

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

Oleh :
Raja Surya Darma
Pembimbing : Drs. H. Isril, MH
Email : dedexpratama90@gmail.com

Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau
Kampus Bina Widya Panam Jl. HR Subrantas Km. 12,5 Kelurahan Simpang Baru
Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru 28293 – Telp/Fax 0761-63277

This study dilator background by a phenomenon found in time do praturvay field, which appear to have good maintenance service of a marriage certificate At the Office of Population and Civil Registration Pekanbaru. With the aim to identify and explain the maintenance of a marriage certificate services when At the Office of Population and Civil Registration Pekanbaru and what are the constraints. In line with the purpose of the study, the population in this study is the staff of Department of Population and Civil Registration section of Pekanbaru on marriage and society. Where sampling techniques to employees using census techniques and communities with incidental sampling technique. Types of data collected included primary data and secondary data. In this study the authors describe some of the indicators used are Procedure, Hours of Service, Cost Services, Product Services, Infrastructures and Services Provider Competency Officer. We then measured the Indicators variable, while the size of the variable in this study fall into three categories: Good, Pretty Good and Less Good. As a final conclusion in this research authors concluded that the Marriage Act Handling Services at the Office of Population and Civil Registration Pekanbaru city Categorized "Good Enough".

PENDAHULUAN

Negara Republik Indonesia adalah Negara Kesatuan, sebagaimana dalam pasal 1 ayat 1 UUD 1945 yang menyatakan “Negara Indonesia adalah Negara Kesatuan yang berbentuk Republik” hal ini diperkuat dalam pasal 18 UUD 1945 yang menyatakan Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap

provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur dengan undang-undang.

Kependudukan merupakan basis utama dan fokus dari segala persoalan pembangunan, Oleh karena itu dalam mengurus semua hal yang berhubungan dengan kependudukan ditangani oleh suatu dinas dimana dinas tersebut memberikan semua bentuk pelayanan mengenai kependudukan

itu sendiri, dinas tersebut yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas melayani masyarakat dalam hal pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak dan pengakuan anak. Tak terkecuali dengan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Berdasarkan Surat Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983, bahwa penyelenggaraan catatan sipil yang semula tanggung jawabnya berada pada Departemen Kehakiman, dialihkan kewenangannya dan tanggung jawabnya ke Departemen Dalam Negeri yang petugas pencatatannya pada waktu itu dinamakan Pegawai Catatan Sipil.

Adapun tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah melaksanakan sebahagian urusan Pemerintah Kota di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sendiri adalah Terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang tertib, cepat dan akurat. Sementara Misionya adalah Mewujudkan pelayanan penerbitan dokumen dan data kependudukan yang memenuhi kepuasan semua pihak.

Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari :

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- b. Sekretaris, membawahi :

- Sub bagian kepegawaian umum, dan perlengkapan
 - Sub bagian keuangan
 - Sub bagian penyusunan program
- c. Bidang perencanaan dan perkembangan kependudukan, membawahi :
 - Seksi perencanaan kependudukan
 - Seksi perkembangan dan persebaran
 - Seksi pemantauan dan evaluasi
 - d. Bidang pendafaran penduduk, membawahi :
 - Seksi identitas penduduk
 - Seksi mutasi penduduk
 - Seksi pengendalian dan pengawasan penduduk
 - e. Bidang pencatatan sipil, membawahi :
 - Seksi kelahiran dan kematian
 - Seksi perkawinan dan perceraian
 - Seksi pencatatan sipil lainnya
 - f. Bidang data dan informasi kependudukan, membawahi :
 - Seksi pendataan dan pelaporan
 - Seksi jaringan komunikasi
 - Seksi informasi dan penyuluhan
 - g. Unit pelaksana teknis dinas
 - h. Kelompok jabatan fungsional

Sementara itu adapun jenis pelayanan atau pengurusan yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

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

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mencoba untuk merumuskan perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut “Bagaimana Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”.

KERANGKA TEORETIS

Berdasarkan Variabel penelitian kemudian diukur dengan teori yang dijadikan sebagai indikator serta fenomena yang terjadi maka penulis akan menjelaskan hubungan diantara unsur-unsur tersebut agar tidak terjadi kesalahan dan penafsiran makna. Adapun untuk melihat bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, penulis menggunakan konsep teori menurut Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 yakni prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk

pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian yang ada, tergambar bahwa data dan informasi yang akan dikumpulkan melalui kuisisioner, wawancara pada saat melakukan pra survey dijadikan dasar mendeskripsikan indikator Variabel, karena itu tipe penelitian ini dapat dimasukkan kedalam tipe survey deskriptif yaitu menerangkan atau menguraikan keadaan riil dilapangan yang berhubungan dengan Studi Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan tipe kuantitatif.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, yang berlokasi di Jalan Mustafa Sari 1 Kota Pekanbaru. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini atas pertimbangan bahwa pelayanan pengurusan akta perkawinan sejauh ini masih belum terlalu baik, hal ini terlihat dari fenomena yang memang mendukung hal tersebut seperti biaya pengurusan yang terkadang tidak sesuai dengan ketentuannya, keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan yang kurang, tidak adanya papan informasi terkait dengan prosedur, dan kapan akta

perkawinan akan selesai, sarana dan prasarana yang kurang memadai.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian, Staff dan Masyarakat yang melakukan pengurusan akta perkawinan pada tahun 2015

PEMBAHASAN

Sebelum penulis membahas lebih lanjut tentang pembahasan terhadap penelitian ini yakni tentang **“Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”** terlebih dahulu penulis akan menyajikan data-data yang berhubungan dengan penelitian ini dan diperoleh pada saat melakukan penelitian guna mengetahui hasil tanggapan responden tentang dengan terlebih dahulu memberikan kuesioner penelitian yang telah disebarkan kepada para responden yang terpilih dalam penelitian ini. Dari hasil penelitian telah dikumpulkan sejumlah data yang diperlukan, meliputi data identitas responden beserta hasil tanggapan ataupun penilaian responden.

A. Deskripsi Karakteristik Responden

Deskripsi karakteristik responden adalah menguraikan atau

memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian ini, sebab dengan menguraikan identitas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini maka akan dapat diketahui sejauh mana identitas responden dalam penelitian ini. Oleh karena itulah deskripsi identitas responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yaitu : jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan usia responden.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, ditetapkan sebesar 31 orang responden, dimana dari 31 kuesioner yang dibagikan kepada responden maka semua kuesioner telah dikembalikan dan semuanya dapat diolah lebih lanjut. Oleh karena itulah akan disajikan deskripsi identitas responden yang dapat diuraikan sebagai berikut :

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berada pada kategori “cukup baik”, meskipun begitu masih ada beberapa indikator yang masih belum berjalan dengan baik yakni indikator waktu pelayanan dan produk pelayanan. Waktu pelayanan yang dimaksud disini adalah lamanya pembuatan akta perkawinan, sementara itu produk pelayanan yang dimaksud disini adalah apakah akta perkawinan yang diurus oleh masyarakat sesuai dengan yang diharapkan. Waktu penyelesaian pengurusan akta perkawinan menurut Standar Operasional Prosedur yang berlaku adalah 15 hari kerja namun nyatanya

masih cukup banyak akta perkawinan yang diurus oleh masyarakat selesai melebihi 15 hari kerja. Dengan alasan yang bermacam-macam mulai dari persyaratan yang kurang lengkap, kesalahan nama dan tempat lahir pemohon dan sebagainya. Produk pelayanan juga masih kurang, hal ini terlihat dari cukup seringnya Pegawai melakukan kesalahan dalam pembuatan akta perkawinan sehingga akta perkawinan harus diulang kembali pembuatannya dan jelas akan membuang-buang waktu yang lebih lama lagi.

B. Saran

1. Ketelitian Pegawai untuk lebih ditingkatkan terutama dalam pemeriksaan berkas pemohon seperti persyaratan dan formulir yang diisi oleh masyarakat sehingga apabila semua persyaratan dan formulir yang diisi juga benar maka akta perkawinan bisa diproses dengan cepat.
2. Pegawai untuk tidak menumpuk numpuk pekerjaan, sehingga akta perkawinan bisa di proses dengan cepat.
3. Kepala Dinas harus lebih sering terjun melihat langsung kerja dari staffnya dan mendengarkan keluhan dari masyarakat terutama lambat nya penyelesaian akta perkawinan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Adisasmita, Rahardjo. 2011, *Manajemen Pemerintahan Daerah*, Yogyakarta

Barata, Atep. 2004, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta, Gramedia

Dahlan, Alwi, dkk. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Djaenuri, Aries. 1998, *Manajemen Pelayanan Umum Jakarta*, Institusi Ilmu Pemerintahan Press

Dwiyanto, Agus. 2006, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Yogyakarta, Gajahmada University Press

Labolo, Muhadam. 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*, Jakarta, Rineka Cipta

Nazir, Moh. 1999, *Metode Penelitian*, Jakarta, Ghalia Indonesia.

Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Metode Ilmu Pemerintahan*, Rineka Cipta, Jakarta

Pasolong, Harbani. 2010, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung

Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2012, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar

Santosa. Panji, 2009. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung, PT. Refika Aditama

Sedarmayanti. 2009, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Pemerintahan Yang Baik)*, Bandung, Refika Aditama

Sianipar, J.P.G. 1995, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Jakarta, LAN RI Edisi Ke-2

Simamora, Henry, 1999, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, STIE YKPN, Yogyakarta

Sinambela, Poltak, Lijan. 2011, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta, PT. Bumi Aksara

Sutopo, Adi Suryanto. 2009, *Pelayanan Prima, Modul Pendidikan dan Pelatihan PraJabatan Golongan III*, Jakarta, LAN RI

Syafiie, kencana Inu, 2011, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Bandung, PT. Refika Aditama