

**PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM
PENERBITAN AKTA PERKAWINAN BAGI PENGHAYAT KEPERCAYAAN DI
KABUPATEN TOBA PROVINSI SUMATERA UTARA**

BINSAR PUTRA MILENIUM SITORUS
NPP. 29.0094

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

Email:

binsarpmsitorus@gmail.com

ABSTRACT

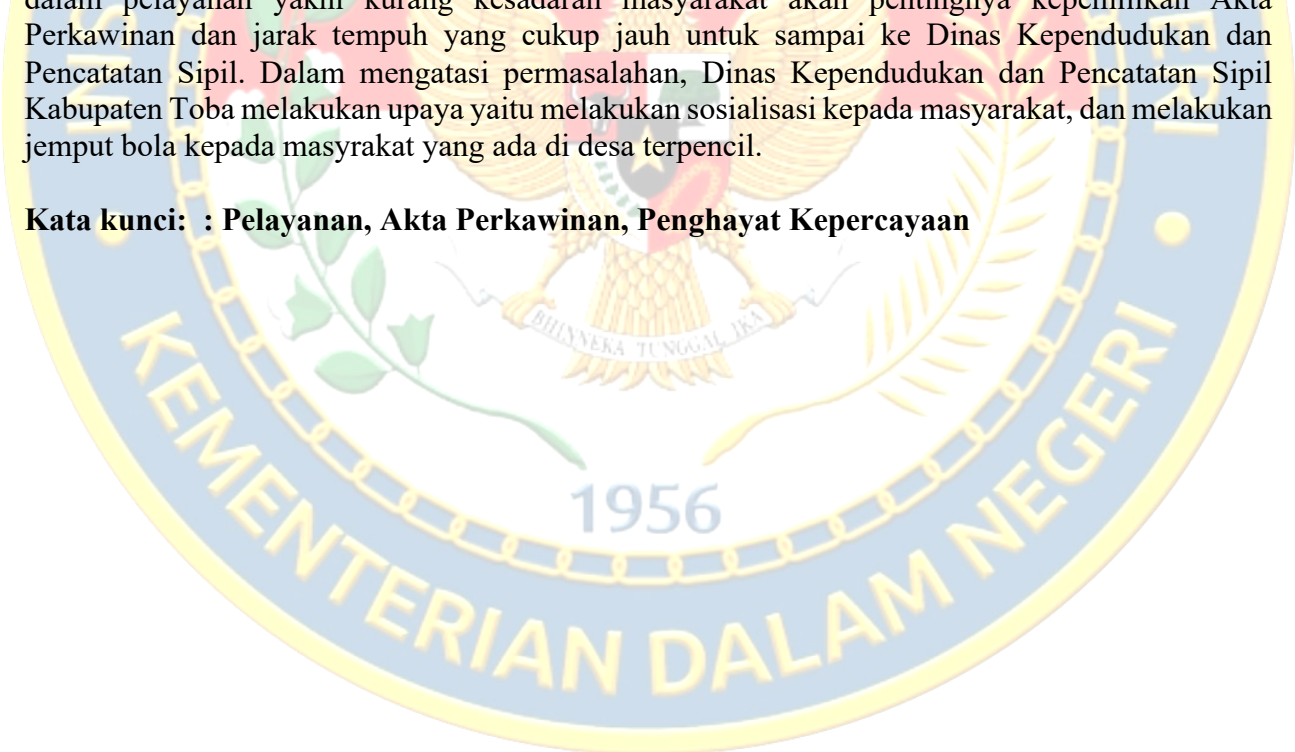
Problem Statement/Background (GAP): *(Contains the background behind the research) The marriage certificate is one of the civil registration documents that must be taken care of after getting married somewhere, this important event must be reported immediately so that the marriage can be declared a legal 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:** *This study aims to find out how marriage certificate services are carried out especially for the community of Believers by the Population and Civil Registration Office of Toba Regency as a form of service and effort to bring order to the administration, especially in recording marriages that occur in the community of Believers.***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 for Believers at the Population and Civil Registration Office of Toba Regency are good but not optimal, this is shown by the fact that there are still people who do not have a Marriage Certificate. Barriers in service are the lack of public awareness of the importance of having a Marriage Certificate and the long distance to get to the Population and Civil Registration Service. In overcoming the problem, the Population and Civil Registration Office of Toba Regency made efforts, namely conducting outreach to the community, and picking up the ball for people in remote villages.*

Keywords : *Service, Marriage Certificate, Community of Believers*

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 yang dilakukan khususnya bagi masyarakat Penghayat Kepercayaan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba sebagai bentuk dari pelayanan dan usaha untuk menertibkan administrasi khususnya dalam mencatatkan perkawinan yang terjadi pada masyarakat Penghayat Kepercayaan. **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 bagi Penghayat Kepercayaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba sudah baik namun belum optimal, hal ini ditunjukkan dengan masih ada masyarakat yang belum memiliki Akta Perkawinan. Hambatan dalam pelayanan yakni kurang kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan Akta Perkawinan dan jarak tempuh yang cukup jauh untuk sampai ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam mengatasi permasalahan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba melakukan upaya yaitu melakukan sosialisasi kepada masyarakat, dan melakukan jemput bola kepada masyarakat yang ada di desa terpencil.

Kata kunci: : Pelayanan, Akta Perkawinan, Penghayat Kepercayaan



I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Reformasi birokrasi menuntut pemerintah memberikan mutu pelayanan terbaik terhadap semua masyarakat tanpa memandang agama, suku, budaya, ras, jenis kelamin, status sosial, pendidikan, pekerjaan dan lain-lain, siapapun itu harus dianggap sama sehingga tidak terjadi konflik, kesenjangan sosial dan diskriminasi. Kepastian hukum, kesamaan hak, dan persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif merupakan beberapa asas penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana terdapat pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sebagaimana terdapat pada Peraturan Bersama Menteri Dalam Negeri dan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor 43 dan Nomor. 41 Tahun 2009 menjelaskan bahwa Penghayat Kepercayaan Terhadap Tuhan Yang Maha Esa, selanjutnya disebut Penghayat Kepercayaan merupakan setiap orang yang mengakui dan meyakini nilai-nilai Penghayat Kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa. Kenyataan yang terjadi dilapangan, dikutip dari Kompas.id masih ada penghayat kepercayaan yang sulit untuk mengakses layanan publik, walaupun pemerintah sudah mengeluarkan kebijakan pencatuman data penghayat kepercayaan di dokumen kependudukan mengacu pada Keputusan Mahkamah Konstitusi (MK) No. 97/PUU-XIV/2016 Tentang Pengujian Undang-Undang Administrasi Kependudukan.

Berbicara mengenai permasalahan pelayanan penghayat kepercayaan, menurut Hendrik (2019:44) permasalahan pelayanan kepada penghayat kepercayaan meliputi bidang administrasi organisasi kepercayaan, pelayanan pemakaman, pelayanan penyediaan sarana sarasehan, pelayanan pendidikan, dan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan satu pelayanan publik oleh pemerintah dan termasuk jenis pelayanan administratif. Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh negara terkait dengan dokumen resmi yang diperlukan oleh masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, wewenang administrasi kependudukan pemerintah daerah meliputi, pengelolaan kewenangan pada tahap pendaftaran penduduk, pencatatan peristiwa penting, pengelolaan informasi dan pendayagunaan data kependudukan dengan sistematis agar terwujudnya tertib administrasi dokumen kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan instansi pelaksana yang membantu pemerintah daerah melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu urusan Disdukcapil adalah penerbitan akta perkawinan.

Akta perkawinan adalah dokumen kependudukan yang penting sebagai bukti peristiwa perkawinan yang sah. Pencatatan perkawinan menjadi kewajiban pasangan yang melakukan perkawinan di dasari oleh Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan. Realitas dalam praktiknya, banyak masyarakat yang tidak mencatatkan perkawinannya. Sebagai contoh di Provinsi Sumatera Utara berdasarkan data Ditjen Dukcapil Kemendagri pada 2019, dari 6.510.198 penduduk berstatus kawin, yang memiliki akta perkawinan hanya 1.842.181 penduduk. Rendahnya kepemilikan akta di sebabkan adanya paradigma masyarakat menganggap perkawinan secara agama dan adat sudah cukup. Menariknya, hal berbeda dari sisi pasangan penghayat kepercayaan tidak mencatatkan perkawinannya karena adanya perlakuan pembedaan. Lebih jauh, pada 2019 menindaklanjuti Putusan MK N0. 97/XIV-PUU/2016, presiden mengeluarkan aturan pencatatan perkawinan penghayat kepercayaan dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006. Regulasi pencatatan perkawinan penghayat kepercayaan terdapat pada Bab VI, "Tata Cara Pencatatan Perkawinan Bagi Penghayat Kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa". Peraturan tersebut merupakan tindak lanjut dari pemerintah, selaku penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan ruang kepada penghayat kepercayaan. Semenjak dikeluarkan aturan tersebut penulis masih menemukan ada kendala administrasi bagi penghayat kepercayaan.

Kabupaten Toba merupakan salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Sumatera Utara. Berdasarkan data dari Disdukcapil Kabupaten Toba per 2020 jumlah penduduk berdasarkan agama Kabupaten Toba adalah 213.244, berikut data penduduk di Kabupaten Toba tahun 2020 menurut agama. masih ada masyarakat penghayat kepercayaan yang belum memiliki akta perkawinan. Hal tersebut disebabkan karena banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang pentingnya kepemilikan akta perkawinan. Permasalahan tersebut tidak terlepas dari kurangnya sosialisasi dari pihak Disdukcapil Kabupaten Toba mengenai pentingnya akta perkawinan bagi masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis memiliki ketertarikan melakukan penelitian di Disdukcapil Kabupaten Toba dengan berfokus pada pelayanan penerbitan akta perkawinan bagi pasangan penghayat kepercayaan. Adapun pemilihan lokasi penelitian ini dikarenakan penulis menganggap tepat untuk memperoleh data dan informasi dalam rangka untuk mengetahui pelayanan Disdukcapil dalam penerbitan akta perkawinan bagi penghayat kepercayaan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PENERBITAN AKTA PERKAWINAN BAGI PENGHAYAT KEPERCAYAAN 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, Inaury (2020)., berjudul “Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pembuatan Akta Bagi Masyarakat Nonmuslim di Kota Jayapura Provinsi Papua “. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni Menurut hasil penelitian yakni pelayanan Dinas dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan akta perkawinan nonmuslim di Kota Jayapura masih belum stabil. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah informan penelitian penelitian sebelumnya pasangan nonmuslim (katolik, Kristen, hindu, dan buddha) sedangkan informan penelitian saat ini adalah pasangan penghayat kepercayaan.

Kedua, Fahlevi (2019) berjudul “Pelayanan Pencatatan Akta Perkawinan Bagi Masyarakat Tionghoa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih belum optimal sehingga pelayanan pembuatan akta perkawinan masih belum efektif. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini, informan penelitian sebelumnya adalah masyarakat Tionghoa sedangkan informan penelitian saat ini adalah masyarakat penghayat kepercayaan,

Ketiga, Darma (2015, berjudul “Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru” . Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni pelayanan pengurusan akta perkawinan pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berada pada kategori cukup baik. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini, metode penelitian sebelumnya menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian saat ini menggunakan metode penelitian deskriptif eksploratif dengan pendekatan kualitatif.

Keempat, Fikri (2018) berjudul “Mekanisme Pelayanan Dokumen Kependudukan Bagi Penghayat Kepercayaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes Provinsi Jawa Tengah”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni satu hasil penelitiannya menyatakan bahwa masih ada penghayat kepercayaan tidak mengetahui informasi yang menyatakan bahwa sudah ada peraturan perundang-undangan yang mengatur pelayanan dokumen kependudukan bagi penganut kepercayaan atau penghayat kepercayaan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini, lokasi penelitian sebelumnya adalah Kabupaten Brebes Provinsi Jawa Tengah sedangkan lokasi penelitian saat ini adalah Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara.

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, dijalan 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 Pelayanan Akta Perkawinan Bagi Penghayat Kepercayaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba Persyaratan

Pelaksanaan pelayanan pencatatan bagi masyarakat penghayat kepercayaan sudah memiliki pedoman khusus dalam Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang pelaksanaan undang-undang administrasi kependudukan. Sesuai dengan operasionalisasi konsep penelitian yang digunakan oleh penulis sebagai acuan penelitian, penulis mengaitkan keadaan di lapangan dengan pendapat Moenir mengenai pelayanan yang baik dan faktor-faktor pelayanan untuk menjadi indikator penelitian di Disdukcapil Kabupaten Toba. Adapun 6 (enam) faktor tersebut adalah Kesadaran, Aturan, Organasasi, Pendapatan, Kemampuan/Keterampilan, dan Sarana Pelayanan :

A. Kesadaran

Pelayanan umum dilaksanakan oleh pejabat yang berwenang sesuai peraturan yang berlaku. Kesadaran mendukung proses pelayanan. Faktor kesadaran pejabat serta petugas yang berkecimbung dalam pelayanan umum untuk melayani masyarakat sangat penting. Begitu juga dengan petugas yang lainnya menumbuhkan kesadaran dalam melayani masyarakat umum dalam pengurusan dokumen kependudukan berupa akta perkawinan. Kesadaran petugas sudah ada tetapi kesadaran masyarakat untuk membuat dokumen kependudukan berupa akta perkawinan masih minim. Masyarakat membuat akta perkawinan pada saat diperlukan saja sehingga banyak masyarakat yang sudah menikah sebelum PP 40 Tahun 2019 dikeluarkan belum mengganti akta perkawinannya. Jumlah kepemilikan akta perkawinan penghayat kepercayaan di Kabupaten Toba ada 283, sementara data yang penulis peroleh dari Pengurus Pusat Pungan Parmalim untuk jumlah kepala keluarga Penghayat Ugamo Malim di Kabupaten Toba sebanyak 349 kepala keluarga.

Terlihat jumlah kepemilikan akta perkawinan penghayat kepercayaan tidak sesuai dengan jumlah kepala keluarga penghayat kepercayaan yang seharusnya memiliki akta perkawinan. Masih ada penduduk yang belum ada kesadaran akan pentingnya kepemilikan akta perkawinan. Pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Toba berdasarkan indikator kesadaran sudah baik, akan tetapi partisipasi masyarakat untuk mengganti akta perkawinan yang masih kurang.

B. Aturan

Aturan merupakan landasan kerja dalam pelayanan yang meliputi kemampuan dalam bahasa, pemahaman serta disiplin waktu dan disiplin kerja. Aturan dibuat untuk menyamakan persepsi waktu dan tugas dalam pelaksanaan pelayanan akta perkawinan bagi penghayat kepercayaan. Aturan yang ada di Disdukcapil Kabupaten Toba mengacu pada peraturan pusat yakni Undang-undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil. pelayanan akta perkawinan bagi penghayat kepercayaan di Disdukcapil Kabupaten Toba berlangsung sesuai aturan yang berlaku. Dimana para pemohon sebelumnya mendatangi kantor dengan membawa syarat-syarat yang diperlukan sesuai keperluannya. Jika syarat-syarat lengkap maka selanjutnya pemohon membawa syarat-syarat pemohon ke petugas validasi data dan mencetak akta perkawinan tersebut. Dapat dikatakan bahwa aturan yang berlaku dalam pelayanan akta perkawinan bagi penghayat kepercayaan di Disdukcapil Kabupaten Toba sama dengan aturan yang telah ditentukan.

C. Organisasi

Organisasi sebagai alat ataupun sistem yang digunakan untuk pelaksanaan mekanisme kegiatan pelayanan melalui sistem pembagian tugas, uraian pekerjaan dan prosedur. Dalam melaksanakan pelayanan tentu ada pembagian tugas terhadap pegawai yang akan bertanggungjawab pada satu bidang dalam pelayanan akta perkawinan. Dalam pelayanan akta perkawinan terdapat pembagian kerja berupa bagian pelayanan validisasi data, dan operator pencetakan akta perkawinan. Disdukcapil Kabupeten Toba sebagai alat atau sistem dari pemerintah pusat untuk membantu masyarakat dalam mengurus akta perkawinan ataupun dokumen kependudukan lainnya. Para pegawai juga saling bekerja sama untuk menciptakan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

D. Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan dari tenaga atau jasa yang telah diberikan untuk organisasi. Kebutuhan individu memang berbeda-beda sehingga pendapatan yang diterima harus dapat memenuhi kebutuhan hidup. setiap petugas dalam pelayanan akta perkawinan mendapat pendapatan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan tidak mendapatkan pendapatan dari pungli kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan dokumen kependudukan berdasarkan dari perintah pusat.

E. Kemampuan dan keterampilan

Kemampuan dan keterampilan merupakan suatu keadaan yang ditunjukkan kepada seseorang yang dapat melaksanakan pekerjaan atau tugas atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada. Menurut Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik dalam pelaksanaannya perlu menetapkan standar pelayanan yang meliputi “kompetensi petugas pemberi pelayanan harus memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan”.Kemampuan dan keterampilan membantu dalam proses pelayanan akta perkawinan, dengan adanya kemampuan yang dimiliki para pegawai sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan aturan.

F. Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan merupakan salah faktor pendukung dalam proses pelayanan. Sarana atau disebut juga dengan alat bantu dalam pelayanan yang memudahkan petugas maupun masyarakat dalam proses pelayanan akta perkawinan maupun dokumen kependudukan lainnya.

Sarana yang digunakan sesuai kebutuhan yang diperlukan dilihat dari data sarana dan prasarana yang ada di Disdukcapil Kabupaten Toba. Sarana sangat membantu dalam pelayanan akta perkawinan. Hanya ada beberapa sarana yang kurang baik karena sudah lama tetapi masih bisa digunakan. Sarana yang digunakan ada dari pemerintah dan ada juga ada anggaran dari kantor sendiri.

3.2 Prosedur, Biaya dan Waktu Pelayanan Akta Perkawinan

Menurut Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik dalam pelaksanaannya perlu menetapkan standar pelayanan yang meliputi “Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

Salah satu masyarakat penghayat kepercayaan yang melakukan pencatatan perkawinan, Bapak Hendri Sihombing pada hari Senin, 17 Januari 2021 menyatakan bahwa, “prosedur dalam mencatatkan perkawinan pada pelayanan ini tidak susah dan tidak ada lagi perlakuan diskriminatif dari petugas pelayanan .” Hal ini juga dipertegas melalui wawancara penulis dengan salah satu masyarakat yang melakukan pengurusan akta perkawinan mengatakan “Tidak ada dipungut biaya, saya hanya datang membawa berkas yang menjadi syarat pengurusan akta perkawinan”. Keputusan menggratiskan seluruh biaya pengurusan dokumen kependudukan termasuk akta perkawinan merupakan kebijakan pemerintah pusat sehingga pemerintah tingkat bawah sekalipun harus melaksanakan kebijakan tersebut dengan sungguh-sungguh. Apabila terdapat oknum yang masih memungut biaya atas pengaduan dari masyarakat maka akan ditindak tegas.

Biaya dan waktu pelayanan akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Hari ini mengajukan permohonan pembuatan akta perkawinann, kemudian esok harinya sudah bisa mengambil akta perkawinan yang sudah dicetak tanpa mengeluarkan biaya sepeserpun.

3.3 Faktor-Faktor penghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dalam Pelayanan Akta Perkawinan Bagi Penghayat Kepercayaan

A. Kurangnya Kesadaran Masyarakat

Masyarakat merupakan faktor penting dalam pelayanan akta perkawinan sehingga diharapkan masyarakat menumbuhkan rasa kesadaran.

B. Jarak Tempuh yang Jauh antara Desa dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba

Jarak tempuh yang jauh antara Desa dengan Disdukcapil Kabupaten Toba yang menjadi salah satu penyebab belum maksimalnya pelayanan akta perkawinan bagi penghayat kepercayaan. jarak tempuh merupakan salah satu penghambat dalam pelayanan akta perkawinan, mahal nya biaya transportasi dan lamanya waktu dalam perjalanan untuk sampai ke tempat pengurusan akta perkawinan serta kesibukan masyarakat dalam pekerjaan sebagai petani untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

C. Jaringan Internet yang terputus

Jaringan salah satu faktor penting dimana semua perekaman data menggunakan jaringan. Jaringan digunakan untuk mengirimkan data individu ke pusat agar tersimpan. Jaringan dibutuhkan untuk pengiriman data ke pusat. Di jaman sekarang yang serba digital, jaringan merupakan factor yang sangat dibutuhkan.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Inaury (2020)., berjudul “Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pembuatan Akta Bagi Masyarakat Nonmuslim di Kota Jayapura Provinsi Papua “. Adapun temuan hasil penelitiannya yakni Menurut hasil penelitian yakni pelayanan Dinas dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan akta perkawinan nonmuslim di Kota Jayapura masih belum stabil. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah informan penelitian sebelumnya pasangan nonmuslim (katolik, Kristen, hindu, dan buddha) sedangkan informan penelitian saat ini adalah pasangan penghayat kepercayaan. Fahlevi (2019) berjudul “Pelayanan Pencatatan Akta Perkawinan Bagi Masyarakat Tionghoa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat”. Adapun temuan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih belum optimal sehingga pelayanan pembuatan akta perkawinan masih belum efektif. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini,

informan penelitian sebelumnya adalah masyarakat Tionghoa sedangkan informan penelitian saat ini adalah masyarakat penghayat kepercayaan,

Darma (2015, berjudul “Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru” . Adapun temuan hasil penelitiannya yakni pelayanan pengurusan akta perkawinan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berada pada kategori cukup baik. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini, metode penelitian sebelumnya menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian saat ini menggunakan metode penelitian deskriptif eksploratif dengan pendekatan kualitatif. Fikri (2018) berjudul “Mekanisme Pelayanan Dokumen Kependudukan Bagi Penghayat Kepercayaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes Provinsi Jawa Tengah” . Adapun temuan hasil penelitiannya yakni satu hasil penelitiannya menyatakan bahwa masih ada penghayat kepercayaan tidak mengetahui informasi yang menyatakan bahwa sudah ada peraturan perundang-undangan yang mengatur pelayanan dokumen kependudukan bagi penganut kepercayaan atau penghayat kepercayaan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini, lokasi penelitian sebelumnya adalah Kabupaten Brebes Provinsi Jawa Tengah sedangkan lokasi penelitian saat ini adalah Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara.

Pembaharuan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yakni pelayanan Akta Perkawinan bagi Penghayat Kepercayaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba sudah baik namun belum optimal, hal ini ditunjukkan dengan masih ada masyarakat yang belum memiliki Akta Perkawinan. Hambatan dalam pelayanan yakni kurang kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan Akta Perkawinan dan jarak tempuh yang cukup jauh untuk sampai ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam mengatasi permasalahan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba melakukan upaya yaitu melakukan sosialisasi kepada masyarakat, dan melakukan jemput bola kepada masyarakat yang ada di desa terpencil.

IV. KESIMPULAN

Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan bagi Penghayat Kepercayaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan Akta Perkawinan bagi Penghayat Kepercayaan di Disdukcapil Kabupaten Toba sudah baik namun belum berjalan maksimal, hal tersebut disebabkan masih

kurangnya kesadaran masyarakat dalam pengurusan Akta Perkawinan. Masih ada masyarakat yang sudah menikah namun belum memiliki Akta Perkawinan.

2. Pelayanan Akta Perkawinan bagi Penghayat Kepercayaan di Disdukcapil Kabupaten Toba memiliki beberapa faktor-faktor yang menghambat yaitu jauhnya jarak tempuh yang dilalui masyarakat guna sampai ke kantor Disdukcapil Kabupaten Toba sehingga memakan waktu yang lama serta biaya transportasi yang mahal guna sampai ke kantor Disdukcapil Kabupaten Toba. Kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus akta perkawinan. Jaringan pengiriman data ke pusat sering terputus sehingga data tidak terkirim ke pusat dan harus mengirim ulang data.
3. Upaya-upaya yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Toba dalam mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi yakni melakukan monitoring terhadap pelayanan Akta Perkawinan, melakukan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai Akta Perkawinan, melaksanakan kegiatan jemput bola kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat di daerah terpencil. Disdukcapil Kabupaten Toba juga menambah jaringan internet disekitar kantor namun belum sepenuhnya beroperasi dengan baik.

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 Moner 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 Penerbitan Akta Perkawinan bagi Penghayat Kepercayaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba 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 serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Garva Media
- Moenir, H. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Moh. 2017. *Metode Penelitian*. Bogor: Galia Indonesia.
- Silalahi, U. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Pt. Refika Aditama.
- Simangunsong, F. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambel, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syahid, M. 2015. *Paper Pengantar Ilmu Penerbitan*. Jakarta: Politeknik Media Kreatif.
- Winarsih, Ratminto dan Atik Septi. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Bandung: Pustaka Pelajar.
- Badan Pusat Statistik Sumatera Utara. 2019. *Sumatera Utara Dalam Angka 2019*. Medan: BPS Sumatera Utara.

