

STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN DI KOTA PEKANBARU

Oleh :

JOANNE ALMA C.H

(email : yoanhariandja@yahoo.co.id)

Pembimbing : Dadang Mashur, S.Sos., M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi – Prodi ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus bina widya jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 288293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRAK

The background backs of the study of marriage registration services in the city of Pekanbaru given by the Department of Population and Civil Registry and the Office of Religious Affairs has not gone well. Requirements given and the procedures to go through so much and obscurity costs make the community (especially with the economy of middle) becomes unwilling to registry their registration of marriages. The purpose of this study was to determine the Marriage Registration Service Standards in Pekanbaru and determine the factors that affect the Marriage Registration Service Standards.

The concept of theory used by author is the concept of public services by Widodo. Author uses qualitative researches with descriptive study. In collecting data author uses the technique of interviewing and observation. Author uses the technique purposive sampling and accidental sampling to determine informants as the sources of information.

From the analysis of qualitative descriptive data services carried out by the Department of Population and Civil Registration in Pekanbaru and Office of Religious Affairs of Pekanbaru City in the service of registration of marriages categorized not meet minimum service standards. This can be seen from the procedures, time of completion, and cost of service, product services, facilities and infrastructure, and the competence of personnel service providers who do not run with the maximum from the beginning until the time of completion of registration of marriages. It also found the factors that influence the Marriage Registration Service Standards in the city of Pekanbaru, namely the lack of socialization and response officers of which is still not good

Keyword : Services, Marriages Registration

PENDAHULUAN

Perkawinan atau pernikahan adalah sebuah siklus hidup yang seharusnya akan dijalani setiap manusia sebagai siklus hidup dan momentum untuk menyatukan dua insan dalam barterah rumah tangga dan menjadi sepasang suami istri. Perkawinan yang sah adalah perkawinan yang dilaksanakan menurut hukum agama dan keyakinan yang dianut oleh pasangan yang akan menikah. Perkawinan pun dianggap suci karena pasangan yang menikah berjanji atas nama dan di hadapan Tuhan. Setelah menikah maka setiap pasangan suami istri ini, wajib mengurus administrasi/pencatatan perkawinan untuk mendapatkan dokumen surat nikah sebagai bukti sahnya pernikahan di mata Negara.

Setiap masyarakat yang beragama Islam, haruslah mengurus pencatatan perkawinannya di Kantor Urusan Agama (KUA), yang pada umumnya dilaksanakan bersamaan dengan upacara akad nikah karena petugas pencatat nikah dari KUA hadir dalam acara akad nikah tersebut. Sedangkan bagi masyarakat yang beragama Kristen, Katholik, Budha dan Hindu melakukan pencatatan perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setelah kedua mempelai melakukan pernikahan menurut agamanya masing-masing. Misalnya bagi mereka yang memeluk agama Katholik atau Kristen, terlebih dahulu kedua mempelai melakukan prosesi pernikahan di gereja, dengan membawa bukti (surat kawin) dari gereja barulah pernikahan tersebut dicatatkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat. Karena tanpa surat nikah tersebut, maka status pernikahan tidak diakui oleh Negara. Dan Perbedaan

kepengurusan pencatatan perkawinan itu telah ditetapkan dalam keputusan Pengadilan Agama dan Pengadilan Negeri (Umum). Pengadilan Agama itu di peruntukkan 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.

KUA dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ditunjuk sebagai tempat pencatatan perkawinan dikarenakan KUA dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan suatu lembaga resmi pemerintah yang salah satunya bertugas memberikan pelayanan pada bidang perkawinan maupun perceraian. Mulai dari mencatat, mendaftarkan serta membukukan dengan selengkap mungkin setiap peristiwa penting mengenai status seseorang. Seluruh peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga perlu untuk didaftarkan, agar yang bersangkutan memiliki bukti yang sah tentang pedoman dan pembuktian tentang kependudukan hukum seseorang. Setiap masyarakat, membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan untuk mendapatkan legalitas keberadaan mereka di dalam sebuah negara dan mendapatkan status hukum. Status hukum diberikan untuk memberikan jaminan kepada penduduk agar memperoleh keadilan yang merupakan tujuan dari usaha penegakan hukum.

Saat ini telah diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran

penduduk dan Pencatatan Sipil sebagai tindak lanjut Undang- Undang nomor 23 Tahun 2006. Pada Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 Pasal 2 disebutkan bahwa, pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil bertujuan untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk, perlindungan status hak sipil penduduk dan mendapatkan data yang mutakhir, benar dan lengkap.

Kasus yang sering terjadi di masyarakat adalah terhadap pemahaman Pasal 2 ayat (1) UU No. 1 Tahun 1974, Sebuah perkawinan adalah sah apabila dilakukan menurut hukum masing-masing agamanya dan kepercayaannya itu. Ini berarti bahwa jika suatu perkawinan telah memenuhi syarat dan rukun nikah atau ijab Kabul telah dilaksanakan (bagi umat Islam) atau pendeta/pastur telah melaksanakan pemberkatan atau ritual lainnya (bagi yang non muslim), maka perkawinan tersebut adalah sah, terutama di mata agama dan kepercayaan masyarakat.

Jika setelah menikah pasangan suami istri tersebut tidak melakukan pencatatan perkawinan di KUA maupun di Disdukcapil, maka pernikahan tersebut merupakan perikahan bawah tangan atau yang sering disebut pernikahan siri (pernikahan secara agama saja). Hal ini dapat menimbulkan kerugian bagi pasangan itu sendiri. Akibat hukum tidak dilakukannya pencatatan perkawinan antara lain:

1. Perkawinan dianggap tidak sah meski perkawinan dilakukan menurut agama dan kepercayaan, namun di mata Negara perkawinan

tersebut dianggap tidak sah jika belum dicatatoleh Kantor Urusan Agama atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau dianggap tidak pernah terjadi peristiwa hukum yang disebut perkawinan.

2. Anak hanya mempunyai hubungan perdata dengan Ibu dan keluarga Ibu. Anak-anak yang dilahirkan di luar perkawinan atau perkawinan yang tidak tercatat, selain dianggap anak tidak sah, juga hanya mempunyai hubungan perdata dengan ibu atau keluarga ibu (Pasal 42 dan 43 UU No. 1 Tahun 1974). Sedang hubungan perdata dengan ayahnya tidak ada.
3. Anak dan Ibunya tidak berhak atas nafkah dan warisan akibat lebih jauh dari perkawinan yang tidak tercatat adalah, baik isteri maupun anak-anak yang dilahirkan dari perkawinan tersebut tidak berhak menuntut nafkah ataupun warisan dari ayahnya.

Pencatatan perkawinan ini sangatlah penting untuk dilakukan agar terlindungi hak-hak yang akan ditimbulkan akibat adanya suatu perkawinan, terutama hak istri dan anak-anak. Manfaat yang ditimbulkan dari pencatatan perkawinan adalah:

1. Memberikan kepastian hukum bagi keabsahan suatu ikatan perkawinan bagi suami maupun istri.
2. Memberikan kepastian hukum bagi anak-anak yang akan dilahirkan.
3. Mengurus Akta Kelahiran anak-anaknya.

4. Mengurus tunjangan keluarga bagi PNS, TNI/POLRI, BUMN/BUMD dan Karyawan Swasta.
5. Dapat mengurus warisan.
Penerbitan dibidang pencatatan perkawinan perlu dilakukan dengan pertimbangan :

1. Masih banyak anak di Indonesia yang belum memiliki akta kelahiran, dan mengalami kesulitan yang dapat menyebabkan anak tersebut tidak dianggap ada oleh Negara dan tidak mendapatkan hak atas pendidikan dan jaminan lainnya yang dikarenakan mereka belum memiliki akta perkawinan.
2. Masih 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.
3. Minimnya tingkat kesadaran masyarakat dalam mengurus akta maupun dalam hal kependudukan.
Hal ini pun didorong oleh beberapa faktor yang membuat masyarakat malas mengurus pencatatan perkawinan tersebut, diantaranya :

1. Prosedur untuk membuat akta nikah yang cukup banyak dan cukup memakan waktu saat pemenuhan persyaratannya sehingga membuat masyarakat jadi malas untuk mengurusnya.
2. Waktu penyelesaian maupun waktu dalam mengurus pencatatan perkawinan itu juga tidak sesuai dengan yang sudah ditetapkan. Saat

di lapangan saya sempat berbincang-bincang dengan salah satu masyarakat yang sedang mengurus pencatatan perkawinan, ia mengatakan bahwa sudah hampir 1 bulan mengurus pencatatan perkawinan tapi belum juga selesai, padahal seharusnya 14 hari kerja akta nikah tersebut sudah selesai.

3. Biaya administrasi yang dikenakan pada masyarakat dengan nominal yang beragam, tidak semuanya sama. Pada saat survey kelapangan ada pula masyarakat yang mengatakan bahwa "***Biaya pernikahan itu cuma Rp.30.000, 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.
4. Masyarakat juga masih mengeluhkan keramahan para staff dari instansi pelaksana kurang baik dalam merespon dan memberikan pelayanan pada masyarakat.
5. Masih ada pegawai instansi pelaksana pelayanan yang kurang kompeten mengenai pencatatan perkawinan tersebut. Saat ditanyakan pada staff di loket pencatatan perkawinan, staff tersebut malah mengopor pada staff yang lainnya. Hal ini yang membuat masyarakat merasa kebingungan saat mendapatkan respon dari pegawai pelaksana pelayanan.

Hal ini tidak hanya bisa kita temukan di Pekanbaru saja tapi juga diseluruh Indonesia, karena sebagian penduduk muslim dan non muslim banyak melakukan perkawinan secara agama saja karena merasa perkawinan secara agama saja sudah cukup, sehingga tingkat kesadaran masyarakat untuk mengurus akta perkawinan atau melegalkannya pun masih kurang.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang telah diuraikan serta fenomena-fenomena yang peneliti temukan dilapangan, maka pada kesempatan ini, peneliti tertarik untuk membahasnya dalam sebuah penelitian dengan judul **“Standar Pelayanan Pencatatan Perkawinan di Kota Pekanbaru.”**

KONSEP TEORI

Konsep Pelayanan Publik

Pada Kamus Besar Bahasa menyatakan pelayanan ialah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Hardiyansyah (2011:11) mengemukakan, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik menurut Bab I Pasal 1 Ayat 2 UU No. 25/2009 dalam **Hardiyansyah (2011:12)**,

adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Kurniawan dalam Harbani Pasolong (2005:6) mengatakan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Abidin (2010:71) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas.

Agus Dwiyanto, dkk (2003:102) mengemukakan, pelayanan publik sebagai fokus disiplin Ilmu Administrasi Publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik masih dianggap “belum baik atau tidak memuaskan”.

Gasperz (1998:142) mengatakan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas antara pihak pemberi layanan terhadap pelanggan atau orang yang membutuhkan layanan.

Menurut **Gasperz (1998:150)**, terdapat 6 dimensi dalam pelayanan, yaitu:

1. Ketepatan waktu
2. Akurasi pelayanan

3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggungjawab
5. Kemudahan dalam mendapatkan layanan.
6. Kenyamanan dalam memperoleh layanan.

Sinambela (2006:5), menyatakan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah secara individual akan tetapi berbagi kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan kesehatan, pendidikan dan lain-lain. Untuk mencapai kepuasan pelayanan itu dituntut kualitas prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan

publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial, ekonomi dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Widodo (2001:270-271) mengatakan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yang dibakukan dan termasuk dengan mengaduan.
2. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian.
3. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, yang memadai.
6. Kompetensi petugas, yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Untuk mengumpulkan data dan informasi maka penulis menggunakan data primer dan data sekunder maka penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dapat diperoleh secara langsung dari informan di lapangan yang menjadi objek penelitian. Data yang dibutuhkan dari informan antara lain meliputi informasi baik melalui catatan tertulis maupun melalui wawancara.

1. Melakukan wawancara dengan informan penelitian yang terkait dengan masalah penelitian kebijakan pelayanan pencatatan perkawinan di Kota Pekanbaru.
2. Melalui observasi lapangan yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penunjang dalam penelitian ini, meliputi:

1. Adalah data dan informasi yang diperlukan untuk menyusun landasan penelitian guna memperjelas penelitian yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru (Kabid Pencatatan Sipil) dan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru (Kasi Bimas) untuk

melengkapi data primer yang didapatkan, seperti data wawancara dengan masyarakat tentang pelayanan pencatatan perkawinan di Kota Pekanbaru. Selain itu, penulis juga mendapatkan data berupa jurnal, skripsi, tulisan-tulisan seputar masalah penelitian dari media-media lokal maupun nasional seperti dan sumber-sumber lainnya dari internet

2. Data lain yang menyangkut permasalahan dalam penelitian ini

Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung pada objek penelitian dan mencatat beberapa hal – hal penting yang berhubungan dengan penelitian.

Tujuan observasi adalah untuk mengecek atau memastikan sendiri sampai dimana kebenaran data dan informasi yang telah dikumpulkan.

2. Wawancara

Teknik ini digunakan untuk memperoleh data dan keterangan seperlunya yang dipandang penting dengan jalan mengadakan tanya jawab langsung dengan responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Standar Pelayanan Pencatatan Perkawinan Di Kota Pekanbaru

Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan dalam pasal 1 dijelaskan bahwa Perkawinan ialah ikatan lahir bathin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami isteri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga)

yang bahagia dan kekal berdasarkan ketuhanan Yang Maha Esa. Pada pasal 2 ayat 1 dijelaskan pula bahwa tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pencatatan perkawinan tersebut dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah yang juga bertugas menyelenggarakan pelayanan publik dibidang pencatatan perkawinan.

Pengertian Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dan atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak

masyarakat yang memiliki berbagai kepentingan dan tujuan.

Tugas pelayanan publik adalah tugas memberikan pelayanan umum tanpa membeda-bedakan dan memberikan secara cuma-cuma atau dengan biaya sedemikian rupa, sehingga kelompok tidak mampupun mampu mengjangkaunya.

Salah satu tujuan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru merupakan instansi pemerintah yang juga berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik untuk pemenuhan kebutuhannya maupun untuk melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional **Widodo (2001)** mengatakan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Jadi untuk mengetahui Kebijakan Pelayanan Pencatatan Perkawinan di Kota Pekanbaru, maka penulis menggunakan indikator standar pelayanan publik menurut **Widodo (2001:270-271)** yang sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Produk Pelayanan

4. Biaya Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Untuk mengetahui tanggapan informan terhadap indikator-indikator tersebut, penulis akan menguraikan secara jelas seperti yang tercantum berikut ini:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

Prosedur pelayanan memiliki indikator sebagai berikut:

a. Sederhana yang mengandung arti prosedur pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru serta Kantor Kementerian Kota Pekanbaru diberikan secara mudah, cepat, tepat, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

b. Keterbukaan yang mengandung arti bahwa prosedur pelayanan diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru serta Kantor Kementerian Kota Pekanbaru wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

3. Produk Pelayanan

Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat. Dalam Standar Pelayanan Pencatatan Perkawinan Di Kota Pekanbaru, produk pelayanan yang dimaksud adalah pencatatan perkawinan. Dimana Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mencatat data masyarakat sesuai dengan identitasnya dan juga harus mensosialisasikan tentang apa itu pencatatan perkawinan dan seberapa pentingnya pencatatan perkawinan ini dilakukan untuk kepastian hukum dan pemenuhan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga masyarakat dapat sadar dan mengerti bahwa pencatatan perkawinan itu sangat penting untuk dilaksanakan.

4. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada

masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

Biaya pelayanan memiliki beberapa indikator antara lain:

a. Keterbukaan yang mengandung arti setiap tarif dalam pencatatan perkawinan serta tata cara pembayarannya haruslah diinformasikan secara terbuka agar masyarakat dapat mengetahui dan memahaminya, baik diminta ataupun tidak.

b. Kejelasan dan Kepastian yang berarti bahwa setiap rincian biaya/tarif selama pelayanan pencatatan perkawinan diinformasikan secara jelas dan dilaksanakan konsisten.

5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan memiliki beberapa indikator, diantaranya:

a. Kesopanan dan Keramahan yang mengandung arti bahwa instansi pelaksana harus mampu bersikap sopan dan santun, ramah serta memberilakan pelayanan

pencatatan perkawinan di Kota Pekanbaru dengan hati yang ikhlas.

b. Responsif yang mengandung arti keramahan dan daya tanggap dari instansi pelaksana haruslah cepat/cepat dalam menanggapi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan pencatatan perkawinan di Kota Pekanbaru.

c. Adaptif yang berarti bahwa instansi pelaksana harus cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat dalam pelayanan pencatatan perkawinan di Kota Pekanbaru yang senantiasa memberikan pelayanan yang baik.

B. Faktor Yang Mempengaruhi Standar Pelayanan Pencatatan Perkawinan Di Kota Pekanbaru

Adapun faktor yang mempengaruhi Standar Pelayanan Pencatatan Perkawinan Di Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Minimnya sosialisasi

Sosialisasi dalam hal ini merupakan sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru maupun Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru yang sangat mempengaruhi hasil dari pelayanan pencatatan perkawinan di Kota Pekanbaru. Sosialisasi ini dapat mengenai biaya pelayanan yang selama ini masih banyak menjadi buah bibir masyarakat maupun mengenai pentingnya pencatatan pernikahan ini dilakukan untuk pemenuhan hak sipil masyarakat. Namun pada kenyataannya sosialisasi dari Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru maupun Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru masih sangatlah minim.

2. Respon petugas yang masih kurang baik

Dalam hal ini respon petugas yang dimaksudkan adalah mengenai keramahan, kesopanan dan kesantunan petugas dalam memberikan pelayanan. Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru maupun Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah mengupayakan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan memberikan pelatihan kepada para staff tentang pelayanan publik maupun pelatihan yang lainnya. Namun masih ada saja masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan yang baik.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis yang diuraikan pada bab sebelumnya, mengenai Standar Pelayanan Pencatatan Perkawinan Di Kota Pekanbaru maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru maupun Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dalam pelayanan pencatatan perkawinan belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa indikator dari standar pelayanan publik yang meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan yang belum berjalan dengan maksimal baik itu dari awal pendaftaran hingga

waktu penyelesaian pencatatan perkawinan.

- b. Faktor yang mempengaruhi Standar Pelayanan Pencatatan Perkawinan Di Kota Pekanbaru yang pertama adalah minimnya sosialisasi dan yang kedua adalah respon petugas yang masih kurang baik. Kurangnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru maupun Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru sangat mempengaruhi pelayanan pencatatan perkawinan karena banyak menjadi buah bibir masyarakat terutama mengenai biaya pelayanan maupun mengenai pentingnya pencatatan pernikahan ini dilakukan untuk pemenuhan hak sipil masyarakat. Kurangnya sosialisasi juga mempengaruhi ketidaktahuan masyarakat tentang kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru maupun Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru sehingga tingkat kesadaran dari masyarakat pun masih minim. Selain itu respon dari petugas yang masih kurang baik juga sangat mempengaruhi pelayanan, keahlian dan pengetahuan petugas mengenai pencatatan perkawinan saja tidak cukup tapi keramahan, kesopanan, dan kesantunan dari petugas jauh lebih mempengaruhi kualitas pelayanan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti kemukakan, maka peneliti mengajukan dan memberikan saran yang sekiranya dianggap perlu untuk dapat dipertimbangkan sebagai bahan masukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru maupun Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. yaitu:

1. Untuk pelayanan pencatatan perkawinan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru maupun Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru sebaiknya lebih ditingkatkan lagi. Kejelasan mengenai prosedur pencatatan perkawinan, biaya administrasinya hingga produk pelayanan harus diberikan sejelas-jelasnya kepada

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z.S. 2010. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Rineka Prima.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan H. Malayu SP. 2003. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- masyarakat agar tidak terjadi ketidaktahuan masyarakat mengenai prosedur dan biaya pencatatan perkawinan sehingga tidak adanya lagi oknum-oknum yang memanfaatkan ketidaktahuan masyarakat untuk kepentingan pribadinya.
2. Untuk sosialisasi mengenai pencatatan perkawinan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru maupun Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru sebaiknya ditingkatkan lagi agar pengetahuan dan kesadaran masyarakat dapat tumbuh dan meningkat sehingga tertib administrasi terutama mengenai pencatatan perkawinan dapat terlaksana dengan baik.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- , 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

- , 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: Bumi Aksara.
- Napitupulu, Painan. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Statification*. Bandung: Alumi.
- Notoatmojo, Soekitjo. 2007. *Kesehatan masyarakat, Ilmu dan Seni*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sinambela Poltak, Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2000, *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sitorus, Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press.
- Suaedi, Falih ; Bintoro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sukiman, Oman. 2015. *Negara Kesejahteraan dan Pelayanan Sosial*. Jawa Timur: Intrans Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendikia.
- Winarsih, Atik Septi dan Ratmiko. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- , 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.