

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**STUDI PELAYANAN PENGURUSAN AKTA PERKAWINAN  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Sebagai Salah Satu Syarat  
Penyusunan Skripsi  
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau



**LASTARI**

**NPM: 137310538**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
PEKANBARU  
2018**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk skripsi ini dapat diselesaikan. Penulisan Skripsi ini yang berjudul Studi Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru ini penulis tulis dan diajukan ke Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar sarjana strata satu.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab perbab Penulisan Skripsi ini sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah Skripsi ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian Usulan Penelitian ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salud dan terima kasih kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Islam Riau bersama Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Bapak. Dr. H. Moris Adidi Yogia., M. Si., yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang Beliau pimpin.

2. Bapak. Budi Muliarto., S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi sekaligus selaku Dosen Pembimbing II yang telah memfasilitasi serta menularkan ilmu pengetahuan sehingga memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak. Dr. H. Moris Adidi Yogia., M. Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah menyediakan waktu dan menularkan ilmu pengetahuan kepada penulis serta memberikan banyak masukan dan saran kepada penulis selama proses bimbingan berlangsung.
4. Bapak Andriyus, S. Sos., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan dan jajaran Dosen pada Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah menularkan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Terimakasih untuk kedua orang tua yang selalu mendo'akan dan mencurahkan limpahan cinta dan kasih sayang untuk memberi dukungan dan semangat agar proposal ini dapat diselesaikan pada waktunya.
6. Teman-teman seperjuangan, terima kasih atas kebersamaan dan kenangan selama berada dibangku perkuliahan dan seluruh pihak yang membantu dan memberikan dukungan baik moril dan materil yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih.

Penulis bermohon kepada Yang Maha Kuasa semoga segala bentuk bantuan, ilmu dan motivasi semua pihak hingga terselesaikannya skripsi ini dan menjadi amal ibadah yang baik dan mendapatkan balasan dari Allah SWT, Amin. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh sempurna. Oleh karena itu,

dengan segala kerendahan hati Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada setiap pembacanya.

Pekanbaru, April 2019

Penulis,

LASTARI



## DAFTAR ISI

Halaman

<b>PERSETUJUAN HASIL REVISI NASKAH USULAN PENELITIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	19
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	19
<b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Studi Kepustakaan.....	21
1. Konsep Pemerintahan.....	21
2. Konsep Kebijakan.....	30
3. Konsep Pelayanan.....	32
4. Konsep Perkawinan.....	47
B. Kerangka Pikir.....	58
C. Konsep Operasional.....	58
D. Operasionalisasi Variabel.....	60
E. Teknik Pengukuran.....	60
<b>BAB III: METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe Penelitian.....	64
B. Lokasi Penelitian.....	64
C. Populasi dan Sampel.....	64
1. Populasi.....	64
2. Sampel.....	64

D. Teknik Penarikan Sampel.....	65
E. Jenis dan Sumber Data.....	65
F. Teknik Pengumpulan Data.....	66
G. Analisis Data.....	67
H. Jadwal Waktu Penelitian.....	68
I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian.....	68

#### **BAB IV: DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

A. Gambar umum Kota Pekanbaru.....	79
B. Profile Disdukcapil Kota Pekanbaru.....	81
C. Susunan Organisasi Disdukcapil Kota Pekanbaru.....	82

#### **BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Identitas Responden.....	84
B. Studi Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan.....	86
C. Tabel Persyaratan.....	88
D. Tabel Prosedur.....	90
E. Tabel Waktu.....	91
F. Tabel Biaya.....	93
G. Tabel Produk Pelayanan.....	95
H. Tabel Mekanisme Pengaduan.....	96
I. Tabel Rekapitulasi.....	98
J. Penghambat Penelitian.....	99

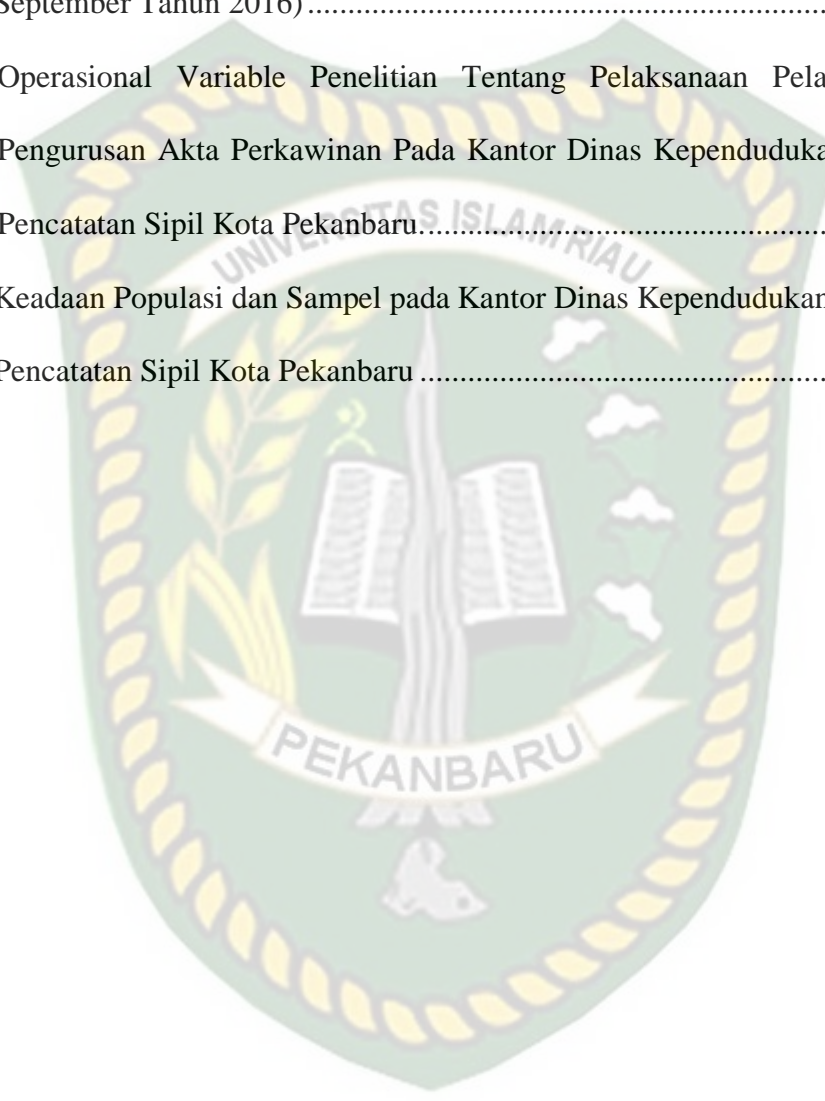
#### **BAB VI: PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	101
B. Saran.....	102

#### **DAFTAR KEPUSTAKAAN.....**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 Jumlah Pengurusan Akta Perkawinan tahun 2016 (Bulan januari September Tahun 2016) .....	16
II.1 Operasional Variable Penelitian Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru .....	
III.1 Keadaan Populasi dan Sampel pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru .....	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II. 1 Bagan Kerangka Pikiran Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. ....	58





# **STUDI PELAYANAN PENERBITAN AKTA PERKAWINAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIIL KOTA PEKANBARU**

## **ABSTRAK**

**LASTARI**

Keywords: Service, Community Satisfaction

This research was carried out with the intention of knowing the level of community satisfaction from the service of arranging the marriage certificate in the Office of Population and Civil Registration of the City of Pekanbaru. It seems that there are still phenomena and problems regarding service delays, difficult procedures, and information services provided by the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City to the public. This research was conducted using descriptive research methods, with quantitative data analysis techniques assisted by interview lists. The population in this study were people who took care of marriage certificates and employees of the Pekanbaru City Population and Civil Registration Office. The type of data collected includes primary data and secondary data, primary data is data obtained through questionnaires and interviews, while secondary data in the form of documentation or regulations relating to the duties and functions of the Office of Population and Civil Registration of Pekanbaru City. After going through the process of research and presentation and data analysis, it can be concluded that the service for arranging marriage certificates in the Office of Population and Civil Registration of the City of Pekanbaru is in the Fairly Good Category. service delay. So that it can be suggested that the Department of Population and Civil Registration of the City of Pekanbaru be able to improve, equip and repair infrastructure such as a narrow parking lot so that the office yard is only for motorbike parking for parking cars outside, causing road bodies and waiting for people who are also narrow until standing up to wait for the queue and supporting facilities to make the service better.

## SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta Ujian Komprehensif Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lastari

NPM : 137310538

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)

Judul Skripsi : Studi Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian komprehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan,

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu pada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir satu dan dua tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferhensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesabaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Pekanbaru, Desember 2019

Pelaku Pernyataan



LASTARI

# STUDI PELAYANAN PENGURUSAN AKTA PERKAWINAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

## ABSTRAK

LASTARI

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

Penelitian ini dilaksanakan dengan maksud untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dari pelayanan pengurusan akta perkawinan di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru. Yang terlihat masih terdapat fenomena-fenomena dan permasalahan mengenai keterlambatan pelayanan, sulitnya prosedur, dan informasi mekanisme untuk masyarakat di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian Deskriptif, dengan teknik analisa data kuantitatif dibantu dengan daftar wawancara. Populasi ialah masyarakat yang mengurus akta perkawinan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Jenis data yang dikumpulkan meliputi data primer dan data sekunder, data primer merupakan data yang di dapatkan melalui koesioner dan wawancara, sedangkan data sekunder berupa dokumentasi atau peraturan yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Setelah melalui proses penelitian dan penyajian serta analisa data, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Pengurusan akta perkawinan di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam Kategori **Cukup Baik**. Namun pada kenyataannya masih terdapat beberapa hambatan dalam kurangnya informasi pelayanan, masih adanya pejabat yang jarang ditempat, terjadi keterlambatan pelayanan. Sehingga dapat disarankan agar kepada Disdukcapil kota pekanbaru dapat berbenah, melengkapi dan memperbaiki sarana prasarana seperti tempat parkir yang sempit sehingga halaman kantor hanya untuk parkir pengemudi motor untuk mobil parkir diluar mengakibatkan memakan badan jalan, dan tempat menunggu masyarakat yang juga sempit masyarakat sampai berdiri untuk menunggu antrian serta kelengkapan penunjang pelayanan sehingga dapat menjadikan pelayanan menjadi lebih baik.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam rangka mencapai tujuannya, Negara dijalankan oleh suatu pemerintah. guna mencapai tujuan Negara tersebut disusunlah Pemerintahan dalam bentuk Pemerintahan Pusat dan Pemerintahan Daerah.

Dalam pasal 18 ayat 1 Undang-undang Dasar 1945 dikatakan hubungan wewenang antara Pemerintahan Pusat dan Pemerintahan Daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota di atur dengan Undang-Undang dengan memperhatikan kekhususan dan keragaman Daerah.

Sehubungan dengan adanya perintah Undang-Undang Dasar 1945 untuk mengatur hubungan kewenangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah maka di keluarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 tahun 2004

tentang Pemerintah Daerah sementara itu urusan-urusan selain diatur oleh Pemerintah Pusat sisanya di serahkan pada Pemerintah Daerah. Dengan diundangkan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, maka Undang-Undang 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 tahun tentang Pemerintahan Daerah dicabut dengan di nyatakan tidak berlaku.

Pada Pasal 9 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dalam hal pembagian pengurusan pemerintahan antara Pemerintahan Pusat dan Pemerintahan Daerah dijelaskan sebagai berikut Urusan Pemerintahan terdiri dari atas Urusan Pemerintahan Absolut, Urusan Pemerintahan Konkuren, dan Urusan Pemerintahan Umum.

- a. Urusan Pemerintahan Absolut, adalah Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat.
- b. Urusan Pemerintahan Konkuren, adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintaha Pusat dan Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota. Urusan Pemerintahan Konkuren yang disraahkan ke Daerah menjadi dasar pelaksanaan Otonomi Daerah.
- c. Urusan Pemerintahan Umum, adalah Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai Kepala Pemerintahan:

Urusan Pemerintahan Absolut sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) meliputi :

- a. Politik luar negeri;

- b. Pertahanan
- c. Keamanan
- d. Yustisi
- e. Moneter dan Fiskal nasional; dan
- f. Agama

Dalam menyelenggarakan Urusan Absolut Pemerintahan Absolut sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1), Pemerintah Pusat :

- a. Melaksanakan sendiri; atau
- b. Melimpahkan wewenang kepada instansi vertical yang ada di daerah atau gubernur sebagai wakil pemerintahan pusat berdasarkan asas dekonsentrasi.

Urusan Pemerintahan Konkuren sebagai mana yang di jelaskan di pasal 9 ayat (3) yang mana Kewenangan Daerah Terdiri atas Urusan Pemerintahan Wajib dan Urusan pemerintan Pilihan. Urusan Pemerintahan Wajib sebagaimana yang dimaksud pada pasal 11 ayat (1) terdiri atas Urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan paling dasar.

- a. Urusan Pemerintahan Wajib, yaitu Urusan Pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh semua Daerah.

- b. Urusan Pemerintahan Pilihan, yaitu Urusan Pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Daerah sesuai dengan potensi yang dimiliki Daerah.

Pada pasal 12 ayat (1) Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 11 ayat (2) meliputi :

- a. Pendidikan;
- b. Kesehatan;
- c. Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
- d. Ketentraman, ketertiban umum, dan pelindung masyarakat; dan
- e. Sosial

Usuran Pemerintahan Wajib yng tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar pada Pasal 12 ayat (2) meliputi :

- a. Tenaga Kerja;
- b. Pemberdayaan perempuan dan pelindung anak;
- c. Pangan;
- d. Pertanahan;
- e. Lingkungan Hidup;
- f. Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- g. Pemberdayaan masyarakat dan desa;
- h. Pengendalian Penduduk dan keluarga berencana;
- i. Perhubungan;
- j. Komunikasi dan informatika;
- k. Koperasi, usaha kecil, dan menengah;

- l. Penanaman Modal;
- m. Kepemudaan dan olahraga;
- n. Statistik;
- o. Persandian;
- p. Kebudayaan;
- q. Perpustakaan; dan
- r. Kearsipan;

Berkaitan dengan Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar pada Pasal 12 ayat (2) poin f yaitu Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dalam mendata biodata penduduk. Memberikan berbentuk catatan kependudukan masyarakat memberi tahukan kepada dinas terkait dan pergi pengurusan data kependudukan mereka, salah satu membuat pelayanan terhambat adalah masyarakat belum mempunyai kesadaran untuk mengurus data kependudukan mereka, jarak tempuh yang harus dilalui masyarakat membuat mereka malas mengurus, dan minimnya informasi masyarakat dalam pengurusan akta perkawinan ini dari sampai terakhir pendaftaran nya.

Salah satu pelayanan administrasi dari Negara adalah penerbitan dan kepemilikan akta meliputi peristiwa penting kependudukan. Akta pencatatan sipil adalah suatu surat atau catatan resmi yang dibuat oleh pejabat Pencatatan Sipil. Menurut undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan ketentuan pasal



1 angka 15 disebutkan bahwa pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Pada pasal 68 disebutkan bahwa kutipan akta pencatatan sipil terdiri atas kutipan akta : a. Kelahiran b. Kematian c. Perkawinan d. Perceraian e. Pengakuan anak dan f. Pengesahan Anak.

Suatu instansi dikatakan berperan atau memiliki peran apabila perilaku atau tindakan yang dilakukan telah sesuai dengan tugas dan fungsinya. Dalam konteks di atas, peran suatu instansi yang ditentukan oleh aturan hukum merupakan peran yang seharusnya dilakukan. Apabila peran ini dilakukan sesuai dengan peraturan, berarti aparat penegak hukum yang bersangkutan melakukan peran yang diharapkan (*expected role*) atau peran yang ideal menurut konsepsi pembuat peraturan (Sasongko, 2011:11).

Salah satu bentuk administrasi kependudukan adalah pencatatan peristiwa penting. Pasal 1 Angka 17 Undang-Undang Administrasi Kependudukan, Peristiwa Penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, perubahan status kewarganegaraan, dan kematian. Perkawinan sebagai salah satu peristiwa penting harus mendapatkan pengakuan status hukum oleh negara. Pengakuan status hukum merupakan bagian dari pelayanan publik yang diberikan oleh negara kepada penduduknya. Untuk mendapatkan pengakuan hukum maka perkawinan perlu dicatatkan terlebih dahulu.

Indonesia sebagai negara hukum telah mengatur tentang perkawinan yang tertuang dalam Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan dan telah dilengkapi dengan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 yaitu tentang pelaksanaan Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, dan mengenai pencatatan perkawinan yang terdapat dalam Undang-Undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, serta Intruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1991 tentang Kompilasi Hukum Islam (KHI), dan peraturan-peraturan lainnya mengenai perkawinan.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, yang selanjutnya disebut Undang Undang dalam hal Perkawinan, yang dimaksud Perkawinan ialah status kelahiran rohani dua mempelai antara laki-laki dan perempuan mempunyai ikatan yang disebut Suami - Istri mempunyai tujuan membina keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.

Dalam hal sah dalam perkawinan dan mempunyai status data kependudukan dicantumkan dalam Pasal 2 ayat (1) Undang - Undang Perkawinan, yaitu penjelasannya: di katakana Perkawinan itu sah adalah, bila dilaksanakan pendapat hukum agamanya masing-masing dan kepercayaannya itu. Menurut Pasal 2 ayat (1) ini diketahui bahwa sebuah perkawinan itu sah adalah artinya penjelasannya bahwa jika suatu perkawinan telah SAH dan rukun nikah ( ijab qabul) telah dilakukan (untuk beragama Islam) atau pendeta/pastor telah melakukan pemberkatan ataupun ritual lainnya maka perkawinan itu adalah SAH terutama untuk agama dan kepercayaan masyarakat.

Untuk mempunyai pastinya memiliki data kependudukan berdasarkan hukum yang Sah, sangat diperlukan data-data autentik yang terdapat bukti ini bisa menjadi pedoman untuk menjadi barang bukti tentang kejalasan hukum itu terjadi pastikan akan selalu membawa akibat hukum bagi seseorang yang bersangkutan maupun bagi masyarakat sekitarnya. Mengingat begitu pentingnya peristiwa-peristiwa tersebut, maka demi terciptanya keadaan masyarakat yang tertib dan teratur serta demi terjaminnya kepastian hukum, maka diperlukan suatu peraturan untuk mengaturnya.

Sebagaimana yang dijelaskan pada Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, dimana BAB III tentang kelembagaan dijelaskan dalam menyelenggarakan Urusan Administrasi Kependudukan di Kabupaten/Kota, dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi pelaksanaan yang diatur dalam peraturan daerah. Disdukcapil merupakan unsur pelaksanaan otonomi daerah dibidang Mencatat Data penduduk.

Dalam melaksanakan ketentuan administrasi kependudukan, instansi pelaksanaan berwenang melakukan koordinasi dengan Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota dan Pengadilan Agama berkaitan dengan pencatatan nikah, talak, cerai dan rujuk bagi penduduk yang beragama islam yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru merupakan salah satu dari sekian banyak bentuk organisasi publik khususnya di Kota Pekanbaru. Sebagai organisasi publik Disdukcapil juga mempunyai tujuan

yang sama seperti tujuan organisasi pada umumnya yaitu memberikan pelayanan pada masyarakat tanpa mengharapkan keuntungan atau balas jasa, melainkan hanya bertujuan pengabdian kepada Negara untuk melayani kebutuhan masyarakat.

Cukup banyak pilihan pelayanan ataupun penerbitan dilaksanakan pada Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru tersebut adalah sebagai berikut :

1. Akta Kematian
2. Akta Kelahiran
3. Ahli Waris
4. Akta Perceraian
5. Akta Perkawinan Penerbitan Kartu Keluarga/Kartu Keluarga Pendatang (KK/KKP)
6. Kartu Tanda Penduduk/Kartu Identitas Pendatang
7. SKM (Surat Keterangan Mendapatkan ) KK/KTP
8. Legalisir Akta
9. Surat Pindah.

Dokumen kependudukan mempunyai arti penting untuk melengkapi barang bukti status seseorang untuk mendapatkan servis pelayanan publik yaitu pengurusan perbankan, mendapatkan jaminan pertahanan, pengeluaran bantuan sosial, jaminan hak pendidikan, hak kesehatan, dan berbagai lainnya . Status Pendudukan adalah Wajib bagi Penduduk Negara sebagai bahwa ia adalah seseorang rakyat yang mengikuti aturan Negara nya.

Masyarakat memberitahukan dan mengurus syarat dokumen kependudukan mereka. Tidak terciptanya pelayanan yang bagus juga didasarkan belum sepenuhnya masyarakat sadar akan penting status kependudukannya, jarak yang harus ditempuh masyarakat dalam mengurus catatan kependudukan, dan masyarakat merasa pelayanan selalu berbelit-beli.. Namun peran Pemerintah Kota Pekanbaru juga harus aktif dalam melakukan sosialisasi terus menerus secara luas untuk menyadarkan masyarakat bahwasannya penting memiliki data kependudukan

Dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 02 Tahun 2012 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil, pada BAB 1 Ketentuan Umum dimana disebutkan yang dimaksud dengan : Peristiwa penting adalah kejadian yang dialami seseorang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengangkatan, pengakuan dan pengesahan anak, perubahan nama, perubahan kewarganegaraan dan peristiwa penting lainnya. Salah satu pelayanan Disdukcapil Kota Pekanbaru tersebut adalah pelayanan terhadap perkawinan yaitu cetak akta perkawinan. Akta Perkawinan syarat penting bagi masyarakat karena akta perkawinan adalah sebagai bukti sahnyanya dalam suatu hubungan yang diperlukan sebagai dasar legalitas adanya ikatan perkawinan dan perubahan status.

Adapun kegunaan dari akta perkawinan itu sendiri diantaranya adalah :

- a. Adanya bukti otentik melaksanakan perkawinan SAH (UU No 1 Tahun 1974 BAB 1 Pasal 1-5)

- b. Adanya jaminan dan kepastian hukum (UU No 1 Tahun 1974 BAB VI Pasal 30-34)
- c. Menjamin hak-hak waris (UU No 1 Tahun 1974 BAB VII Pasal 35-37)
- d. Membuat akta kelahiran/akta kenal lahir anak (UU No 1 Tahun 1974 BAB IX Pasal 42-44)
- e. Menjamin hak-hak anak/keturunan ( UU No 1 Tahun 1974 BAB X Pasal 45-49)
- f. Pengurusan dokumen penting, seperti kartu keluarga (KK) dll.

Khusus masyarakat agama Islam, Urusan pembuatan catatan perkawinan di Kantor Urusan Agama (KUA). Langsung dilakukan akad nikah sesuai dengan agama islam, disitu ada pegawai pencatat dari Kantor Urusan Agama (KUA), petugas tersebut juga hadir acara akad nikah pengantin. Lain lagi Untuk masyarakat yang non muslim seperti Agama Kristen, Budha, dan Hindu mengurus akta pencatatan perkawinan di Disdukcapil setempat. Setelah mempelai melakukan acara pernikahan menurut agamanya. Untuk memeluk agama Katholik atau Kristen, harus dulu kedua mempelai melaksanakan pernikahan diGereja. Harus mempunyai bukti (surat kawin) dari gereja barulah pernikahan tersebut dicatatkan di Disdukcapil setempat. Kalau tiadak ada surat nikah tersebut, status pernikahan Negara tidak mengakui. Dan berbedanya pengurusan catatan perkawinan itu terdapat didalam keputusan Pengadilan Agama dan Pengadilan Negeri (Umum). Pengadilan Agama itu bagi orang pada agama Islam dan Pengadilan Umum untuk agama Kristen, Katolik, Budha dan

Hindu. Dan setiap keputusan yang diambil oleh Pengadilan Agama, haruslah dikukuhkan oleh Pengadilan Negeri (Umum), sebagai mana seperti yang telah ditetapkan dalam Undang- Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.

Akta Perkawinan ialah status identitas dari penduduk yaitu kawin sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Akta perkawinan darii Disdukcapil Kota Pekanbaru dikasih untuk penduduk dan muslim, sedangkan Masyarakat Muslim mempunyai buku nikah yang diberikan dari Kantor Urursan Agama sebagai bukti SAH perkawinan mereka.

Peenerbitan dibidang pencatatan perkawinan perlu dilakukan dengan pertimbangan :

1. Besarnya data penduduk yang sudah menikah tetapi tidak mempunyai dokumen perkawinan disebabkan belum mengetahui pentingnya data pendudukan ini, belum mengetahui pengurusan akta perkawinan ini. banyak penduduk yang sudah menikah namun belum memiliki akta perkawinan yang dikarenakan minimnya pendidikan dan pengetahuan mereka terhadap persyaratan dan tata cara pembuatan akta perkawinan tersebut.
2. Menganggap bahwa akta perkawinan belum pentingnya dalam pengurusan-pengurusan pelayanan publik lainnya.

Administrasi dan prosedur pencatatan perkawinan yang ada sekarang setidaknya dapat dijadikan sebagai suatu bahan penilaian keefektifan kinerja pelayanan publik oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru. Adapun Standar Operasional

Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan pada Disdukcapil Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan

Adapun syarat untuk mendapatkan akta perkawinan pada Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru adalah :

- a. Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama/pendeta atau surat perkawinan yang telah ditandatangani oleh Pemuka Penghayat Kepercayaan ( Asli dan Foto Copy)
- b. Photo copy akta kelahiran suami dan istri
- c. Photo copy KTP suami dan istri
- d. Photo copy Kartu Keluarga ( KK )
- e. Photo copy KTP 2 (dua) orang saksi yang mengetahui dilaksanakan perkawinan
- f. Photo copy KTP orang tua/wali
- g. Surat pengantar dari lurah yang bersangkutan atau ditempat domisili suami dan istri
- h. Pas photo berdampingan ukuran 4 x 6 cm (empat) lembar dan ukuran 2 x 4 cm (dua) lembar
- i. Bagi anggota TNI dan Polri, melampirkan Surat Izin Tertulis dari Pimpinan
- j. Kutipan Akta Perceraian atau Kutipan Akta Kematian suami/istri bagi mereka yang pernah kawin



- k. Pencatatan perkawinan yang tidak memiliki bukti perkawinan dikarenakan perkawinan adat maka pembuktian perkawinannya harus melalui proses Penetapan Pengadilan Negeri
- l. Bagi mempelai yang berusia dibawah 21 (dua puluh satu) tahun harus ada surat izin dari orang tua
- m. Surat Izin Pengadilan Negeri bagi calon mempelai dibawah 21 (dua puluh satu) tahun, apabila tidak mendapat persetujuan dari orang tua
- n. Surat Izin Pengadilan Negeri apabila calon mempelai pria dibawah usia 19 (Sembilan belas) tahun dan wanita dibawah usia 16 (enam belas) tahun
- o. Dispensasi camat apabila pelaksanaan pencatatan perkawinan kurang dari 10 hari sejak tanggal pengajuan permohonan
- p. Kutipan Akta Perkawinan Anak yang disahkan dalam perkawinan, apabila ada
- q. Pengumuman perkawinan.

## 2. Prosedur

Adapun tata cara pencatatan perkawinan bagi penduduk beragama selain islam adalah :

- a. Datang ke Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru. Mengisi formulir permohonan Akte Perkawinan formulir Pelaporan Perkawinan ( Kode F-2.09 ) dengan melengkapi persyaratan yang telah ditentukan.
- b. Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil akan :

1. Menerima dan meneliti formulir permohonan pencatatan perkawinan beserta persyaratannya
2. Melakukan proses pencatatan, penerbitan, penandatanganan registrasi akta termasuk 2 (dua) orang saksi dan kutipan akta perkawinan
3. Melakukan perekaman data atas dasar formulir pelaporan perkawinan dan mencetak perubahan data kependudukan
4. Menyerahkan Kutipan Akta Perkawinan kepada penduduk
5. Mengarsipkan berkas formulir permohonan beserta persyaratannya.

### 3. Biaya

Sedangkan mengacu kepada Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 02 Tahun 2012 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil pada BAB VI Struktur dan Besarnya Tarif Retribusi Pasal 10 ayat ( 2 ) dijelaskan tarif retribusi akta catatan sipil untuk biaya pencatatan perkawinan adalah :

1. Warga Negara Indonesia      Rp. 300.000,-
2. Warga Negara Asing              Rp. 500.000,-

Untuk warga Negara Indonesia harus membayar senilai Rp. 300.000, biaya ini menurut penulis cukup besar untuk masyarakat Indonesia dikarenakan biaya hidup yang mahal dimana – mana. Untuk warga Negara asing harus membayar Rp. 500.000, menurut penulis cukup standar untuk warga Negara asing.

Jumlah pengurusan akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel I.I : Jumlah Pengurusan Akta Perkawinan tahun 2018 (Bulan januari – September Tahun 2018)**

No.	Jelayanan Pengurusan	Tahun	Jumlah Pengurusan
1.	Akta Perkawinan	2016	1379 orang/akta
2.	Akta Perkawinan	2017	1917 orang/akta
3.	Akta Perkawinan	2018	752 orang/akta

*Sumber : Disdukcapil Kota Pekanbaru, Tahun 2018*

Berdasarkan diatas terlihat untuk tiga tahun terakhir jumlah pengurusan akta perkawinan mengalami peningkatan apabila dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Kebanyakan masyarakat yang mengurus Akta Perkawinaan pada Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru adalah untuk pengurusan Akta Kelahiran Anak. Untuk pembuatan akta kelahiran anak, salah satu syaratnya harus adanya akta perkawinan/ buku nikah. Satu hari jumlah masyarakat yang melakukan mengurus akta perkawinan pada kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru kurang lebih sekitar 25-30 orang. Sementara jumlah pegawai yang melayani pengurusan akta perkawinan ini berjumlah 3 orang pegawai.

Kebanyakan masyarakat yang mengurus akta perkawinan pada Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru adalah untuk Pengurusan Akta Kelahiran Anak. Untuk Pembuatan Akta Kelahiran Anak, salah satunya syaratnya harus adanya Akta Perkawinan bagi masyarakat yang beragama non muslim, sementara yang beragama islam adalah dengan melampirkan buku nikah.

Namun antara harapan dan kenyataan selalu aja berbeda, begitu pula dengan pelayanan penerbitan akta perkawinan yang dilakukan pada Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru. Sejauh ini masih belum terlaksana dengan baik atau memuaskan. Cukup banyak masyarakat yang melakukan pengurusan mengeluhkan dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya pada pengurusan Akta Perkawinan itu sendiri. Dikarenakan beberapa penyebab masyarakat enggan mengurus pencatatan perkawinan tersebut, diantaranya:

1. Waktu penyelesaian akta perkawinan yang tidak tepat waktu, dimana Standar Operasional Prosedur yang berlaku Akta Perkawinan selesai 14 hari kerja. Namun nyatanya cukup banyak akta perkawinan yang waktu penyelesaiannya melebihi dari Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Ketika ditempat pengurusan saya mengobrol dengan salah satu masyarakat yang sedang berada ditempat pengurusan perkawinan beliau menjelaskan bahwasannya sudah lama mengurus pencatatan pernikahan tetapi sudah hampir sebulan tidak siap-siap, padahal seharusnya 14 hari kerja akta nikah tersebut sudah selesai.

2. Biaya yang dikenakan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan akta perkawinan terkadang melebihi dari biaya yang telah ditentukan (sesuai dengan ketentuan yang berlaku). Dikenai Biaya katanya Biaya Administrasi kepada pengurus bermacam-macam yang tidak sama pula.. Pada saat survey kelapangan ada pula masyarakat yang mengatakan bahwa *“Biaya pernikahan itu cuma Rp.300.000, tapi pada praktiknya bisa minimal Rp.500.000”*. Sehingga masyarakat yang perekonomiannya menengah kebawah jadi berpikir kembali dan terkesan menunda-nunda saat ingin mengurus akta perkawinannya karena keterbatasan biaya yang mereka miliki.

Berdasarkan dari fenomena di atas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan menetapkan judul penelitian ‘’ Studi Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan Pada Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru’’.

#### **B. Rumusan Permasalahan**

Dari penjelasan diatas penulis menjadi tertarik untuk menjelaskan berbentuk penelitian dari permasalahan tersebut sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan Pada Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru ?
2. Apa yang menjadi hambatan dalam Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan Pada Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru ?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menjelaskan pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan Pada Disdukcapil Kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja dalam memberikan Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan Pada Disdukcapil Kota Pekanbaru.

### **2. Kegunaan Penelitian**

Adapun penelitian ini diharapkan :

- a. Secara teoritis, penelitian ini merupakan salah satu bahan pengembangan ilmu pengetahuan terutama dibidang ilmu pemerintahan khususnya tentang studi pelayanan.
- b. Secara akademis, dapat menjadi bahan referensi dan juga dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi penelitian selanjutnya di masa yang akan datang.
- c. Secara praktis, menjadi bahan masukan bagi pimpinan Disdukcapil Kota Pekanbaru.

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Konsep Pemerintahan

###### a. Pengertian Pemerintahan

Pemerintahan adalah sebuah sistem multi proses yang bertujuan memenuhi dan melindungi Kebutuhan dan tuntutan yang di perintah akan jasa publik dan layanan sipil. Untuk memperjelas konsep pada penelitian ini, maka penulis merangkai beberapa pendapat Para ahli sesuai dengan tujuan penelitian teori-teori yang di gunakan merupakan rangkaian penelitian yang akan di sandingkan pada permasalahan memproses hasil yang baik istilah Pemerintahan berasal dari kata pemerintah dalam konteks ini ndraha menyatakan bahwa istilah Perintah secara umum di maknai sebagai yang bermaksud menyuruh sesuatu atau sesuatu yang Harus di lakukan dengan demikian,pemerintah dapat diarti sebagai seseorang, badan atau aparat Gusparizan (2016;17) istilah pemerintah mengandung arti lembaga atau organisasi yang Menjalankan kekuasaan pemerintah, sedangkan pemerintah adalah proses berlangsungnya kegiatan atau perbuatan pemerintah dalam mengatur kekuasaan suatu Negara . Pemerintahan juga merupakan kegiatan lembaga-lembaga publik dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan Negara, dan apa yang menjalankan pemerintahan disebut pemerintah.

Secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan antara lain adalah sebagai berikut :

- a. Menjamin keamanan Negara dari segala kemungkinan serangan dari luar dan menjaga agar Tidak terjadi pemberontakan di dalam yang dapat menggulingkan pemerintah yang sah Melalui cara cara kekerasan dua .
- b. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya keributan antar masyarakat,menjamin Perubahan aparatur yang terjadi didalam masyarakat yang dapat berlangsung secara damai .
- c. Peraturan yang adil kepada setiap keluarga masyarakat tanpa membedakan setatus apapun Yang melatarkan belakangi keberadaan mereka .
- d. Melakukan pelayanan umum dengan memberikan pelayanan dalam bidang bidang yang tidak mungkin di kerjakan oleh pemerintah .
- e. Melakukan upaya upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial .
- f. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas .
- g. menerapkan kebijakan untuk memelihara sumber daya alam dan lingkungan hidup.(Rasyid.1997;13)

Kata “Pemerintah” berasal dari bahasa Jawa yaitu titah (sabdo, perintah, instruksi). Bahasa Inggris “Pemerintah” ialah “*Government*” berasal dari kata *govern*, yaitu merupakan institusi/lembaga beserta jajarannya yang mempunyai tugas, fungsi, wewenang dan tanggung jawab untuk mengurus Negara dan kepada eksekutif saja. (Pemerintah dalam arti sempit) yaitu : sebagai Organ Negara pelaksana tugas-tugas eksekutif saja. Sedangkan Pemerintah dalam arti luas



adalah seluruh lembaga/organ Negara yang menjalankan kewajiban Negara sebagai organisasi sosial (societal) yang sangat besar dan kompleks.

Dalam arti luas, pemerintahan merupakan seluruh aktivitas yang dilakukan oleh lembaga/badan legislative, eksekutif, yudikatif dan auditif. Pemerintah dalam arti sempit, hanya merupakan aktivitas badan-badan eksekutif saja, yang dipimpin oleh presiden selaku kepala pemerintahan.

Pemerintah menurut Montesquieu adalah seluruh lembaga Negara yang biasa dikenal dengan nama Trias Politica baik itu legislative (membuat Undang-Undang), eksekutif (melaksanakan Undang-Undang), maupun yudikatif (mengawasi pelaksanaan Undang-undang). (dalam Setyawan , 2004;33).

#### **b. Kewenangan Pemerintahan**

Kewenangan adalah kekuasaan membikin dari keputusan memerintah dan memberikan kelimpahan tanggung jawab kepada orang lain. (Diolah dari [kbbi.web.id](http://kbbi.web.id), diakses pada 8 April 2018 pukul 19.50). Kemudian wewenang merupakan alat atau dasar hukum untuk bertindak sedangkan delegasi wewenang merupakan kunci dinamika organisasi. Wewenang adalah kekuasaan resmi yang dimiliki seseorang untuk bertindak dan memerintah orang lain. Tanpa ada wewenang terhadap suatu pekerjaan janganlah mengerjakan pekerjaan tersebut, karena tidak mempunyai dasar hukum untuk melakukannya Hasibuan (2014:4). Sumber-sumber Kewenangan adalah sebagai berikut :

#### **a. Sumber Atribusi**

Sumber Atribusi ialah memberikan kewenangan kepada berbentuk badan atau berbentuk lembaga pejabat Negara tertentu dari pembentukan Undang

- Undang Dasar ataupun pembentuk Undang - Undang. Dari penjelasan tersebut, Kewenangan yang didapatkan organisasi pemerintahan secara Atribusi tersebut itu bersifat Sah yang asalnya dari peraturan perundang-undangan, yaitu dari redaksi pasal-pasal tertentu dalam peraturan perundang - undangan.

**b. Sumber Delegasi**

Sumber Delegasi yaitu penyerahan atau pelimpahan kewenangan dari badan / lembaga pejabat tata usaha Negara lain dengan konsekuensi tanggung jawab beralih pada penerima delegasi. Dalam hal delegasi mengenai prosedur pelimpahannya berasal dari suatu organ pemerintahan kepada organ pemerintahan yang lainnya dengan peraturan perundang-undangan, dengan tanggung jawab dan tanggung gugat beralih ke delegataris. Pemberi delegasi tidak dapat menggunakan wewenang itu lagi, kecuali setelah ada pencabutan dengan berpegang dengan asas ”*contrarius actus*”. Artinya, setiap perubahan, pencabutan suatu peraturan pelaksanaan perundang-undangan, dilakukan oleh pejabat yang menetapkan peraturan dimaksud, dan dilakukan dengan peraturan yang setaraf atau yang lebih tinggi.

**c. Sumber Mandat**

Sumber Mandat yaitu pelemphan kewenangan dan tanggung jawab masih dipegang oleh sipemberi mandat. Dalam hal mandat, prosedur pelimpahan dalam rangka hubungan atasan bawahan yang bersifat rutin. Adapun tanggung jawab dan tanggung gugat tetap pada pemberi mandat. Setiap

saat pemberi mandat dapat menggunakan sendiri wewenang yang dilimpahkan itu.

### **c. Fungsi Pemerintahan**

Fungsi-fungsi pemerintahan yang dijalankan pada saat tertentu akan menggambarkan kualitas pemerintahan itu sendiri, jika pemerintahan dapat menjalankan fungsi-fungsinya dengan baik, tugas pokok selanjutnya menurutnya adalah bagaimana pelayanan dapat membuah keadilan, pemberdayaan yang membuah kemandirian, serta pembangunan yang menciptakan kemakmuran Rasyid (dalam Hamdi 2006;72). Dalam konteks ketatanegaraan Republik Indonesia yang berdasarkan pada UUD 1945 istilah pemerintah pertama-tama ditentukan dalam alinea keempat. Pemerintah dalam hal ini adalah segenap alat perlengkapan Negara atau lembaga-lembaga kenegaraan yang berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan nasional. Pemerintah dalam arti luas menurut pengertian ini telah mendapatkan penataan melalui UUD 1945. Pemerintah dalam hal ini adalah bagian dari bangsa Indonesia. Karena seluruh bangsa diharapkan menjadi pelaksana pembangunan tersebut. (Napitupulu,2007;9-10). Untuk mengetahui sesuatu masyarakat, maka istilah pemerintahannya, arti fungsi-fungsi pemerintahan yang dijalankan pada saat tertentu akan menggambarkan kualitas pemerintahan itu sendiri.

Menurut Rasyd dalam Maulidiah (2014:26) bahwa, fungsi pemerintahan yang dimaksud adalah sebagai berikut :

- a. Fungsi pengaturan yang dijalankan oleh MPR, Presiden dan DPR. MPR membuat dan merubah Undang-undang, membuat ketetapan-ketetapan MPR dan keputusan-keputusan MPR , Presiden bersama-sama DPR membuat undang-undang, sementara presiden sendiri dapat membuat Peraturan Pemerintah (PP), Peraturan Pemerintah pengganti Undang-undang (PERPU) yang kedudukannya setara dengan undang-undang akan tetapi harus terlebih dahulu mendapatkan persetujuan DPR pada sidang berikutnya dan kalau tidak disetujui maka harus dicabut.
- b. Fungsi pemberdayaan yang dijalankan oleh pihka eksekutif/presiden. Lembaga ini sebagai pemegang wewenang untuk melaksanakan berbagai bentuk kebijakan yang ada, dan dapat secara langsung mendorong pemberdayaan masyarakat meskipun demikian, fungsi yang dilakukan oleh pemerintah juga harus melibatkan MPR, terutama sekali kebijakan-kebijakan yang ada dalam GBHN dan ketetapan-ketetapan lainnya.
- c. Fungsi pelayanan sebagai halnya dengan fungsi pemberdayaan, lebih baik dilakukan oleh unsur eksekutif/presiden. Hal ini dikarenakan secara langsung berhadapan dengan masyarakat dan dengan kebijakan-kebijakan yang di implementasikan oleh pemerintah.

Pemerintah adalah suatu ilmu dan seni. Dikatakan sebagai seni karena berapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan,mampu berkiat serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan adalah karena

mengetahui syarat-syaratnya yaitu dapat dipelajari, dan diajarkan,memiliki objek, baik objek material maupun formal,universal sifatnya,sistematis serta spesifik/Khas ( Syafiie,2011;20).

Ilmu pemerintahan menurut Brazs (dalam Syafiie.2005;21) mengemukakan bahwa maksudnya ilmu pemerintahan dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga pemerntahan umum itu disusun dan di fungsikan baik secara kedalam maupun keluar terhadap warganya.

Menurut Poelje (dalam Syafiie. 1998;3) menjelaskan bahwa ilmu pemerintahan mengajarkan bagaimana dinas umum disusun dan dipimpin dengan sebaik-baiknya. Menurut Syafiie (2011,23) menyimpulkan dan memberikan defenisi ilmu pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintah (baik pusat dengan daerah, maupun rakyat dengan pemerintahannya dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintaha,secara baik dan benar. Sedangkan konsep pemerintahan sebagai ilmu diangkat pendapat Musanef dalam Syafiie (1994:32) mengemukakan bahwa ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai berikut :

- a. Suatu ilmu dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian kedalam dan hubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakili oleh dinas itu.
- b. Suatu ilmu menyelidiki bagaimana mencari orang yang terbaik dari setiap dinas umum sebagai suatu kebulatan yang menyelidiki secara sistematis

problema-problema sentralisasi, desentralisasi koordinasi pengawasan kedalam dan keluar.

- c. Suatu ilmu pengetahuan yang menyelidiki bagaimana sebaiknya hubungan antara pemerintah dan yang diperintah, dapat diatur sedemikian rupa sehingga dapat dihindari timbulnya pertentangan-pertentangan antara pihak yang satu dengan yang lainnya, dan mengusahakan agar terdapat keserasian pendapat serta daya tindak yang efektif dan efisien dalam pemerintahan.
- d. Ilmu yang diterapkan dan mengadakan penyelidikan dinas umum dalam arti yang seluas-luasnya, baik terhadap susunan, maupun organisasi alat yang menyelenggarakan tugas penguasa, sehingga diperoleh metode-metode bekerja yang setepat-tepatnya untuk mencapai tujuan Negara.

## 2. Konsep Kebijakan Publik

Literature ilmu politik tradisional dipenuhi oleh defenisi-defenisi mengenai kebijakan publik. Cepat atau lambatnya kelihatannya hampir setia *scbolar* ilmu politik merasa perlu untuk mendefinisikan kebijakan publik. Pendefinisian ini berguna untuk menyediakan sarana komunikasi bagi para perumus dan analis kebijakan publik dikemudian hari manakala mereka melakukan diskusi dalam ruang politis. Ada beberapa pengertian kebijakan publik menurut para ahli :

Eulau dan Prewitt (1973 : 265), dalam perspektif mereka mendefinisikan kebijakan publik sebagai keputusan tetap yang dicirikan dengan konsistensi dan

pengulangan (repetisi) tingkah laku dari mereka yang membuat dan dari mereka yang mematuhi keputusan tersebut. (dalam Agustino 2012;6). Kemudian menurut Rose (1969: x) pun berupaya untuk mendefinisikan atau sedikit kegiatan yang saling berhubungan dan memiliki konsekuensi bagi yang berkepentingan sebagai keputusan yang berlainan. Rose memberikan catatan yang berguna pada kita bahwa kebijakan publik merupakan bagian mozaik atau pola kegiatan dan bukan suatu kegiatan dalam pola regulasi. (dalam Agustino 2012:7).

Anderson (1984:3) memberikan pengertian atas defenisi kebijakan public, dalam bukunya *public policy making*, sebagai berikut : Serangkaian kegiatan yang mempunyai maksud/tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang actor atau sekelompok aktor yang berhubungan dengan suatu permasalahan atau suatu hal yang diperhatikan. Konsep kebijakan ini menitik beratkan pada apa yang sesungguhnya dikerjakan dari pada apa yang diusulkan atau dimaksud. Dan hal inilah yang membedakan kebijakan dari suatu keputusan yang merupakan pilihan diantara beberapa alternative yang ada. (dalam Agustino 2012:7).

Chief J. O. Udoji (1981) penjelasan dari pelayanan publik menurut beliau ialah An Sanctioned of action addressed to a particular problem or group of related problems that affect society at large. Artinya ialah suatu laksana ada sanksinya yang mengarah ke tujuan tertentu pada permasalahan atau berkelompok masalah saling keterkaitan dimana saling mempengaruhi di beberapa kalangan masyarakat.

### **3. Konsep Pelayanan**

#### **a. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh sebagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara realita hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dan bersentuhan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya. Sehingga masalah penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi suatu pembicaraan yang serius baik bagi unsur masyarakat yang menerima pelayanan publik maupun unsur institusi pemerintah yang melaksanakan proses penyelenggaraan pelayanan publik, dan hal ini merupakan suatu gejala umum yang terjadi pada proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh institusi pemerintah.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan dengan jelas tentang pengertian dari pelayanan yakni “Pelayanan adalah suatu usaha untuk membentuk menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain.

Sedangkan menurut Purwodarminto (1996;31) pelayanan adalah perbuatan atau cara seseorang secara tepat dan memuaskan. Bertolak dari pengertian pelayanan tersebut, maka setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan umum. Syarifudin (1999;43) pelayanan yang memuaskan mengandung empat unsur yaitu:



- a. Pelayanan kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau mendapatkan pelkuan yang sama dalam pengurusan suatu kepentingan.
- b. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
- c. Pelayanan yang merata dan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
- d. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status atau kedudukan seseorang.

Menurut Gronross (dalam Maulidiah, 2014:38) yakni pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antara unsur konsumen yang memberikan pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari konsumen/pelanggan.

Menurut Soetopo dan Napitupulu (dalam Maulidiah, 2014;39) pelayanan adalah suatu usaha atau rangkaian usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) atau memenuhi apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh orang lain.

Menurut Ivancevich dkk (dalam Maulidiah, 2014;40) mengatakan pelayanan umum adalah merupakan produk-produk yang tidak bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan adanya usaha-usaha manusia yang menggunakan peralatan dalam memenuhi berbagai bentuk kebutuhannya dalam kehidupan.

Menurut Werella (dalam Maulidiah, 2014;41) pelayanan adalah merupakan suatu bentuk dari perbuatan, suatu kinerja atau suatu bentuk usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan yang terlibat secara aktif didalam suatu produksi atau suatu penyampaian proses pelayana itu sendiri dari institusi pemerintah kepada unsur masyarakat. Pelayanan umum menurut Wasistiono (dalam Maulidiah, 2014;59) adalah suatu bentuk pemberian jasa baik oleh unsur pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa adanya pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan dari masyarakat.

Menurut Sianipar (1995;5) pelayanan adalah suatu cara atau teknik memenuhi, menanggapi kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain. Menurut Djaenuri (1998;15) pelayanan suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal.

Dwiyanto (1995;10) menyatakan bahwa salah satu cara yang dapat digunakan untuk memenuhi kualitas pelayanan adalah dengan menyangkut tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan organisasinya. Selanjutnya dwiyanto menyatakan pelayanan adalah sebagai suatu system aktivitas kerja sama dua orang atau lebih dari sesuatu yang tidak berwujud dan tidak pandang bulu yang sebagian besar termasuk kedalam aktivitas pemerintah. Menurut Tjosvold dalam Wasistiono (dalam Maulidiah 2016;59) pelayanan adalah menyatakan bahwa, berhubungan dengan konsep *public service* antara publik dengan

pelayanan public dalam kerangka pelayanan system pemerintahan daerah ke depan, pada dasarnya didasarkan atas hubungan timbal balik yang saling menguntungkan (mutual) dalam hal *benefit*, social sehingga dapat saja di sebut konsep public service yang mengakomodasikan kepentingan dari unsur pemerintah dan sebaliknya mengedepankan kepentingan publik. Menurut Barata (dalam Maulidiah, 2014;60) pelayanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan public terbentuk kepada konsumen, baik berupa layanan public dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan. Kegiatan pelayanan senantiasa aktual dibahas dalam berbagai aspek kelembagaan pemerintah. Aspek pelayanan telah berkembang luas pada tatanan organisasi pemerintah seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan nuansa fungsi dan tugas pelayanan pemerintahan yang semakin komperatif. Pengertian lain dari pelayanan oleh Moenir (2015 : 26) yang menyatakan bahwa :

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. sedangkan pelayanan pemerintah terkait dengan suatu hak dan terlepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak.

Kemudian Moenir (2015;88) Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian

kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Faktor pendukung pelayanan antara lain sebagai berikut :

- a. Kemampuan Aparat
- b. Prosedur Pelayanan
- c. Sarana dan Prasarana

**b. Bentuk Pelayanan**

Dalam konsep penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh unsure lembaga pemerintah, disamping adanya jenis-jenis dari pelayanan publik juga ada bentuk-bentuk dari penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh unsur pemerintah sebagai unsur pemberi layanan publik kepada masyarakat, dan masyarakat sebagai unsur penerima pelayanan publik untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhan masyarakat. Menurut Rauf dalam Maulidiah (2014:78) bahwa, secara umum bentuk-bentuk dari suatu pelayanan publik terdiri dari :

- a. Pelayanan internal
- b. Pelayanan eksternal

Dalam membangun kualitas suatu pelayanan maka tidak hanya dilakukan oleh pelanggan eksternal tetapi juga ikut ditentukan oleh pelanggan internal. Pelayanan internal merupakan proses pemenuhan kebutuhan di dalam suatu organisasi atau institusi dari pemerintahan itu sendiri, seperti pelayanan publik dari bawahan terhadap unsur atasan (pemimpin) yakni bawahan menyiapkan data data yang diperlukan atasan (pemimpin) pada saat akan mengadakan pertemuan-

pertemuan lainnya. Kemudian pelayanan eksternal merupakan proses pemenuhan kebutuhan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada unsur-unsur diluar dari kelembagaan pemberi layanan, seperti kepada masyarakat dan kepada pelanggan, masyarakat merupakan unsur yang berada diluar kelembagaan institusi pemberi layanan.

Menurut Moenir (2015:190) mengatakan bahwasannya ada tiga pelayanan umum, yaitu antara berikut:

#### **A. Layanan dengan Pengucapan**

Dilakukan oleh petugas dibidang Humas, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan-keterangan kepada siapapun yang memberikan dengan syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelaksanaan pelayanan, yaitu:

1. Permasalahan yang terdapat di dalam bentuk tugas.
2. Dapat memberitahukan kejelasan terkait semua yang diinginkan masyarakat sehingga masyarakat merasakan puas dengan pelayanan tersebut..

#### **B. Layanan Berbentuk Tulisan**

Pelayanan melalui tulisan sangat mudah dipahami untuk masyarakat yang mengurus dalam jarak jauh sangat terbantu dengan layanan berbentuk tulisan karena dalam hal biaya, Layanan tulisan terdiri dua keterangan yaitu:

1. Layanan berbentuk menunjukkan Informasi dan sejenisnya yg tujuannya adalah kepada orang-orang mempunyai kepentingan.

2. Layanan berupa ungakapan reaksi berbentuk tulisan dan juga permohonan, laporan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

### **C. Layanan melalui Pengerjaan**

Pada umumnya layanan dalam bentuk Pengerjaan, dilaksanakan petugas-petugas yang punya wewenang dan keahlian keterampilan, Adapun berikut ini adalah faktor-faktor yang mendukung dari layanan perbuatan, yaitu seperti berikut:

1. Bersungguh-sungguh dalam pengerjaannya.
2. Penanganan pekerjaan tersebut mempunyai basic skill mumpuni.
3. Mempunyai etika disiplin yang baik dan mengerti prosedur utama dalam pelayanan.

#### **c. Pelayanan dalam Administrasi Kependudukan**

Pendapat dari Muusanef ( 1996;1 ) terdapat di bukunya Manajemen Pegawai mengatakan ”Administrasi adalah kegiatan sekelompok manusia melalui tahapan-tahapan yang teratur dan dipimpin secara efektif dan efisien, dengan menggunakan sarana yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam implementasinya, administrasi berkembang dan mempunyai tugas-tugas yang biasa disebut sebagai fungsi administrasi diantaranya adalah fungsi perencanaan, pengorganisasian sampai dengan fungsi pengawasan ” (Muusanef, 1996: 1).

Menurut pendapat Prajudi di dalam buku yang berjudul *Administrasi dan Manajemen Umum* mengutarakan Administrasi ialah sistem memiliki khas tertentu yang memerlukan *input*, transportasi, pengolahan dan *output* tertentu.

Sedangkan menurut Sondang P. Siagian didalam buku yang ia punya yang berjudul *Filsafat Administrasi*, mengutarakan penjelasan pengertian administrasi sebagai berikut ”Administrasi adalah menyeluruh proses pelaksana dari keputusan yang diambil dan melaksanakan itu dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya ”.

Menata Administrasi dapat rekomendasi untuk menyelenggarakan registrasi penduduk termasuk pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dalam melaksanakan sistem tersebut, semua penduduk baik Warga Negara Indonesia (WNI) maupun warga Negara Asing (WNA) yang mengalami kejadian merubahkan status kependudukan yang ia miliki mendaftarkan terlebih dahulu atau memberitahukan merubah status tersebut ke dinas terkait untuk diakui Negara tempat tinggalnya. Dengan begitu menghematkan waktu pemerintah akan memperoleh kemudahan dalam mengatur bentuk-bentuk pelayanan publik lainnya misalnya dibidang pendidikan, kesehatan dan sebagainya.

#### **d. Hak dan Kewajiban Dalam Pelayanan**

Hak adalah segala sesuatu yang harus di dapatkan oleh setiap orang yang telah ada sejak lahir bahkan sebelum lahir. Di dalam Kamus Bahasa Indonesia hak memiliki pengertian tentang sesuatu hal yang benar, milik, kepunyaan, kewenangan, kekuasaan untuk berbuat sesuatu (karena telah ditentukan oleh undang-undang, aturan, dan sebagainya), kekuasaan yang benar atas sesuatu atau untuk menuntut sesuatu, derajat atau martabat. Akhirnya hak pada saat itu merupakan hak yang subjektif merupakan pantulan dari hukum dalam arti

objektif.hak merupakan sesuatu yang penting dalam kehidupan ini. setiap orang berhak mendapatkan hak setelah memenuhi kewajiban. Kewajiban, ditujukan kepada semua warga Negara atau secara umum, ditujukan secara umum, ditujukan kepada golongan tertentu dan kewajiban khusus , timbul dari bidang hukum tertentu.

Hak penyelenggara dalam memberikan pelayanan, penyelenggara memiliki hak :

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerja sama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Kewajiban Pelayanan Publik, Penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;



- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### **4. Konsep Perkawinan**

##### **a. Pengertian perkawinan**

Penjelasan kata pernikahan dari buku bahasa Indonesia penjelasannya ialah perjanjian antara laki-laki dan perempuan untuk bersuami istri (dengan resmi), sedangkan dalam bahasa arab disebut dengan al-nikah yang bermakna *al-wath'u* dan *al-dammu wa al-takadhul* yang bermakna bersetubuh, berkumpul dan akad. Secara etimologi, perkawinan berarti persetubuhan. Ada pula yang mengartikannya perjanjian (*al-'Aqdu*). Secara terminology perkawinan menurut

Abu Hanifah adalah: “aqad yang dikukuhkan untuk memperoleh kenikmatan dari seorang wanita, yang dilakukan dengan sengaja untuk mendapatkan sebuah pengakuan agar tidak ada penilaian negative akan perempuan yang melakukan perkawinan dengan adanya pencatatan”. Menurut Ali Hasan, Pengukuhan disini maksudnya adalah suatu pengukuhan yang sesuai dengan ketetapan pembuat syariah, bukan sekedar pengukuhan yang dilakukan oleh kedua orang yang saling membuat aqad (perjanjian) yang bertujuan hanya sekedar untuk mendapatkan kenikmatan semata. Kemudian Tahido dan Anshari (2002:53-54) dalam bukunya Problematika Hukum Islam Kontemporer ada beberapa pendapat ahli mengenai pernikahan diantaranya, Scholten yang dikutip oleh R. Soetojo Prawiro Hamodjojo. Mengemukakan “pernikahan adalah hubungan antara seorang pria dan wanita untuk hidup bersama dengan kekal yang diakui oleh Negara dan mendapatkan bukti outentik agar menjadikan pernikahan tersebut dianggap sah oleh Negara”. Selanjutnya Subekti. Mengemukakan “perkawinan adalah pertalian yang sah antara seorang laki-laki dan seorang perempuan untuk waktu yang lama”. Serta Wirjono Prodjodikoro. Mengemukakan “bahwa perkawinan adalah suatu hidup bersama dari seorang laki-laki dan perempuan yang memenuhi syarat yang termasuk dalam peraturan-peraturan tersebut”.

Didalam Undang-undang No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan Pasal 1 menyatakan bahwa: “Perkawinan ialah 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”. Sedangkan dalam Kompilasi Hukum Islam Pasal 2 Kompilasi Hukum Islam

menegaskan bahwa “perkawinan adalah akad yang sangat kuat (*mitsaqan ghalidzan*) untuk menaati perintah Allah, dan melaksanakannya merupakan ibadah”.

**b. Peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perkawinan**

Sebagaimana dirumuskan oleh Undang-undang Perkawinan bahwa “Perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dan seorang wanita dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”. Dari batasan perkawinan tersebut jelaslah bahwa keinginan bangsa dan Negara RI yang dituangkan ke dalam Undang-undang perkawinan menghendaki agar setiap perkawinan dapat membentuk keluarga bahagia artinya tidak akan mengalami penderitaan lahir batin. Demikian pula bahwa setiap perkawinan diharapkan dapat membentuk keluarga yang kekal artinya tidak mengalami perceraian.

Untuk mencapai tujuan yang luhur dari setiap perkawinan tersebut maka di dalam Undang-undang Perkawinan ditetapkan adanya prinsip-prinsip atau asas-asas mengenai perkawinan yang sesuai dengan perkembangan dan tuntutan zaman. Asas-asas atau prinsip-prinsip yang terkandung di dalam Undang-undang Perkawinan adalah sebagai berikut:

a. Membentuk Keluarga yang Bahagia dan Kekal.

Tujuan perkawinan adalah membentuk keluarga yang bahagia dan kekal.

Untuk itu maka suami istri perlu saling membantu dan melengkapi, agar

masing-masing dapat mengembangkan kepribadiannya membantu dan mencapai kesejahteraan spiritual dan material.

b. Sahnya Perkawinan Berdasarkan Hukum Agama.

Dalam Undang-undang ini dinyatakan, bahwa suatu perkawinan adalah sah bilamana dilakukan menurut masing-masing agamanya dan kepercayaannya itu, dan disamping itu tiap-tiap perkawinan sah menurut perundang-undangan yang berlaku. Pencatatan tiap-tiap perkawinan adalah sama halnya dengan pencatatan peristiwa-peristiwa penting dalam kehidupan seseorang, misalnya kelahiran, kematian yang dinyatakan dalam surat-surat keterangan atau akte.

c. Monogami

Undang-undang ini menganut asas monogami. Namun apabila dikehendaki oleh yang bersangkutan, karena hukum dan agama dari yang bersangkutan mengizinkan seorang suami dapat beristri lebih dari satu orang. Tetapi perkawinan seorang suami dengan lebih dari seorang istri, meskipun hal itu dikehendaki oleh pihak-pihak yang bersangkutan, hanya dapat dilakukan apabila dipenuhi berbagai persyaratan tertentu dan diputuskan oleh pengadilan.

d. Pendewasaan Usia Perkawinan

Undang-undang ini menganut prinsip, bahwa calon suami istri harus telah masuk jiwa raganya untuk dapat melangsungkan perkawinan, agar supaya dapat diwujudkan tujuan perkawinan secara baik tanpa berakhir pada perceraian dan mendapatkan keturunan yang baik dan sehat. Untuk itu

harus dicegah adanya perkawinan antara calon suami istri yang masih dibawah umur. Disamping itu perkawinan mempunyai hubungan dengan masalah kependudukan. Ternyata bahwa batas umur yang lebih rendah bagi seorang wanita untuk kawin, mengakibatkan laju kelahiran yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan batas umur yang lebih tinggi. Berhubung dengan itu, maka Undang-undang Perkawinan menentukan batas umur untuk kawin baik bagi pria maupun bagi wanita ialah 19 (Sembilan belas) tahun bagi pria dan 16 (enam belas) tahun bagi wanita.

e. Mempersukar Perceraian.

Karena tujuan perkawinan adalah untuk membentuk keluarga yang bahagia kekal dan sejahtera, maka Undang-undang Perkawinan menganut prinsip untuk mempersukar terjadinya perceraian yang untuk pelaksanaannya harus ada alasan- alasan tertentu serta harus dilakukan di depan sidang pengadilan.

f. Kedudukan Suami Istri Seimbang.

Hak dan kedudukan istri adalah seimbang dengan hak dan kedudukan suami baik dalam kehidupan rumah tangga maupun dalam pergaulan masyarakat, sehingga dengan demikian segala sesuatu dalam keluarga dapat dirundingkan dan diputuskan bersama oleh suami istri.

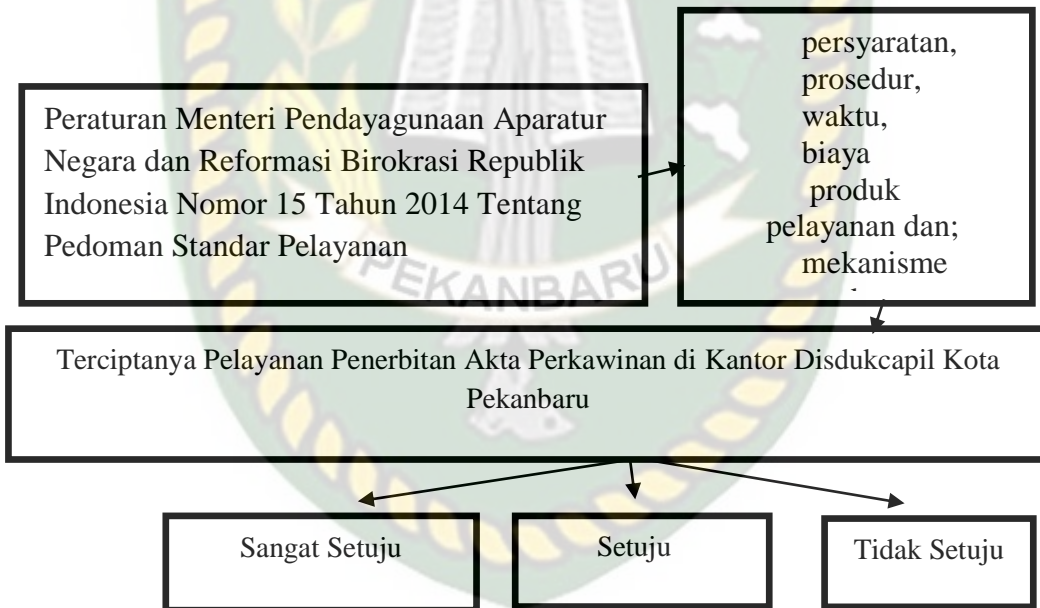
g. Asas Pencatatan Perkawinan.

Pencatatan perkawinan mempermudah mengetahui manusia yang sudah menikah atau melakukan ikatan perkawinan. Asas-asas perkawinan di atas.

## 5. Kerangka Pikir

Untuk mengetahui sejauh mana perkembangan Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru. Menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan yakni Standar Pelayanan tersebut sekurang- kurangnya memuat : persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan agar terlaksananya Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru terstruktur.

**Gambar II.1 Kerangka Pikiran Tentang Pelaksanaan Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru**



*Sumber: Modifikasi Penelitian, 2019*

## 6. Konsep Operasional

Untuk memberi suatu pemahaman agar memudahkan penelitian, maka perlu adanya beberapa batasan penelitian dan fokus penelitian ini yang dioperasionalkan melalui indikator sebagai berikut :

1. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor materil melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.
2. Perkawinan adalah ikatan lahir bathin antara laki-laki dan perempuan sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga/rumah tangga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Maha Esa.
3. Akta Perkawinan adalah perkahwinan merupakan suatu peristiwa penting dan tentunya harus tercatat di dalam Negara. Sehingga perkawinan sudah dapat dibuktikan sah atau tidaknya secara hukum.
4. Disdukcapil adalah suatu lembaga resmi Pemerintah yang menangani hal-hal yang menyangkut peristiwa kependudukan yang sengaja diadakan oleh Pemerintah, dan bertugas untuk mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin setiap peristiwa penting bagi status keperdataan seseorang.
5. Prosedur pelayanan adalah tahapan-tahapan yang dilalui dalam memberikan pelayanan tentang kesederhanaan pelayanan, dan persyaratan jelas.

6. Waktu penyelesaian apakah akta perkawinan bisa diselesaikan dengan cepat oleh petugas/pegawai, dan apakah adanya pemberian informasi dari pegawai kapan akta perkahwinan akan selesai.
7. Biaya pelayanan apakah adanya transparansi pembuatan akta perkawinan dan biaya yang dikenakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
8. Produk pelayanan adalah terkait dengan hasil pelayanan yang diberikan oleh pegawai, apakah adanya kesalahan dalam pembuatan akta perkawinan oleh pegawai.
9. Sarana dan Prasarana adalah fasilitas pendukung pelaksanaan tugas/pemberian pelayanan seperti computer, ruang tunggu, papan brosur prosedur dan persyaratan pelayanan, serta meja informasi apakah telah tersedia dengan baik atau tidak.
10. Mekanisme pengaduan adalah pengelolaan pengaduan antara lain: adanya penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.



## 7. Operasional Variabel

**Tabel II.1 : Operasional Variable Penelitian Tentang Pelaksanaan Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru.**

Konsep	Variable	Indikator	Item Penilaian	Ukuran
Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. sedangkan pelayanan pemerintah terkait dengan suatu hak dan terlepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak. Moenir (2015 : 26)	Pelayanan Akta Perkawinan	1. Prosedur	a. Kesederhanaan Pelayanan	Baik
		Pelayanan	b. Persyaratan jelas dan tidak memberatkan	Cukup Baik
		2. Waktu	a. Akta Perkawinan dapat diselesaikan tepat waktu	Kurang
		Pelayanan	b. Adanya pemberian informasi terkait penyelesaian akta perkawinan	Baik
		3. Biaya	a. Adanya transparansi terhadap biaya yang dikeluarkan	Cukup Baik
		Pelayanan	b. Tarif/biaya sesuai dengan ketentuan	Kurang
		4. Produk	a. Hasil pelayanan sesuai yang diinginkan	Baik
		Pelayanan	b. Adanya kesalahan produk yang diterima oleh masyarakat	Cukup Baik
		5. Sarana dan Prasarana	a. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan seperti komputer, ruang tunggu, dan tempat parkir	Kurang
		6. Mekanisme Pengaduan	a. Tersedianya alternatif pengaduan yang memudahkan masyarakat	Baik
			b. Dilayani oleh pegawai yang tepat	Baik
				Cukup Baik
				Kurang
				Baik
				Baik
				Cukup Baik
				Kurang
				Baik

*Sumber: Modifikasi Penelitian, 2019*

## 8. Teknik Pengukuran

Dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran terhadap variabel penelitian Studi Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan Pada Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru dan pengurusan terhadap indikator variable penelitian. Adapun pengukuran variabel ini dilakukan dengan menggunakan persentase (%) dengan tiga kategori penilaian yakni sangat baik, kurang baik, dan tidak baik. Skala Likert merupakan metode skala bipolar yang mengukur baik tanggapan positif ataupun negatif terhadap suatu pernyataan. Dalam penelitian ini responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Dalam penelitian ini disediakan lima pilihan skala dengan format seperti dibawah ini:

a. **Pertanyaan Positif (+)**

Skor 1. Sangat (tidak setuju/buruk/kurang sekali)

Skor 2. Tidak (setuju/baik/) atau kurang

Skor 3. Netral / Cukup

Skor 4. (Setuju/Baik/suka)

Skor 5. Sangat (setuju/Baik/Suka)

Dengan rumus :

**Rumus:  $T \times P_n$**

Keterangan :

$T$  = Total jumlah responden yang memilih

$P_n$  = Pilihan angka skor Likert

**Interpretasi Skor Perhitungan**

Agar mendapatkan hasil interpretasi, terlebih dahulu harus diketahui skor tertinggi (X) dan skor terendah (Y) untuk item penilaian dengan rumus sebagai berikut:

$Y = \text{skor tertinggi likert} \times \text{jumlah responden}$

$X = \text{skor terendah likert} \times \text{jumlah responden}$

**Rumus Index % = Total Skor / Y x 100**

Dalam penelitian Studi Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru, dikatakan :

Sangat Baik : Apabila persentase variabel (tabel rekapitulasi) berada pada kisaran  $\geq 67\%$ .

Cukup Baik : Apabila persentase variabel (tabel rekapitulasi) berada pada kisaran 34% - 66%.

Tidak Baik : Apabila persentase variabel (tabel rekapitulasi) berada pada kisaran  $\leq 33\%$ .

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah survey deskriptif, yaitu menggambarkan kenyataan yang ditemui dilapangan secara apa adanya. Survey dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel yang mewakili seluruh populasi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2015:8), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### B. Lokasi Penelitian

Penelitian lokasi di Kantor Disdukcapil kota Pekanbaru, berdasarkan berlokasi di jalan Mustafa Sari 1 Kota Pekanbaru. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini atas pertimbangan bahwa pelayanan pengurusan penerbitan akta perkawinan sejauh ini masih belum terlalu baik, juga dasarnya permasalahan yang sering terjadi berulang ulang memang mendukung hal tersebut. Harapan masyarakat yang mengurus tidak sesuai dengan kenyataannya terlebih lagi keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan yang kurang.

#### C. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel terdapat penelitian adalah Kepala Disdukcapil Kota Pekanbaru, beserta juga Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Seksi

Perkawinan dan Perceraian, Staff dan Masyarakat yang melakukan pengurusan akta perkawinan. Untuk lebih jelasnya keadaan populasi dan sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel III.1 Keadaan Populasi dan Sampel di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru**

No	Sub Populasi	Populasi	Responden
1.	Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	1	1
2.	Kepala Bidang Pencatatan Sipil	1	1
3.	Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian	1	1
4.	Staff pada Seksi Perkawinan dan Perceraian	3	3
5.	Masyarakat (yang melakukan pengurusan akta perkawinan)	20	5
	<b>Jumlah</b>	26	11

Sumber : Data Olahan, 2019

#### D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang penulis gunakan adalah teknik sensus untuk Pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru. Dimana keseluruhan dari jumlah populasi penulis jadikan sebagai responden, hal ini dikarenakan jumlah populasi yang relatif sedikit dan memiliki jam kerja yang jelas sehingga mudah untuk ditemui

guna pengumpulan data dalam penelitian ini. Sementara itu untuk masyarakat yang melakukan pengurusan akta perkawinan dengan menggunakan *Teknik Insidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan penelitian dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Kemudian penelitian menetapkan responden sebanyak 5 orang dan dirasakan cukup mewakili responden yang lainnya.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Yaitu data yang penulis peroleh secara langsung dari para responden, berupa Hasil Angket kuisioner, hasil wawancara, hasil observasi dan hasil dokumentasi yang mana data ini terdiri dari identitas responden berisi jenis kelamin, umur, masa kerja, tingkat pendidikan dan pangkat/golongan pegawai serta hasil tanggapan responden tentang Pelaksana Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan Di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru.

##### **2. Data Sekunder**

Yaitu data yang penulis peroleh dari Kantor yang terdiri dari gambaran umum Disdukcapil Kota Pekanbaru, pejabaran tugas dan fungsi (Tupoksi), visi dan misi dan struktur organisasi dan data lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Angket Kuisisioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner yang diajukan menyangkut tentang Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru. Kuisisioner ini nantinya akan disebar dan dijawab oleh responden yang terpilih dalam penelitian ini, hasil jawaban responden ini selanjutnya akan direkap untuk dilakukan pembahasan sesuai dengan masing-masing indikator sehingga nantinya akan didapat hasil akhir kesimpulan ini.
2. Wawancara, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada responden, tentang pelayanan Penerbitan akta perkawinan yang dilakukan di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru.
3. Observasi, mengamati secara langsung obyek yang diteliti, guna untuk lebih mengetahui sejauh mana pelaksanaan pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru.
4. Dokumentasi, yaitu suatu teknik pengumpulan data berdasarkan dari hasil laporan, buku-buku, dan sumber yang ada pada kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru. Dokumentasi ini meliputi Gambaran umum Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru, Jumlah Pegawai, Tugas, Fungsi Pegawai, Visi dan Misi.

### G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Deskriptif yang menggambarkan bagaimana Studi Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru. Setelah data yang diperoleh dari responden penelitian, lalu diolah untuk selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel kemudian di analisis untuk memberikan alasan atau gambaran yang terperinci berdasarkan kenyataan yang ditemui dilapangan dengan tabel dan uraian serta dilakukan analisa seterusnya diambil kesimpulan.

### H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

**Tabel III.2: Jadwal waktu kegiatan penelitian Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru:**

No	Jenis Kegiatan	Bulan/Minggu Ke															
		I				II				III				IV			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP																
2	Seminar UP																
3	Revisi UP																
4	Revisi Kuisisioner																
5	Rekomendasi Survey																
6	Survey Lapangan																
7	Analisis Data																
8	Laporan Penyusunan Hasil																





Pada BAB ini terdiri dari tipe penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, jadwal waktu kegiatan penelitian kegiatan serta sistematika penulisan skripsi

#### **BAB IV : DESKRIPSI LOKAL PENELITIAN**

BAB ini membahas mengenai deskriptif atau pengembaran umum tentang situasi dan kondisi mengenai lokasi penelitian.

#### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada BAB ini terdiri dari hasil penelitian dan hasil pembahasan, yang dilakukan oleh penulis yaitu Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan Pada Disdukcapil Kota Pekanbaru.

#### **BAB VI : PENUTUP**

DI BAB terakhir ini merupakan bab penutup, penulis memnaginya kedalam dua sub yaitu kesimpulan dan saran.

## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambar Umum Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru terletak antara 101° 14' -101° 34' Bujur Timur dan 0° 25' – 0° 45' Lintang Utara. Meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentuklah kecamatan baru, dengan Perda Kota Pekanbaru No. 3 tahun 2003 menjadi 12 kecamatan dan kelurahan baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 tahun 2016 menjadi 83 kelurahan.

Kota Pekanbaru Berbatasan dengan :

- Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar.
- Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan.
- Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan.
- Sebelah Barat : Kabupaten Kampar.

Kota Pekanbaru keadaannya relative daerah datar dengan Struktur tanah pada umumnya terdiri dari jenis alluvial dengan pasir, Pinggiran Kota pada umumnya terdiri dari jenis tanah irganosol dan humus yang merupakan rawa-rawa yang bersifat asam, sangat kerosif untuk besi. Kota Pekanbaru dibelah oleh Sun

Siak yang mengalir dari barat ke timur, memiliki beberapa anak sungai yaitu Sungai umban Sari, Air Hitam, Sibam, Setukul, Pengambang, Ukai,Sago, Senapelan, Mintan dan Tampan. Sungai Siak juga merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke kota serta dari daerah lainnya.

Kota Pekanbaru sebagai Ibukota Provinsi Riau telah berkembang dengan pesat seiring dengan kemajuan pembangunan dewasa ini. Secara administrasi Kota Pekanbaru dipimpin oleh walikota dan bertanggung jawab langsung kepada Gubernur sebagai kepala daerah Tingkat 1 Riau.

Kota Pekanbaru didalam melaksanakan roda pemerintahan dan pembangunan menjadi harapan untuk dapat menjawab setiap permasalahan dan tantangan yang muncul sesuai dengan perkembangan sosial,ekonomi, politik dan lainnya dalam masyarakat. Keberadaan Kota Pekanbaru merupakan dasar dekosentrasi sebagaimana dimaksud dalam Perda Kota Pekanbaru No.4 tahun 2016, Kota Pekanbaru dibagi atas 12 Kecamatan yang terdiri dari 83 Kelurahan.

Tabel Jumlah Desa/Kelurahan dan Perangkat Kelurahan Menurut Kecamatan di Kota Pekanbaru, 2019

No	Kecamatan	Kelurahan	Perangkat Kelurahan	
			Rw	Rt
1	Tampan	9	131	574
2	Payung Sekaki	7	42	187
3	Bukit Raya	5	58	247

4	Marpoyan Damai	6	74	314
5	Tenayan Raya	13	129	462
6	Lima Puluh	4	30	121
7	Sail	3	18	76
8	Pekanbaru Kota	6	40	124
9	Sukajadi	7	38	159
10	Senapelan	6	42	174
11	Rumbai	9	73	256
12	Rumbai Pesisir	8	76	316
	Jumlah	83	751	3010

Sumber : Bappeda Kota Pekanbaru

## B. Profile Disdukcapil Kota Pekanbaru tahun 2018

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru di Bab II Kedudukan sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah;

3. Kepala Dinas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diangkat dan diberhentikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
4. Sekretariat Dinas dipimpin oleh sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas;
5. Bidang dipimpin oleh kepala bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas;
6. Sub bagian dipimpin oleh kepala sub bagian yang bertanggung jawab kepada sekretaris dinas.
7. Seksi dipimpin oleh kepala seksi yang bertanggung jawab kepada kepala bidang;
8. Jumlah dan jenis jabatan fungsional akan diatur lebih lanjut dengan peraturan Walikota.

### **C. Susunan Organisasi Disdukcapil Kota Pekanbaru**

- 1) Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari :
  - a. Kepala Dinas.
  - b. Sekretaris, membawahi :
    1. Sub Bagian Program.
    2. Sub Bagian Keuangan.
    3. Sub Bagian Umum.
  - c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi :

1. Seksi Identitas Penduduk.
2. Seksi Pindah Datang Penduduk.
3. Seksi Pendataan Penduduk.
- d. Bidang Pelayanan, membawahi :
  1. Seksi Kelahiran.
  2. Seksi Perkawinan dan Penceraian.
  3. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, membawahi :
  1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
  2. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data.
  3. Seksi tata Kelola dan Sumber Daya Manusia teknologi Informasi dan Komunikasi.
- f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, membawahi :
  1. Seksi Kerjasama.
  2. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan.
  3. Seksi Inovasi Pelayanan.
- g. Unit Pelaksana Teknis (UPT).
- h. Kelompok Jabatan Fungsional.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

Dalam pelaksanaan penelitian yang mengangkat penelitian Studi Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru mengambil data yang dibutuhkan dalam hal mengambil kesimpulan. Adapun data dan hasil responden yang dilakukan dalam penelitian ini akan dipaparkan sebagai berikut :

##### 1. Tingkat Pendidikan Responden

Dalam pelaksanaan penyebaran kuesioner kepada responden, langkah awal yang harus dipenuhi adalah mengetahui identitas responden. Dimana yang menjadikan responden dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan yang berbeda-beda satu dengan yang lainnya. Tingkat pendidikan responden yang mengisi angket dapat diketahui dari tabel berikut ini :

**Tabel V.1 Distribusi Tingkat Pendidikan Responden Pegawai Dinas Pendudukan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	%
1	S2	2	40%
2	S1	3	50%
3	SMA	1	10%
Jumlah		6	100%

*Sumber : Olahan Data 2019*



Pada Tabel V.1 di atas dapat dilihat bahwa jumlah pendidikan responden pegawai Bidang Perkawinan Disdukcapil Kota Pekanbaru memiliki tingkat pendidikan rata-rata S1. Jumlah pegawai yang dijadikan responden yaitu 2 orang sarjana (S2) dengan persentase 40% dengan presentasi 40%, 3 orang tamatan (S1)

dengan presentasi 50%, dan 1 orang tamatan SMA dengan presentasi 10%. Dari tingkat pendidikan yang bermacam-macam ini akan mampu memberikan informasi terhadap tugas di Bidang Perkawinan Disdukcapil Kota Pekanbaru..

## 2. Tingkat Umur Responden

Untuk melengkapi data penelitian ini, maka dalam identitas responde ini juga akan memuat jenis kelamin dari responden. Tebel berikut akan di paparkan identitas responden berdasarkan umur yaitu :

**Tabel V.2 Tingkat Umur Responden Pegawai Bidang Perkawinan Disdukcapil Kota Pekanbaru**

No	Tingkat Umur	Jumlah (Orang)	Presentase%
1	25-30	1	10
2	31-40	3	50
3	41-50	2	40
Jumlah		5	100%

**Sumber : Olahan Data Penelitian 2019**

Berdasarkan tabel V.2 dapat diketahui bahwa umur responden dominan berada pada tingkat umur 31-40 tahun yakni sebanyak 3 orang atau 50%

sedangkan umur responden yang berusia 25-30 tahun berjumlah 1 orang atau 10% dan selanjutnya usia 40-50 tahun berjumlah 2 orang yaitu 40%. Berdasarkan data dapat disimpulkan bahwa umur yang dimiliki masih di kategorikan dengan umur yang masih produktif. Dengan kata lain kondisi umur pegawai yang masih muda akan memberikan dampak positif dalam pencapaian tujuan organisasi.

### 3. Jenis Kelamin

Untuk melengkapi data penelitian ini, maka dalam identitas responden ini juga akan memuat jenis kelamin dari responden. Hal ini sesungguhnya tidak akan berpengaruh besar terhadap analisa data, namun dinilai perlu untuk kelengkapan data responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yaitu :

**Tabel V.3 Jenis Kelamin Responden Pegawai Bidang Perkawinan Disdukcapil Kota Pekanbaru**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-Laki	4	60
2	Perempuan	2	40
Jumlah		5	100%

**Sumber : Data olahan penelitian tahun 2019**

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa responden penelitian di dominasi jenis kelamin Laki-laki berjumlah 4 orang atau 60% dan untuk jenis kelamin perempuan berjumlah 2 orang atau 40%. Sehingga dengan demikian dapat diketahui kualitas penyelesaian tugas yang telah di berikan Pegawai Bidang Perkawinan Disdukcapil Kota Pekanbaru.

### **B. Studi Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan Pada Disdukcapil Kota Pekanbaru.**

Meningkatkan pelayanan untuk Masyarakat luas sebagai konsekuensinya aparaturnya sebagai abdi Negara dan juga masyarakat perlu menciptakan serta mewujudkan suatu bentuk pelayanan yang transparansi, akuntabel, kondisional, partisipatif dan kesamaan hak, dikemukakan dalam latar belakang masalah yang menjelaskan terhadap pelaksanaan Pelayanan Akta Perkawinan Disdukcapil Kota Pekanbaru.

Pelaksanaan pelayanan pemerintah ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan harmonis antara pemerintah dan masyarakat. Pelayanan yang diterima masyarakat menunjukkan kenyataan. Sedangkan harapan merupakan keinginan yang ingin dicapai oleh masyarakat atas pelaksanaan pelayanan pemerintah. perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan harapan menimbulkan kesenjangan selanjutnya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Pelayanan dari Disdukcapil Kota Pekanbaru tersebut salah satunya pelayanan pengurusan Akta Perkawinan. Dalam melaksanakan tugasnya, mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan dapat menimbulkan kesan yang baik pula pada pengguna jasa.

Untuk mengetahui Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan DiKantor Disdukcapil Kota Pekanbaru dapat dikemukakan dalam beberapa indikator :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu

4. Biaya/Tarif
5. Produk Pelayanan
6. Mekanisme Pengaduan

### 1. Persyaratan

**Tabel V.4 : Distribusi jumlah tanggapan responden Pegawai dan Masyarakat tentang indikator Persyaratan pada penelitian tentang Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan Di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru.**

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Pegawai memberitahukan persyaratan pembuatan akta kelahiran	3	-	8	-	-	11
2	Persyaratan administrasi yang dapat dipahami masyarakat	3	-	8	-	-	11
Jumlah		6	-	16		-	22
Rata-rata		3	-	8		-	11
Presentase		20	-	80		-	100%
Skor Tertinggi = $5 \times 11 = 55$ $2 \times 55 = 110$ Indeks (%) = $(78 / 110) \times 100$ $= 70 \%$							

**Sumber : Data Olahan 2019**

Dari data diatas hasil dari pembagian kuesioner kepada masyarakat yang mengurus berkas di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru. menunjukkan bagaimana tanggapan responden mengenai kemudahan persyaratan dalam

membuat akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Pekanbaru dimana rata-rata 8 orang mengatakan Kurang Setuju.

Untuk hasil wawancara dengan Kepala Dinas Disdukcapil Kota Pekanbaru Ibu Irma Novrita S.Sos. M.Si 26 Maret 2019 :

*”Pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang mengurus pembuatan akta kelahiran sudah optimal. Masyarakat harus teliti untuk melengkapi persyaratan pembuatan akta perkawinan maupun akta lainnya sehingga masyarakat tidak ada bolak balik. Untuk mendapat kan informasi jelas dan lengkap mengenai persyaratan akta kelahiran tidak hanya dari pegawai bisa juga dilihat informasi-informasi yang telah ditempel di dinding Kantor Disdukcapil Kota Pekan baru”*

Penulis juga melakukan wawancara kepada ibu yang bernama Sri Kurnia yang mengurus Akta Perkawinan di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru mengatakan :

*“ Saya merasa persyaratan untuk pengurusan akta perkawinan terlalu banyak, sehingga saya bolak balik rumah ke kantor untuk mengumpul kan persyaratan. Pegawai ada kasih tau tetapi tetap ada aja persyaratan yang kurang”*

Untuk menguatkan Data di atas dari Kuesioner dan Wawancara kepada masyarakat maupun pegawai penyelenggara Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru di ambil teori Menurut Harbani Pasolong; 2007, bahwa administrasi

adalah kegiatan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dengan pola bekerjasama untuk mencapai tujuan yang efektif, efisien dan rasional.

Bila dilihat dari definisi dari pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasaan factor materil melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, maka pelayanan publik tentunya tidak lepas dari kepentingan publik.

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa Persyaratan akta perkawinan cukup membebani masyarakat dan masyarakat sering kali kurang membawa persyaratan yang seharusnya di bawa.

Berdasarkan Observasi yang penulis lakukan memang banyak masyarakat yang bolak balik membawa persyaratan karena ketidakpahamam mereka dengan persyaratan di berikan, masyarakat menginginkan pengurusan di lakukan dengan cepat.

## 2. Prosedur

**Tabel V.5 Distribusi Klafikasi Jumlah Tanggapan Responden Pegawai dan Masyarakat Terhadap Indikator Prosedur Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan Di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru.**

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Saya Merasa Pelayanan yang diberikan sesuai dengan dijanjikan	4	4	3	-	-	11
2	Petugas memberikan pelayanan yg sama untuk setiap orang	4	4	3	-	-	11

1		2	3	4	5	6	7
	Jumlah	8	8	6	-	-	22
	Rata-rata	4	4	2	-	-	11
	Presentase	40	40	20	-	-	100%
Skor Tertinggi = $5 \times 11 = 55$ $2 \times 55 = 110$ Indeks (%) = $(90 / 110) \times 100$ = 81 %							

**Sumber : Data Olahan 2019**

Dari data diatas hasil dari pembagian kuesioner kepada masyarakat yang mengurus berkas di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru. menunjukkan bagaimana tanggapan responden mengenai menyikapi Prosedur dalam membuat akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Pekanbaru dimana rata-rata 8 orang mengatakan Sangat Setuju dan Setuju.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Dra. Hj. Seniwati Hais Disdukcapil Kota Pekanbaru 22 Maret 2019 beliau mengatakan :

*“pegawai mengikuti instruktur pihak atas apabila masyarakat masih belum menerima dengan baik prosedur pembuatan akta perkawinan. pegawai semampu mungkin untuk membantu melengkapi persyaratan”*

Wawancara dengan masyarakat mengurus Akta Perkawinan yang bernama Hazu Rahma tentang Prosedur Akta Perkawinan :

*“ Persyaratan akta Perkawinan harus mengurus di kantor desa terlebih dahulu udah siap baru bisa mengurus di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru, pernah saya harus balik lagi ke kantor desa karena ada prosedur yang kurang,*

*jarak tempuh yang harus lalui cukup jauh, saya merasa terlalu banyak persyaratannya”*

Dalam *Sinambela (2010)* Secara teoritis tujuan pelayanan public pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin salah satunya adalah Kesamahan Hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku,ras,agama,golongan, status sosial dan lain-lain. Penulis mengambil teori ini karena menurut penulis berdasarkan data dan pengamatan penulis pegawai mempersilahkan masyarakat khusus lewat lorong masuk tempat kerja pegawai kepala dinas dan kepala bidang untuk mempercepat pelayanan. Hal ini tidak baik karena bisa kecemburuan masyarakat yang ngantri.

Begitu juga Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public, menurut pengamatan penulis ada beberapa masyarakat yang pengaduan mengeluh karena bolak balik mengurus akta pengurusan nya, tidak sesuai nya informasi kecamatan dengan Disdukcapil Kota Pekanbaru akibatnya masyarakat bingung mana yang benar padahal jarak tempuh antara Kecamatan dengan Disdukcapil Kota Pekanbaru cukup jauh.

Hal ini menurut penulis disebabkan ketidaktelitian pegawai dan kurang disiplin pegawai sehingga pelayanan yang diinginkan masyarakat kurang tercapai selain itu penulis mengamati dilapangan pegawai seperti membedakan pelayanan ada lorong khusus untuk masyarakat yang mengurus bisa langsung berjumpa dgn



pegawai tanpa mengantri. Ini menimbulkan kecemburuan bagi masyarakat yang udah mengantri lama.

Berdasarkan Observasi penulis di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru banyak masyarakat yang mengeluhkan persyaratan pengurusan Akta Perkawinan, mengingat jalan menuju Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru terjadi macet, jarak rumah dan Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru Juga jauh untuk memberitahu kan persyaratan saya melihat cukup baik pegawai nya.

### 3. Waktu

**Tabel V.6 : Distribusi jumlah tanggapan responden Pegawai dan Masyarakat tentang indikator Waktu pada penelitian tentang Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan Di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru.**

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Saya merasa penyelesaian akta perkawinan selesai tepat waktu	4	6	1	-	-	11
2	Adanya Pemberitahuan Jadwal Pengambilan Akta yang telah selesai	4	6	1	-	-	11
Jumlah		8	12	2	-	-	22
Rata-rata		4	6	1	-	-	11
Presentase		30	60	10	-	-	100%
Skor Tertinggi = $5 \times 11 = 55$ $2 \times 55 = 110$ Indeks (%) = $( 94 / 110 ) \times 100$ $= 85 \%$							

**Sumber : Data Olahan 2019**

Dari data diatas hasil dari pembagian kuesioner kepada masyarakat yang mengurus berkas dan pegawai instasi di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru.

menunjukkan bagaimana tanggapan responden mengenai menyikapi Waktu penyelesaian pengurusan akta perkawinan dalam membuat akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Pekanbaru dimana rata-rata 6 orang mengatakan Setuju.

Penulis wawancara Mengenai Waktu pelayanan dalam pengurusan Akta Perkawinan melalui Kepala Dinas Disdukcapil Kota Pekanbaru menjelaskan bahwa :

*“Pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang mengurus pembuatan akta kelahiran sudah optimal. Bila masyarakat merasa pegawai tidak memberikan perhatian dan pelayanan secara optimal maka dapat disebabkan karena blanko untuk pembuatan tidak tersedia, Masyarakat harus datang sendiri ke kantor untuk dapat jelas Prosedur dan persyaratan akta kelahiran, banyak masyarakat tidak tahu karena diwakili dengan orang mengakibatkan pengurusan terhambat”*

Wawancara dengan masyarakat yang mengurus akta kelahiran mengenai Waktu mengatakan :

*“menurut saya waktu selesai yang dijanjikan pegawai baik dengan cukup lengkap nya informasi di dalam kantor, terlebih lagi pegawai bisa menjelaskan prosedur siapnya akta perkawinan dengan baik dan bisa di pahami oleh masyarakat”.*

Penulis mengutip teori dari Moenir (2002:88), dalam pelaksanaan suatu pelayanan public, terdapat beberapa factor yang mendukung yaitu : Kesadaran pegawai adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan terhadap

tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga membawa pengaruh yang positif dan menimbulkan pelayanan yang baik. Alasan penulis mengambil teori itu seharusnya pegawai udah tau dengan ketetapan waktu yang sesuai dengan peraturan daerah, pegawai harus serius dalam menyelesaikan dan ketetapan waktu penyelesaian akta perkawinan agar masyarakat yang mengurus tidak menunggu terlalu lama untuk menerima akta perkawinan nya.

Dalam aturan, waktu maksimal untuk menyelesaikan akta perkawinan adalah 7 hari kerja, tapi seringkali terjadi akta perkawinan terlambat diselesaikan. Padahal pegawai telah menjanjikan pemohon untuk datang mengambil akta perkawinan pada hari tertentu tapi seringkali tidak menepati atau menyelesaikannya tepat waktu. Akibatnya masyarakat menjadi kecewa dan rugi dalam hal biaya, tenaga, dan waktu karena harus kembali lagi di hari lain.

Hal ini menurut pengamatan penulis bisa disebabkan adanya suatu hal misalnya keterlambatan petugas, kesalahan pemasukan data dan lain sebagainya sehingga waktu yang dibutuhkan melebihi jangka waktu. Selain itu ketidaktepatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga disebabkan kurang disiplin pegawai terhadap tugas yang dibebankan, seringkali mengulur – ulur waktu dan lain sebagainya.

Observasi yang penulis lakukan di lapangan mengenai waktu adalah pelayanan Disdukcapil Kota Pekanbaru semua diberikan sama, masyarakat yang mengeluh dengan waktu karena beberapa masyarakat yang diwakili dengan saudara kerabatnya untuk mengurus di alasikan karena ada kesibukan padahal

beberapa persyaratan bisa dimengerti apabila orang yang langsung datang mengurus. Begitu juga untuk sigap nya pegawai penulis lihat masyarakat yang mengantar persyaratan terlebih dahulu mengantri setelah dipanggil pegawai mengecek dan memastikan persyaratan udah lengkap, apabila udah lengkap seharusnya pegawai langsung melanjutkan pembuatan akta tetapi pegawai malah menimbun persyaratan yang ada.

#### 4. Biaya

**Tabel V.7 : Distribusi jumlah tanggapan responden Pegawai dan Masyarakat tentang indikator Biaya pada penelitian tentang Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan Di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru.**

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Biaya Pembuatan Akta Perkawinan Cukup Terjangkau dan Tidak memberatkan masyarakat	3	-	8	-	-	11
2	Informasi Mengenai Biaya telah tranparansi dan tidak ada pungutan liar	3	-	8	-	-	11
Jumlah		6	-	16	-	-	22
Rata-rata		3	-	8	-	-	12
Presentase		40	-	60	-	-	100%
Skor Tertinggi = $5 \times 11 = 55$ $2 \times 55 = 110$ Indeks (%) = $( 78 / 110 ) \times 100$ $= 70 \%$							

**Sumber : Olahan Data 2019**

Dari data diatas hasil dari pembagian kuesioner kepada masyarakat yang mengurus berkas dan pegawai instansi di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru. menunjukkan bagaimana tanggapan responden mengenai menyikapi Waktu

penyelesaian pengurusan akta perkawinan dalam membuat akta perkawinan di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru dimana rata-rata 8 orang mengatakan Kurang Setuju.

yaitu Ibuk Irma Novrita mengatakan :

*“Semua biaya kepengurusan pembuatan akta Perkawinan semua ada biaya sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru, apabila ada pegawai yang meminta biaya tambahan dalam mengurus pembuatan akta kelahiran tersebut maka pihak Disdukcapil Kota Pekanbaru akan mencoba untuk mencari tahu serta menindak lanjuti pegawai atau oknum tersebut”.*”

Sedangkan untuk wawancara dengan masyarakat bernama ibuk Zubaidah mengatakan :

*“Untuk Biaya akta perkawinan sesuai yang ada di peraturan daerah kota Pekanbaru, tidak ada pemungutan liar seperti yang di isukan”*

Menurut Sinambela (2006:6) menjelaskan bahwa, untuk mencapai kepuasan dituntutkan kualitas pelayanan prima yang terdiri dari :

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. Koordinasi, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Penulis mengambil teori ini berdasarkan pengamatan penulis bahwa masih ada pegawai mengambil keuntungan dari pelayanan yang diberikan, terkait biaya pembuatan akta perkawinan ini padahal udah ditetapkan 300 ribu untuk akta perkawinan tetapi pegawai mencari keuntungan. Seharusnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serius dalam pertanggung jawaban dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

dikarenakan rata-rata responden menganggap ada kenaikan biaya apabila ingin akta perkawinan nya cepat selesai. untuk biaya normal yaitu 300 sesuai dengan Peraturan Kota Pekanbaru tentang Retribusi Biaya. Penulis mendapat jawaban dari Responden mengatakan bahwa ada permainan biaya saat ingin mengurus Akta Perkawinan ada kesannya urusan yang berbelit-belit ketika responden mengatakan biaya lebih urusan nya cepat dikerjakan. Ini menurut penulis tidak baik sebagai pelayan public bertugas berdasarkan pendapatan biaya atau mengambil keuntungan dari masyarakat.

Berdasarkan wawancara dan observasi penulis yang dilakukan melihat biaya/tariff di kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa jaminan biaya pelayanan sudah baik tetapi belum memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini dapat dijadikan sebagai evaluasi bagi Di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru.

## 5. Produk Pelayanan

Produk Pelayanan adalah unsur pelayanan yang penting diperhatikan agar dapat memberikan pelayanan yang baik. instansi pemerintah sebagai penyedia pelayanan harus dapat mendapatkan produk yang bagus efektif dan efisien agar produk pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat cepat dan masyarakat puas. Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator Produk Pelayanan dan Pelaksanaan pelayanan pengurusan akta Perkawinan di kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru.

**Tabel V.8 : Distribusi jumlah tanggapan responden Pegawai dan Masyarakat tentang indikator Produk Pelayanan pada penelitian tentang Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan Kota Pekanbaru**

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Petugas tidak pernah membuat kesalahan dalam pendaftaran, pencatatan dan validasi data akta perkawinan	4	1	6	-	-	11
2	Teknologi Peralatan yang di gunakan sangat mendukung pelayanan akta perkawinan	4	1	6	-	-	11
Jumlah		8	2	12	-	-	22
Rata-rata		4	1	6	-	-	11
Presentase		40	10	50	-	-	100%
Skor Tertinggi = $5 \times 11 = 55$ $2 \times 55 = 110$ Indeks (%) = $(102 / 110) \times 100$ $= 92\%$							

Sumber : *Olahan Data 2019*

Dari data diatas hasil dari pembagian kuesioner kepada masyarakat yang mengurus berkas dan pegawai instansi di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru. menunjukkan bagaimana tanggapan responden mengenai Produk Pelayanan pengurusan akta perkawinan dalam membuat akta perkawinan di Disdukcapil Kota Pekanbaru dimana rata-rata 50% orang mengatakan Kurang Setuju.

Mengenai Produk Pelayanan dalam pengurusan Akta Perkawinan melalui wawancara dengan Sekretaris Dinas Disdukcapil Kota Pekanbaru menjelaskan bahwa :

*“ Informasi yang diberikan pegawai kepada masyarakat sudah optimal, pihak Dinas Disdukcapil juga telah menempel informasi di dalam ruangan agar masyarakat mudah memperoleh informasi terkait waktu penyelesaian dan prosedur lainnya. apabila terkendala waktu penyelesaian yang cukup lama maka hal itu dapat disebabkan karena banyak nya jumlah-jumlah surat yang yang akan dikerjakan disetiap harinya sehingga pegawai merasa kewalahan dalam menyelesaikan surat-surat yang mau diselesaikan”*

Wawancara dengan masyarakat **Bu Zubaidah** mengatakan :

*“tingkat ketepatan waktu pembuatan akta belum baik, saya mengurus akta kelahiran udah 2 minggu baru siap, disampaikan sebelumnya bahwa jadi akta nya paling lama itu 1 minggu terlebih pernah sekali kesalahan tulisan nama”.*

Menurut Subarsono (2006:142), Kualitas pelayanan public yang diberikan oleh birokrasi akan dipengaruhi oleh beberapa factor, seperti tingkat kompetensi aparat,kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan, budaya birokrasi,dan sebagainya. Dengan hasil data dan pengamatan penulis di bentur dengan teori dari subarsono tersebut bahwa pegawai beserta fasilitas di Kantor



Disdukcapil Kota Pekanbaru tidak memiliki kualitas yang memadai akibatnya tidak maksimal dalam memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang mengurus terkhusus dalam peneliti ini adalah pengurusan akta kelahiran.

Artinya bahwa peralatan yang digunakan pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru, belum memadai untuk menampung besarnya masyarakat yang mengurus akta masyarakat. Setiap hari nya pegawai menerima masyarakat yang mengurus rata-rata 50-100 orang setiap harinya artinya fasilitas seperti print, tempat menunggu yang nyaman, memberikan fasilitas yang baik untuk masyarakat juga harus diberikan. Dengan produk pelayanan yang memadai memberikan pegawai tanggung jawab sangat penting demi terciptanya suatu kualitas pelayanan itu sendiri, karena menyangkut kinerja pegawai yang mana mampu melayani masyarakat sesuai tanggung jawabnya.

Berdasarkan pengamatan dilapangan penulis terlihat setiap pegawai memiliki tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Sehingga tidak ada saling melemparkan tanggung jawab antar sesama pegawai. Namun masyarakat masih kurang mengerti dengan keadaan yang mana pegawai mengatakan ada kekuarangan tinta, habis nya blanko dan dll pegawai beralasan bahwa belum dikirim dari pusat artinya produk pelayanan masih ada kekurangan dari segi Akta itu sendiri.

Observasi penulis di kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru bahwa produk penyelesaian belum optimal karena banyak nya berkas yang masuk, belum alat yang dibutuhkan kurang seperti tinta, blanko, dan perlengkapan lainnya.

masyarakat masih banyak yang bolak balik menanyakan kapan siap nya akta kelahiran, sehingga saya melihat produk pelayanan yang masih cacat kesalahan disebabkan peralatan yang kurang memadai dan waktu penyelesaian belum tepat pada waktunya dikesalahan oleh pegawai disdukcapil dalam menyelesaikan akta perkawinan tersebut. Saya beramsumsi Cukup Baik dalam produk pelayanan yang ada di Disdukcapil Kota Pekanbaru.

#### 6. Mekanisme Pengaduan

**Tabel V.9 : Distribusi jumlah tanggapan responden Pegawai dan Masyarakat tentang indikator Mekanisme Pengaduan pada penelitian tentang Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan Di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru.**

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Petugas selalu sigap dalam menyelesaikan pengurusan akta perkawinan yang dikeluhkan oleh masyarakat	3	2	6	-	-	11
2	Pengetahuan dan rasa tanggung jawab petugas akan tugas-tugas bidang yang ditunggu	3	2	6	-	-	11
Jumlah		6	4	12	-	-	22
Rata-rata		3	2	5	-	-	11
Presentase		30	20	50	-	-	100%
Skor Tertinggi = $5 \times 11 = 55$ $2 \times 55 = 110$ Indeks (%) = $( 82 / 110 ) \times 100$ $= 74 \%$							

**Sumber : Olahan Data 2019**

Dari data diatas hasil dari pembagian kuesioner kepada masyarakat yang mengurus berkas dan pegawai instasi diKantor Disdukcapil Kota Pekanbaru.

menunjukkan bagaimana tanggapan responden mengenai Mekanisme pengurusan akta perkawinan dalam membuat akta perkawinan di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru dimana rata-rata 50 orang mengatakan Kurang Setuju.

Mengenai Mekanisme Pengaduan pelayanan dalam pengurusan Akta Perkawinan melalui wawancara dengan Kepala Dinas Disdukcapil Kota Pekanbaru Pak Irma Novrita S.Sos. M.Si menjelaskan bahwa :

*“Masyarakat yang bingung dengan pengurusan bisa langsung ke loket pengaduan sudah di sediakan apabila belum masih belum paham bisa langsung jumpa pegawai Disdukcapil atau melihat dinding yang ada di dalam kantor”.*

Hasil wawancara dengan masyarakat dengan Indikator Mekanisme Pengaduan :

*“Selama saya beberapa kali kesini petugasnya ramah, sopan standarlah,tetapi sering nya tidak ada di tempat,Benar adanya loket pengaduan disediakan,kita bisa mendatangi langsung, kebanyakan petugas loket lebih kasih tau lebih jelasnya datang ke petugas bekerja”.*

Hasil Wawancara dan Kuesioner Observasi peneliti bahwa tempat loket Pengaduan udah di sediakan tetapi pegawai yang di tempat sering telat, padahal udah waktu jam kerja tetapi belum ada duduk di loket ini indikasi bahwa di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru tempat pengaduan masih rendah.

Kemudian dapat dilihat bahwa dalam penelitian yang dilakukan peneliti dalam melihat pelayanan pembuatan akta perkawinan yang ada di disdukcapil Kota Pekanbaru belum telaksana dengan baik dan memuaskan keinginan masyarakat. Untuk itu dilakukan peningkatan dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat. Selanjutnya untuk menilai pelayanan kepengurusan akta perkawinan di Disdukcapil Kota Pekanbaru di nilai dari : Persyaratan, Prosedur, Waktu, Biaya, Produk Pelayanan, Mekanisme Pengaduan dapat dilihat pada rekapitulasi tanggapan responden sebagai berikut :

**Tabel V.10 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Akta Perkawinan di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru :**

No	Item yang dinilai	Kategori Ukuran					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Persyaratan	3	-	8	-	-	11
2	Prosedur	4	4	2	-	-	11
3	Waktu	4	6	1	-	-	11
4	Biaya	3	-	8	-	-	11
5	Produk Pelayanan	4	1	6	-	-	11
6	Mekanisme Pengaduan	3	2	5	-	-	11
Jumlah		21	13	30	-	-	66
Rata-rata		3	2	6	-	-	11
Persentase		30%	10%	60%	-	-	100%
Skor Tertinggi = $5 \times 66 = 330$ $2 \times 330 = 660$ Indeks (%) = $( 243 / 660 ) \times 100$ = 36 %							

*Sumber : Olahan Data 2019*

Berdasarkan table di atas dapat diketahui tanggapan responden mengenai Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru yaitu rata-rata Sangat Setuju 30% sedangkan Setuju 10% sedangkan Kurang Setuju 60%. Dikaitkan dengan teknik pengukuran dikategorikan **Kurang Setuju**.

Artinya Pelayanan di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru sudah baik tetapi ditingkatkan lagi kinerja Pelayanan untuk masyarakat lebih terpuaskan dalam pembuatan Akta Perkawinan.

**C. Beberapa Faktor Penghambat Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru :**

1. Kurangnya Sarana dan Prasarana seperti kurangnya Teknologi pendukung dan mumpuni, ruang tunggu yang sempit sehingga masyarakat harus tegak untuk mengantri, menurut saya Kantor Disdukcapil terlalu tua untuk menghadapi Pelayanan Catatan Sipil, dan termasuk lahan parkir yang sempit sehingga parkir halaman kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru hanya untuk bisa Motor untuk kendaraan Mobil diparkir luar kantor.
2. Kurangnya tersedianya barang pendukung seperti Blanko yang cepat habis, Tinta dan lain-lain.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis dengan melibatkan 11 orang sebagai responden menunjukkan bahwa pelayan pembuatan Akta Perkawinan di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru **Kurang Setuju** tetapi masih terdapat sejumlah aspek yang perlu di perbaiki. Adapun Indikator yang digunakan dalam menilai efektivitas pelayanan pembuatan Akta Perkawinan pada Disdukcapil Kota Pekanbaru Yaitu :

a. Persyaratan

Di tertera persyaratan di kantor sudah ada blanko nya tetapi kenyataannya masih di minta persyaratan tambahan yang membuat bingung masyarakat.

b. Prosedur

Prosedur seharusnya sudah ada SOP nya kenyataannya di lapangan Prosedur tidak jelas diarahkan kemana – mana, masyarakat menganggap bahwa prosedur itu berbelit – belit.

c. Waktu

SOP nya penyelesaiannya paling lama 7 hari kerja tetapi pada kenyataannya waktu siapnya bahkan bisa berbulan – bulan.

d. Biaya/Tarif

Biaya sudah ditetapkan SOP nya tetapi kenyataannya di lapangan di minta biaya tambahan.

e. Produk Pelayanan

Produk yang disediakan sudah jelas ketetapannya tetapi untuk penyampainnya masih ada tumpang tindih dimana pelayanan itu diberikan antara dinas dan kecamatan.

f. Mekanisme Pengaduan

Untuk mekanisme pengaduan hanya di beri lewat kotak Saran dan pengaduan, menurut penulis tidak efektif sebaiknya pengaduan disampaikan sama pegawai.

**B. Saran**

Adapun saran yang dapat diajukan penulis sebagai hasil dari penelitian ini dalam rangka penyelenggaraan kualitas pelayanan Penerbitan Akta di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru ialah :

- a. Pelayanan harusnya memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga pelayanan prima dapat tercapai hal ini dilakukan salah satunya dengan meningkatkan kesadaran petugas pelayanan.
- b. Perlunya untuk meningkatkan fasilitas-fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat mengantri atau menunggu dan peluasan tempat parkir.
- c. Perlunya memberikan transparansi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan yang diberikan agar masyarakat dapat mengawasi pelaksanaan pelayanan baik dari persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan akta perkawinan.biaya yang sesuai sop berlaku.

- d. Untuk mempermudah pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengurus Akta Perkawinan saya menyarankan membuat kebijakan Akta Keliling.

#### DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Agustino, Leo, 2012, *Dasar-Dasar Kebijakan public*, Bandung, CV Alfabeta.
- Dwitanto, Agus, 1995, *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada.
- Hamdi, Muklis, 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Labolo, Mahadam. 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Munaf, Yusri, 2016. *Hukum Administrasi Negara*, Pecan Baru, Marpoyan Tujuh.
- Moenir, 2002. *Pelaksanaan Pelayanan Bagi Masyarakat*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Maulidiah, Sri, 2006, *Pelayanan Publik*, Bandung, CV. Indra Prahasta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003. *Kybernologi Sebuah Charta Pembaruan*. Jakarta, Sizao Credential Center Maei Ubah Indonesia
- Ndraha, Taliziduhu, 2005. *Kybernologi Beberapa Konstruksi Utama*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Napitupulu, Paiman, 2007, *Seni Ilmu Pemerintahan Pelayanan Public dan Satisfaction*, Bandung, PT. Alumni
- Purwodarmanto, 1996, *Pelaksanaan Asas Desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia*, LP3ES, Jakarta.
- Pasolong, Harbani, 2013, *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung, Alfabeta.



- Rasyid, Ryass, M, 1997, *Fungsi-Fungsi Pemerintah*. Jakarta, Badan Diklat Depdagri.
- Syafiie, Inu Kencana, 2007. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Reflika Aditama. Bandung.
- Syafiie, Inu Kencana, 2011. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Bandung, PT, Refika Aditama.
- Syafiie, Inu Kencana, 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Refika Aditama, Bandung.
- Syafiie, Inu Kencana, 2007. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Fefika Aditam. Bandung.
- Syafiie, Inu Kencana, 1998. *Ekologi Pemerintahan*. Jakarta, PT Pertija.
- Syafiie, Inu Kencana. 1994. *Ilmu Pemerintahan*, PT. Mandar Maju.
- Syarifudin, Ateng, 1999. *Pengantar Koordinasi Pemerintahab di Daerah*, Tarsito, Bandung.
- Setyawan, S, Darma. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Mandar Maju, Bandung.

#### **DOKUMENTASI**

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 *Pembukaan*.
- Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 *Tentang Pemerintahan Daerah*.
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 *Tentang Pemerintahan Daerah*.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 *Tentang Perubahan Kedua Atas*
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 *Tentang Pemerintahan Daerah*.