan suatu pelayanan yang efisien, maksimal, dan berkualitas, sehingga masyarakat etnis Tionghoa sadar dan dapat melakukan pencatatan perkawinannya dengan lancar.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan pelayanan penerbitan Akta perkawinan bagi masyarakat etnis Tionghoa dalam meningkatkan tertib administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat yaitu Sebagian besar dari masyarakat etnis Tionghoa ini melakukan perkawinan adat atau melaksanakan resepsi pernikahannya hanya secara lingkup keluarga dekat dan kerabat dekat, yang biasa di kenal dengan istilah “Kawin Foto” yang menjadikan bukti atau sebagai simbol bahwa pasangan tersebut antara perempuan dan laki-laki ini telah melakukan pernikahan. Masyarakat etnis Tionghoa khususnya yang beragama Buddha dan Konghucu di Kabupaten Kubu Raya hingga saat ini masih sangat banyak yang belum menyadari pentingnya pencatatan perkawinan di dalam kehidupan berumah tangga. Karena masih kentalnya budaya yang mereka percayai serta kurangnya pengetahuan mengenai tata cara dan syarat pembuatan akta perkawinan yang menyebabkan masyarakat etnis Tionghoa tidak mencatatkan perkawinannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Masih rendahnya tingkat kesadaran penduduk melaporkan setiap peristiwa perkawinan sehingga menjadi persoalan tersendiri tidak hanya bagi penduduk yang bersangkutan melainkan juga bagi instansi

pelaksana yang menyelenggarakan administrasi kependudukan. Akibat perkawinan tidak tercatat secara negara maka perkawinan tersebut dianggap tidak pernah ada walaupun secara agama dianggap sah.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu mengenai pencatatan akta perkawinan. Penelitian Yuyun Suhada (2016) yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Perkawinan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak (Sahada;2016) menemukan bahwa Hasil analisis yang digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan kinerja masyarakat terhadap kualitas pelayanan pembuatan Akta Perkawinan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak diketahui bahwa mutu kualitas pelayanan pembuatan Akta Perkawinan kurang baik, karena kinerja pelayanan Akta Perkawinan belum memberikan hasil yang baik sesuai dengan harapan masyarakat (Sahada;2016). Penelitian Yahya Muhammad (2011) yang berjudul Kualitas Pelayanan Administrasi Akta Perkawinan Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya (Muhammad;2011) menemukan bahwa kualitas pelayanan akta perkawinan yang dilakukan oleh Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya sudah baik tetapi perlu diperbaiki masalah seperti ruang tunggu yang perlu diperhatikan kenyamanannya (Muhammad;2011). Penelitian Tenrysannah (2020) yang berjudul kesadaran hukum masyarakat dalam kepemilikan akta nikah di Kecamatan Sajoangin Kabupaten Wajo (Tenrysannah;2020) menemukan bahwa kesadaran hukum masyarakat dalam kepemilikan akta nikah di Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo tergolong tinggi. Hal ini terbukti dari tingginya sikap hukum, dan perilaku hukum serta berbanding jauhnya jumlah Kepala Keluarga yang memiliki akta nikah dibandingkan Kepala Keluarga yang tidak memilimi akta nikah yaitu sebanyak 6498 (99,32 %) pasangan yang memiliki akta nikah sedangkan pasangan yang tidak memiliki akta nikah sebanyak 44 (0,67 %). Faktor-faktor yang menyebabkan masyarakat di Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo tidak memiliki akta nikah yaitu ketidaktahuan masyarakat atas pentingnya kepemilikan akta nikah, adanya pernikahankedua, tingkat kehidupan sosial ekonomis, dan kurangnya sosialisasi undangundang perkawinan(Tenrysannah;2020).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni kualitas pelayanan penerbitan akta perkawinan masyarakat etnis Tionhoa dalam meningkatkan tertib administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat metode yang digunakan kualitatif secara deskriptif dengan metode induktif juga berbeda dengan penelitian Sahada, Muhammad, dan Tensysannah. Selain itu pengukuran /indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan teori pelayanan publik Lovelock dalam Hardiyansyah (2011:52) bahwa dalam mengukur kualitas pelayanan diperlukan indikator Tangible (terjamah), Realiabile (handal), Responsiveness, Assurance (jaminan), dan Empati.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan akta perkawinan yang dilakukan khusus bagi masyarakat etnis Tionghoa oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya sebagai bentuk dari pelayanan dan usaha untuk menertibkan

administrasi khususnya dalam mencatatkan perkawinan yang terjadi pada masyarakat etnis Tionghoa.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan kualitatif secara deskriptif dengan metode induktif dan menganalisis data melalui reduksi data, data display/ penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Conclusion Drawing atau Verification). Data diperoleh dengan teknik Triangulasi data yaitu menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data wawancara dengan teknik purposive sampling terhadap lima informan yaitu Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya, Kepala bidang pelayanan, staf seksi perkawinan dan penceraian, dan masyarakat Etnis Tionghoa yang sudah melakukan perkawinan. Adapun analisis menggunakan menggunakan teori pelayanan publik Lovelock dalam Hardiyansyah (2011:52) bahwa dalam mengukur kualitas pelayanan diperlukan indikator Tangible (terjamah), Realiabile (handal), Responsiveness, Assurance (jaminan), dan Empaty.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis kualitas pelayanan penerbitan Akta perkawinan bagi masyarakat etnis Tionghoa dalam meningkatkan tertib administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat. Adapun analisis menggunakan menggunakan teori pelayanan publik Lovelock dalam Hardiyansyah (2011:52) bahwa dalam mengukur kualitas pelayanan diperlukan indikator Tangible (terjamah), Realiabile (handal), Responsiveness, Assurance (jaminan), dan Empaty. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. *Tangible* (berwujud)

Penulis melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Pada Pasal 5 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintahan Daerah, berisi tentang standarisasi sarana dan prasarana kerja, yaitu ruangan kantor, perlengkapan kantor, rumah dinas dan kendaraan dinas.

1. Indikator sarana dan prasarana sudah memiliki sarana dan prasarana berupa hardware dan software yaitu perangkat fisik perkantoran berupa komputer dan lain-lain serta aplikasi khusus dalam pelayanan pembuatan dokumen kependudukan.
2. Kemudahan proses pelayanan belum sesuai pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4 yang menyebutkan asas penyelenggaraan pelayanan publik yaitu “asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan”. seharusnya akan lebih mudah untuk masyarakat melakukan pelayanan pencatatan akta perkawinan apabila semua tahapan yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan agar disosialisasikan secara terus menerus kepada masyarakat.
3. Kenyamanan lingkungan ruang pelayanan sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 tentang Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintahan Daerah, bahwa standar tempat pelayanan sudah mumpuni untuk lingkup sebuah kabupaten dengan jumlah masyarakat yang ingin dilayani karena bukan hanya akta perkawinan saja yang dilayani disana akan tetapi pelayanan KTP, KK, pengesahan anak dan yang lainnya juga berada ditempat yang sama dan semua dapat berjalan dengan lancar.

3.2. Realibility (kehandalan)

Penulis melakukan pengukuran terhadap kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Sumber Daya Manusia dituntut agar mampu mengikuti perkembangan tersebut agar tercipta Sumber Daya Manusia yang berkualitas.

1. Kompetensi Sumber Daya Manusia. keterampilan dan kompetensi pegawai sudah baik dan terampil mereka handal dalam menjalankan tugas yang diberikan. Terbatasnya jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya akan sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan pencatatan akta perkawinan yang dimaksud. Dalam pelayanan seharusnya dibutuhkan banyak petugas atau staff untuk proses pelayanan di bidang pencatatan sipil agar pelayanan lebih cepat dilaksanakan.
2. Kejelasan prosedur pelayanan masih banyaknya masyarakat yang tidak mau mengikuti prosedur pelayanan karena anggapan mereka mengenai prosedur berbelit-belit sehingga mereka menggunakan jasa pihak ketiga yang menawarkan dengan berbagai kemudahan bahwa semua sudah diuruskan dan pasangan yang melakukan perkawinan hanya datang di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya untuk melaksanakan sidang selanjutnya pasangan akan menerima dengan bersih akta perkawinan tanpa harus merasa repot untuk mengurusnya. Melalui jasa pihak ketiga itulah mereka mengeluarkan biaya untuk mengurus dokumen tersebut.

3.3. Assurance (jaminan)

Penulis melakukan pengukuran terhadap assurance (jaminan) yaitu kemampuan dalam memberikan ketepatan waktu, biaya, jadwal serta kedisiplinan petugas dalam memberikan kepercayaan kepada konsumen/masyarakat.

1. Ketepatan Waktu Pelayanan. Proses pembuatan akta perkawinan sudah sesuai prosedur, menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 69 bahwa Instansi Pelaksana atau Pejabat yang diberi kewenangan, sesuai tanggung jawabnya, wajib diterbitkan sesegera mungkin dan paling lambat 14 hari jika berkas persyaratan sudah lengkap sesuai dengan prosedur. Jika proses penerbitan akta perkawinan mengalami penundaan, sebagian besar dikarenakan berkas persyaratan tidak lengkap. Namun dibalik proses yang sudah cukup baik sering terjadi kesalahan didalam penulisan nama pada akta perkawinan bagi masyarakat etnis Tionghoa, sebagai bentuk perbaikan dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya akan menerbitkan kutipan kedua akta perkawinan.
2. Kedisiplinan kedisiplinan petugas pelayanan sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik namun menurut penulis masih ada kekurangan seperti petugas yang terlalu lama keluar dari kantor sehingga masyarakat banyak yang menunggu dan ini menjadi perhatian untuk seluruh petugas pelayanan.
3. Kepastian biaya pelayanan biaya penerbitan dokumen kependudukan pencatatan sipil sudah sesuai ditambah dengan adanya kebijakan khusus yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengenai biaya sanksi denda dengan aturan yang terdapat pada Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 3 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, tanpa ada pungutan liar yang dilakukan pegawai maupun Staff Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.

4. Kepastian jadwal pelayanan ketepatan jadwal pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah baik sesuai Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dilihat dari kebijakan dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, akan tetapi hambatan bukanlah terletak pada pegawai sendiri menurut penulis terletak pada masyarakat yang tidak teliti dalam mendaftarkan berkas-berkasnya.

3.4. Empaty (empati)

Penulis melakukan pengukuran terhadap empathy (empati) adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen/masyarakat. Kesopanan dan keramahan pegawai adalah bentuk penghargaan mereka terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Secara keseluruhan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan dalam penerbitan akta perkawinan sudah berjalan dengan sangat adil, sopan, ramah dan tidak membedakan pelayanan yang diberikan, apapun status sosialnya pelayanan tetap diberikan secara sama sebagaimana mestinya. Hasil observasi penulis menunjukan bahwa aspek keadilan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah diterapkan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya khususnya di bagian Pencatatan Perkawinan.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan bagi Masyarakat etnis Tionghoa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya secara umum sudah baik sehingga sangat bermanfaat bagi masyarakat. Pelayanan pencatatan perkawinan yang di berikan bagi masyarakat etnis Tionghoa ini sangat membantu masyarakat etnis Tionghoa untuk melengkapi administrasi kependudukan khususnya akta perkawinan yang asli dan dapat di percaya namun Pelaksanaan pelayanan pencatatan bagi masyarakat Tionghoa belum memiliki pedoman secara khusus baik dalam Undang-Undang, Peraturan Pemerintah maupun Pemerintah Daerah. Dalam pelaksanaannya, pelayanan ini hanya berpedoman kepada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 yang mengatur tentang pendaftaran pencatatan perkawinan bagi masyarakat non muslim secara menyeluruh untuk melaksanakan pelayanan pencatatan perkawinan bagi masyarakat Tionghoa tersebut.

Penulis menemukan faktor penghambat yang membuat pelayanan menjadi kurang efektif yaitu kurangnya sarana dan prasarana pelayanan penerbitan akta perkawinan bagi masyarakat etnis Tionghoa, seperti kurangnya alat transportasi untuk pelayanan jemput sehingga sampai saat ini masih banyak masyarakat yang berada jauh dari ibu kota belum melaksanakan pembuatan akta perkawinan. Adapun kurang luasnya ruang kerja bagi pegawai dikantor sehingga menjadi kurang nyamannya selama bekerja dan pelayanan. Sama halnya yang ditemukan Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya sudah baik namun ruang tunggu yang perlu diperhatikan kenyamanannya (Muhammad;2011). Kurangnya jumlah pegawai yang pada saat ini hanya memiliki satu staff. Lamanya proses penerbitan belum mengetahui persyaratan yang harus dilengkapi serta masih banyak data-data masyarakat yang tidak sesuai seperti nama yang memiliki marga maupun yang lainnya serta kesadaran masyarakat yang rendah dan cenderung tidak peduli untuk melakukan pencatatan perkawinan mereka anggapan masyarakat bahwa dengan memiliki surat keterangan perkawinan secara agama sudah sah menurut hukum ataupun dengan melaksanakan nikah secara adat mereka saja sudah cukup membuktikan kepada khalayak bahwa pernikahan

mereka sudah diakui. Berbeda dengan kesadaran hukum masyarakat dalam kepemilikan akta nikah di Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo tergolong tinggi (Tenrysannah;2020).

Upaya pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dalam mengatasi permasalahan diatas ialah melaksanakan tugas pokok dan fungsi dengan baik dan bertanggung jawab, Melaksanakan program sosialisasi serta pelayanan keliling, Meningkatkan sarana dan Prasarana yang kurang agar pelayanan lebih maksimal lagi. Menambah pegawai atau staff honorer contohnya dan memberikan pelatihan terhadap aparatnya untuk dapat berkembang baik di bidang informasi teknologi maupun yang lainnya agar bisa menjalankan pelayanan pada masyarakat jauh lebih baik lagi.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa hal tersebut menunjukkan kualitas pelayanan pada penerbitan akta perkawinan bagi masyarakat etnis Tionghoa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dari segi sarana dan prasarana berupa hardware dan software serta aplikasi khusus dalam pelayanan pembuatan dokumen kependudukan. Adapun ruang pelayanan yang baik dalam standar pencegahan covid-19. Kemampuan dari para pegawai sudah berpengalaman, ahli dan berkompeten dalam bidangnya dan sudah dilaksanakan sudah sesuai dengan SOP. Pelayanan sudah sesuai dengan ketepatan waktu, biaya, jadwal serta kedisiplinan petugas dan dalam hal ini memiliki kesimpulan. Penulis menemukan faktor penghambat yang membuat pelayanan menjadi kurang efektif yaitu kurangnya sarana dan prasarana pelayanan seperti kurangnya alat transportasi untuk pelayanan jemput sehingga sampai saat ini masih banyak masyarakat yang berada jauh dari ibu kota. Adapun kurang luasnya ruang kerja bagi pegawai dikantor sehingga menjadi kurang nyamannya selama bekerja dan pelayanan. Kurangnya jumlah pegawai yang pada saat ini hanya memiliki satu staff. Lamanya proses penerbitan karena belum mengetahui persyaratan yang harus dilengkapi serta masih banyak data-data masyarakat yang tidak sesuai seperti nama yang memiliki marga maupun yang lainnya serta kesadaran masyarakat yang rendah dan cenderung tidak peduli untuk melakukan pencatatan Dalam mengatasi permasalahan diatas ialah melaksanakan tugas pokok dan fungsi dengan baik dan bertanggung jawab, Melaksanakan program sosialisasi serta pelayanan keliling, Meningkatkan sarana dan Prasarana yang kurang agar pelayanan lebih maksimal lagi. Menambah pegawai atau staff honorer contohnya dan memberikan pelatihan terhadap aparatnya untuk dapat berkembang baik di bidang informasi teknologi maupun yang lainnya agar bisa menjalankan pelayanan pada masyarakat jauh lebih baik lagi. Guna meningkatkan pelayanan diperlukan peningkatan sosialisasi lebih banyak, melaksanakan rapat evaluasi, memberikan sanksi jika pernikahan tanpa pencatatan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Keterbatasan penulis juga terdapat kurangnya keterbukaan masyarakat untuk memberi tahu status perkawinannya sehingga penulis mengalami kesulitan mencari data.

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 program pelayanan penerbitan Akta Perkawinan bagi masyarakat Etnis Tionghoa dalam meningkatkan tertin administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Denzin, Norman K. dan Lincoln, Yvonna S. 2009. *Handbook of Qualitative Research*. Diterjemahkan oleh: Dariyanto, Fata dan Rinaldi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Miles, Mathew B. dan Huberman, A. Michael. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Diterjemahkan oleh: Rohidi. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Syafiie, Inu kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Strauss, Anselm dan Corbin, Juliet. 2015. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. Diterjemahkan oleh: Shodiq dan Muttaqien. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Usman, Husaini dan Akbar, P. Setiady. 2011. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

B. Jurnal dan Karya Ilmiah

- Suhada, Yuyun. 2016. “Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Perkawinan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak”. *Jurnal*, Pontianak: Universitas Muhammadiyah Pontianak.
- Muhammad, Yahya Irnad. 2011. “Kualitas Pelayanan Administrasi Akta Perkawinan Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya”, Skripsi, Surabaya: Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

C. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 12 tahun 2006 tentang Kewarnegaraan Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintahan Daerah

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 97 Tahun 1978 tentang Penunjukan Pemuka Agama Sebagai Pembantu Pegawai Pencatat Perkawinan Bagi Umat Kristen Indonesia Yang Tunduk Kepada Staatblad 1933-75 Jo Staatblad 1936-607 dan Bagi Umat Hindu dan Buddha.

Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 3 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 42 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya

D. Sumber Lainnya

<https://media.neliti.com>, 29 Agustus 2021

<https://dinamikahukum.fh.unsoed.ac.id>, 29 Agustus 2021

<https://www.materibelajar.id/2016/01/materi-pelayanan-publik-jenis-pelayanan.html>, 29 Agustus 2021

<https://ppid.kalbarprov.go.id/?public=profil-daerah>, 29 Agustus 2021

<https://kuburayakab.go.id/seputar-kuburaya/>, 29 Agustus 2021

<https://library.binus.ac.id>ethesisdoc>, 29 Agustus 2021

<https://prokopim.kuburayakab.go.id/>, 11 Januari 2022

<https://gis.dukcapil.kemendagri.go.id/>, 11 Januari 2022

<https://dukcapil.kalbarprov.go.id/>, 11 Januari 2022

