

**PERAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KOTA MEDAN DALAM PENERBITAN AKTA
PERKAWINAN YANG BERAGAMA NON MUSLIM**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

Oleh:

**MHD JAFAR MALIK
NPM. 1606200483**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATRA UTARA
MEDAN
2022**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menghamburkan tinta ini agar diambulkan
nama dan langganmu

MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/IIU/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia ujian sarjana strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Selasa, Tanggal 22 SEPTEMBER 2022 Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : MHD JAFAR MALIK
NPM : 1606200483
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/ HUKUM ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : PERAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIIL KOTA MEDAN DALAM PENERBITAN AKTA
PERKAWINAN YANG BERAGAMA NON MUSLIM


Dinyatakan : (B+) Lulus Yudisium dengan Predikat Baik
() Lulus Bersyarat, Memperbaiki/Ujian Ulang
() Tidak-Lulus

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Bagian Hukum Administrasi Negara.

PANITIA UJIAN

Ketua
DEKAN FAKULTAS HUKUM

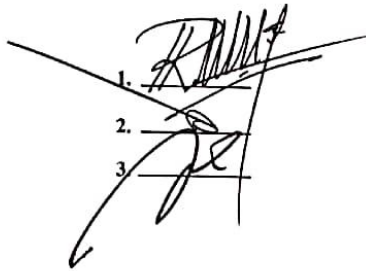



Sekretaris


Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN: 0122087502


Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H
NIDN: 0118047901

ANGGOTA PENGUJI :

1. Assoc. Prof. Dr. RAMLAN, S.H., M.Hum
2. BENITO ASDHIE KODIYAT MS., S.H., M.H
3. M. SYUKRAN YAMIN LUBIS, S.H., CN., M.Kn


1. 
2. 
3. 



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menyalin surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://fahum.umsu.ac.id> ✉ fahum@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, bagi:

NAMA : MHD JAFAR MALIK
NPM : 1606200483
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : PERAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCACATATAN SIPIL KOTA MEDAN DALAM
PENERBITAN AKTA PERKAWINAN YANG
BERAGAMA NON MUSLIM

PENDAFTARAN : Tanggal, 09 September 2022

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Skripsi penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM

PEMBIMBING

Dr. Faisal, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502

M. SYUKRAN YAMIN LUBIS, S.H., CN.M.Kn
NIDN: 0103057201



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : MHD JAFAR MALIK
NPM : 1606200483
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : PERAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN DALAM
PENERBITAN AKTA PERKAWINAN YANG
BERAGAMA NON MUSLIM



DI SETUJUI UNTUK DISAMPAIKAN KEPADA
PANITIA UJIAN SKRIPSI

UMSU
Medan, 26 Juli 2022

Unggul | Cerdas | Terpercaya
DOSEN PEMBIMBING

M. SYUKRAN YAMIN LUBIS, S.H., CN. M.Kn
NIDN: 0103057201

PERNYATAAN KEASLIAN

NAMA : MHD. JAFAR MALIK
NPM : 1606200483
FAKULTAS : HUKUM
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM
BAGIAN : HUKUM ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : PERAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN DALAM
PENERBITAN AKTA PERKAWINAN YANG
BERAGAMA NON MUSLIM

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 20 JULI 2022



MHD JAFAR MALIK
NPM : 1606200483



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM**

Jalan Kapten Mochtar Baari No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id>, <http://www.fahum.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id, fahum@umsu.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA : MHD. Jafar Malik
NPM : 1606 200 483
PRODI/BAGIAN : Ilmu Hukum / Hukum Administrasi Negara
JUDUL SKRIPSI : Peran Dinas Persekutuan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam Penetapan Akta Perkawinan yang Beragama non muslim

Pembimbing :

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
22-Oktober-2021	Mengenai Latar Belakang	
25-Oktober-2021	Mengenai Rumusan / Foot note	
10-Februari-2022	Mengenai Hasil Penelitian	
22-Februari-2022	Mengenai Hasil Pembahasan	
11-Maret-2022	Mengenai Kesimpulan Hukum	
12-Maret-2022	Mengenai Isi dan Kesimpulan	
16-Maret-2022	Mengenai Kesimpulan	
09-April-2022	Acc Bedah Buku	
	Revisi dan Perbaikan	

Diketahui,
DEKAN FAKULTAS HUKUM

(Dr. FAISAL, SH., M.Hum)

DOSEN PEMBIMBING

(M. Syahputra)



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Peta memuatlah hasil uji agar diketahui
nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://fahum.umsu.ac.id> ✉ fahum@umsu.ac.id 📱 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

**SURAT KEPUTUSAN PROPOSAL SKRIPSI
DAN PENGHUJUKAN DOSEN PEMBIMBING**

Nomor: 1085/KEP/II.3-AU/UMSU-06/F/2021

Bismillahirrahmanirrahim

Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Berdasarkan Surat
Persetujuan Kepala Bagian Hukum Administrasi Negara, Menetapkan Proposal Skripsi dan
Dosen Pembimbing Skripsi:

Nama : MHD JAFAR MALIK
NPM : 1606200483
Prodi/Bagian : Hukum / Hukum Administrasi Negara
Jenjang Studi : Strata-1 (S-1)
Judul Skripsi : PERAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA MEDAN DALAM PENERBITAN AKTA PERKAWINAN

Pembimbing : M. SYUKRAN YAMIN LUBIS, SH., CN., M.Kn
Pemanding : Assoc. Prof. Dr. RAMLAN, S.H., M.Hum

Dengan demikian mahasiswa yang bersangkutan diizinkan untuk menyusun skripsi dengan ketentuan:

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Tanggal Seminar: 07 SEPTEMBER 2021
3. Waktu bimbingan rata-rata 9 (sembilan) kali pertemuan dengan dosen pembimbing.
4. Surat penetapan proposal dan penghujukan dosen pembimbing ini berlaku sampai tanggal: 07 MARET 2022.

Ditetapkan di : Medan
Pada Tanggal : 26 Rabiul Awwal 1443 H
02 November. 2021 M

Wassalam
Dekan,



Dr. FAISAL, SH., M.Hum

- Tembusan :
1. Kepala Bagian
 2. Peninggal

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UNDANGAN UJIAN SKRIPSI

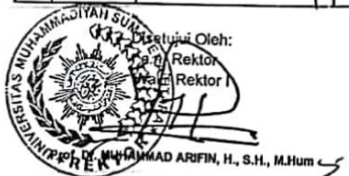
Nomor : 1366/II.3-AU/UMSU-06/F/2022



Prog. Studi : Hukum
Tempat : Ruang Sidang Fakultas Hukum UMSU
Jl. Kapten Mukhtar Basri No.03 Telp. (061) 6624567

Hari/Tanggal : KAMIS 22 SEPTEMBER 2022
Waktu : 08.30 WIB s.d 12.00 WIB
Hal : Undangan/Panggilan Ujian Skripsi

No	Waktu	NAMA/NPM	Dosen Penguji Skripsi		JUDUL SKRIPSI	BAGIAN
			Pembimbing	Penguji Utama		
1	08.30-09.20	MANANDA RIZKI LUBIS 1806200274	1 BENITO ASDHIE KODIYAT MS., S.H., M.H.	1 RACHMAD ABDUH, S.H., M.H. 2 Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.	TINDAK LANJUT KEWENANGAN LEGISLASI PUTUSAN INKONSTITUSIONAL BERSYARAT MAHKAMAH KONSITUSI REPUBLIK INDONESIA (Studi Putusan Mahkamah Konsitusi No. 91/PUU-XVIII/2020)	HUKUM TATA NEGARA
2	08.30-09.20	RAHMIFFA MEIDISTI 1706200186	1 RAHMAT RAMADHANI, SH., MH	1 Assoc. Prof. Dr. AHMAD FAUZI, SH., M.K 2 ATIKAH RAHMI, S.H., M.H	PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMEGANG HAK ATAS TANAH AKIBAT TIDAK ADANYA KESEPAKATAN HARGA PADA PROSES GANTI RUGI DALAM KEGIATAN PENGADAAN TANAH UNTUK PEMBANGUNAN JALAN TOL DI KABUPATEN SEROANG BEDAGAI (STUDI DI KANTOR WILAYAH SPN PROVINSI SUMATERA UTARA)	HUKUM PERDATA
3	08.30-09.20	MUHAMMAD RIFUJI 1806200094	1 GUNTUR RAMREY S.H., M.H	1 HARISMAM S.H., M.H 2 Dr. FAISAL, S.H., M.Hum	PINAUAN YURIDIS TERHADAP TINDAKAN DISKRESI ANGGOTA KEPOLISIAN DALAM MENGHADAPI AKSI PELOKAN DAN PERLAWANAN MASYARAKAT (ANALISIS KASUS RENCANA PEMBANGUNAN PROYEK PEMERINTAH DI DESA WADAS JAWA TENGAH)	HUKUM ACARA
4	08.30-09.20	DIMAS HARRY AGUSTINO 1806200294	1 BURHANUDDIN, SH., MH	1 Assoc. Prof. Dr. IDA HANIFAH, S.H., M.H 2 M. SYUKRAN YAMIN LUBIS, SH., CN., M.H	PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENYEWA DALAM PERJANJIAN SEWA MENYEWA RUMAH TOKO (STUDI PUTUSAN NO.217/PDT/2020/PT.SBY)	HUKUM PERDATA
5	08.30-09.20	MHD JAFAR MALIK 1606200483	1 M. SYUKRAN YAMIN LUBIS, SH., CN.	1 Assoc. Prof. Dr. RAMLAN, S.H., M.Hum 2 BENITO ASDHIE KODIYAT MS., S.H., M.H	PERAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN DALAM PENERBITAN AKTA PERKAWINAN YANG BERAGAMA NON MUSLIM	HUKUM ADMINISTRASI NEGARA



Ketua
Dr. FAISAL, S.H., M.Hum



Sekretaris
Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H

Medan, 22 Shafar 1444H
19 September 2022M

Catatan :

1. Peserta sidang diharapkan berpakaian hitam putih, bagi laki-laki berdas & jas warna hitam, perempuan berjilbab.
2. peserta sidang diharapkan hadir 30 menit sebelum acara dimulai, bila terlambat sidang yang bersangkutan ditunda.
3. Bagi penguji yang tidak hadir pada saat sidang berfasana. kedudukannya akan diambil

ABSTRAK

PERAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN DALAM PENERBITAN AKTA PERKAWINAN YANG BERAGAMA NON MUSLIM

MHD JAFAR MALIK
NPM. 1606200483

Mengingat arti penting dari akta perkawinan ini bagi warga masyarakat Kota Medan itu sendiri, maka diharapkan peran dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam penerbitan akta perkawinan sangat diharapkan guna melancarkan urusan pengadministrasian perihal penerbitan akta perkawinan. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Penelitian ini untuk mengetahui peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan kewenangan penerbitan akta perkawinan yang beragama non muslim, kendala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan penerbitan akta perkawinan yang beragama non muslim, serta upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi hambatan penerbitan akta perkawinan yang beragama non muslim.

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian dan pendekatan menggunakan penelitian yuridis empiris, dengan data yang bersumber dari hukum islam, data primer dan sekunder yang diperoleh melalui wawancara dan studi kepustakaan. Kemudian, data diolah dengan menggunakan analisis kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan kewenangan penerbitan akta perkawinan yang beragama non muslim sangat penting, sebagaimana sebelum melangsungkan perkawinan berdasarkan standart pelayanan akta perkawinan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, maka kedua mempelai harus menyerahkan persyaratan pencatatan perkawinan. Kendala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan penerbitan akta perkawinan yang beragama non muslim diantaranya seperti kurangnya jumlah pegawai, ruang kerja yang sempit, komputer yang digunakan oleh operator mengalami gangguan, penempatan pegawai pada Bidang Pencatatan Sipil tidak berdasarkan analisis jabatan dan analisis beban kerja, masih terdapat pegawai yang kurang teliti dalam menginput data masyarakat, belum tersedianya kotak saran sebagai media bagi masyarakat untuk memberikan keluhan dan pengaduan, serta latar belakang pegawai masih didominasi oleh Sekolah Menengah Atas (SMA). Upaya yang dilakukan diantaranya melakukan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat, mewujudkan terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat, melaksanakan kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan masyarakat, menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan, serta menumbuhkan sikap empati dengan cara memberikan pelayanan dengan ramah.

Kata Kunci: Peran, Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil, Akta Perkawinan.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan inayah-Nya sehingga terselesaikannya skripsi ini. Skripsi merupakan persyaratan bagi setiap mahasiswa dalam menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara. Maka dari itu, disusunlah skripsi yang berjudul **“Peran Dinas Kependudukan Dan pencatatan Sipil Kota Medan Dalam Penerbitan Akta Perkawinan Yang Beragama Non Muslim)”**. Dengan terselesaikannya skripsi ini, maka perkenankanlah saya ucapkan terima kasih kepada:

1. Dengan rasa hormat, rasa cinta dan penghargaan saya ucapkan terima kasih kepada Ayahanda saya H.Surya Handoko Elprialdi S.Sos dan Ibu saya Hj.Melviani Lubis S.Sos yang telah mengasuh, mendidik dengan curahan kasih sayang dan tak pernah mengeluh dalam membesarkan saya, serta memotivasi saya untuk menjadi anak yang percaya diri, pekerja keras, mandiri, rendah hati.
2. Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Bapak Dr. Agussani., M.A.P atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk menyelesaikan pendidikan program sarjana ini.

3. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Bapak Dr. Faisal, SH., M.Hum, atas kesempatan menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
4. Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H selaku Wakil Dekan I dan Ibu Atika Rahmi, S.H., M.H selaku Wakil Dekan III.
5. Terima kasih sebesar-besarnya saya ucapkan kepada Bapak M. Syukran Yamin Lubis, SH., CN., M.Kn selaku Dosen Pembimbing, Bapak Assoc. Prof. Dr. Ramlan, S.H., M.Hum dan Bapak Benito Asdhie Kodiyat MS., S.H., M.H selaku Dosen Penguji yang dengan penuh perhatian mereka telah memberikan dorongan, semangat, bimbingan dan arahan yang baik sehingga skripsi ini dapat saya selesaikan.
6. Seluruh Dosen dan Staf Akademik Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara yang telah banyak memberikan ilmu dan bantuan selama masa perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada adik saya Saydinni Ainun, merupakan orang yang mendorong dan menghibur saya dalam susah maupun senang sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Silvi Ameliana Sari Hsb, SKM selaku perempuan spesial yang selalu ada di sisi penulis untuk memberi arahan, motivasi, semangat, bantuan, ilmu serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
9. Untuk para sahabat saya yang rela memberikan waktu serta bantuannya kepada saya, terutama Muhammad Farizqi Arifin Munawwir Siregar,

Muhammad Reza Anshari, Yudha Pratama, Ichlasul Imam Hidayat, Frans Salva Firdaus, dan Fatur yang telah menemani dan selalu menjadi sahabat terbaik saya terima kasih

Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, tidak ada maksud dalam mengabaikan bantuan dan peran kalian, maka untuk itu saya sampaikan ucapan terimakasih. Akhir kata tidak gading yang tak retak, retaknya gading karena alami, tiada orang yang tak bersalah, kecuali Illahirabbi. Mohon maaf atas segala kesalahan selama ini, begitupun disadari skripsi ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu, diharapkan ada masukan yang membangun untuk kesempurnaannya. Terimakasih semua, tiada lain yang diucapkan selain kata semoga kiranya mendapat balasan dari Allah SWT dan mudah-mudahan semuanya selalu dalam lindungan Allah SWT, Aamiin. Sesungguhnya Allah maha mengetahui niat baik hamba-hambanya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, November 2022

Hormat Saya

Mhd Jafar Malik

NPM. 1606200483

DAFTAR ISI

ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Faedah Penelitian	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Definisi Operasional	9
F. Keaslian Penelitian	9
G. Metode Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Tinjauan Umum Peran Pemerintah	15
B. Tinjauan Umum Dinas Kependudukan	21
C. Tinjauan Umum Akta Perkawinan	27
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan	31
B. Kendala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan	50
C. Upaya Yang Dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan	54
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
A. Buku	71

B. Peraturan Perundang-Undangan	72
C. Jurnal	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	74

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ketentuan Pasal 28B Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mencantumkan bahwa setiap orang berhak membentuk keluarga dan melanjutkan keturunan melalui perkawinan yang sah serta negara menjamin hak anak atas kelangsungan hidup, tumbuh, dan berkembang serta berhak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi.¹

Kelahiran Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan dan Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1975 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Perkawinan maka berdampak langsung dan mempengaruhi lembaga catatan sipil. Akibatnya lembaga catatan sipil mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam mencatat perkawinan di Indonesia. Hal ini terlihat dari Pasal 2 Ayat (1) dan ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1975 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Perkawinan yang menentukan bahwa pencatatan perkawinan dari mereka yang melangsungkan perkawinan menurut agama Islam dilakukan oleh Pegawai Pencatatan.

Perkawinan dari mereka yang melangsungkan perkawinan itu selain agama Islam dilakukan oleh Pegawai Pencatatan Perkawinan pada Kantor Catatan Sipil sebagaimana dimaksud dalam berbagai perundang-undangan mengenai pencatatan perkawinan. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, Pasal 1

¹ Nurhilmayah. 2020. *Hukum Perdata*. Medan: CV. Multi Global Makmur, halaman 31.

angka 24 dikatakan bahwa “Pencatatan sipil adalah pencatatan penting yang dialami seseorang dalam register Pencatatan Sipil dan Instansi Pelaksana”. Peristiwa penting yang dimaksudkan dalam unsur pengertian tersebut adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan.

Pencatatan sipil dilaksanakan oleh pejabat pencatatan sipil yaitu pejabat yang melakukan pencatatan peristiwa penting yang dialami seseorang pada instansi pelaksana yang pengangkatannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun kegiatan dari akta-akta yang dibuat di catatan sipil yang dapat kita rasakan manfaatnya adalah sebagai berikut:

1. Akta catatan sipil merupakan alat bukti yang paling kuat dalam menentukan kedudukan hukum seseorang;
2. Merupakan akta otentik yang mempunyai kekuatan hukum pembuktian sempurna didepan hakim atau pengadilan;
3. Memberikan kepastian hukum yang sebesar-besarnya tentang kejadian-kejadian mengenai kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak dan pengesahan anak;
4. Dari segi praktisnya akta-akta kelahiran pada khususnya dari catatan sipil dapat dipergunakan untuk tanda bukti yang otentik dalam pengurusan paspor kewarganegaraan, Kartu Tanda Penduduk, keperluan sekolah, bekerja menentukan status waris dan lain sebagainya.

Pencatatan perkawinan dilakukan di Instansi Pelaksana tempat terjadinya perkawinan. Seperti Pencatatan perkawinan yang dilakukan di Kota Medan harus memenuhi syarat, sebagaimana merujuk pada Pasal 32 Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 18 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dalam Kerangka Sistem Informasi Manajemen Kependudukan Dan Akta Catatan Sipil Di Kota Medan menyebutkan:

- (1) Setiap perkawinan yang sah dan atau telah dilangsungkan menurut hukum agama (selain Islam) yang bersangkutan wajib dilaporkan kepada kepala daerah untuk dicatat oleh instansi yang ditunjuk;
- (2) Persyaratan untuk pencatatan perkawinan sebagaimana dimaksud ayat (1) antara lain :
 - a. Surat keterangan dari kepala kelurahan;
 - b. Surat pemberkatan perkawinan;
 - c. Akta kelahiran calon mempelai pria/wanita;
 - d. Akta penceraian bagi yang pernah cerai hidup;
 - e. Akta kelahiran istri/suami bagi duda/janda yang cerai mati;
 - f. Surat bukti kewarganegaraan Republik Indonesia bagi WNI-TA;
 - g. Izin rekomendasi dari kedutaan atau perwakilan Negara yang bersangkutan bagi WNA;
 - h. Dokumen imigrasi bagi WNA.

Berdasarkan Peraturan Walikota Medan Nomor 39 Tahun 2017 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, maka tugas dan fungsi Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian Bidang Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan:

- (1) Tugasnya yaitu melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang Pencatatan Sipil lingkup perkawinan dan perceraian penduduk.
- (2) Fungsinya diantaranya:
 - a. Perencanaan program dan kegiatan sosial Perkawinan Dan Perceraian dengan mempedomani rencana umum kota, rencana strategis, dan rencana kerja Dinas untuk terlaksananya sinergitas perencanaan;
 - b. Penyusunan bahan kebijakan, standar operasional prosedur, dan standar lainnya lingkup Seksi Perkawinan Dan Perceraian untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal;
 - c. Pembagian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan, dan penegakan/ pemrosesan kedisiplinan Pegawai ASN (*reward and*

- punishment*) dalam rangka untuk kelancaran tugas lingkup seksi perkawinan dan perceraian berdasarkan atas peraturan perundang undangan;
- d. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis lingkup perkawinan dan perceraian;
 - e. Penyusunan bahan pembinaan dan koordinasi lingkup perkawinan dan perceraian;
 - f. Penyusunan bahan pelaksanaan pelayanan dan penerbitan dokumen akta perkawinan dan akta perceraian bagi warga negara Indonesia (WNI) dan warga negara asing (WNA);
 - g. Penyusunan bahan pengendalian, evaluasi, dan penilaian lingkup seksi perkawinan dan perceraian meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur unsur lainnya yang dikoordinasikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil berdasarkan atas peraturan perundangan undangan;
 - h. Penyusunan bahan pelaksanaan kebijakan lainnya berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
 - i. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggung jawaban kepada Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil; dan
 - j. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terkait dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan hal tersebut, untuk melaksanakan tugas dan fungsi kerja Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian Bidang Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, maka disusun Indikator Kinerja Utama (IKU) untuk tahun 2021 sebagai berikut :

Sasaran	Indikator Kerja	Keterangan
Peningkatan Kepemilikan Dokumen Akta Perkawinan dan Akta Perceraian	Pengelolaan Kegiatan Penyelenggaraan Adminduk, meliputi : a. Jumlah penerbitan Kutipan Akta Perkawinan; b. Jumlah penerbitan Kutipan ke-2 Akta Perkawinan; c. Jumlah penerbitan dokumen Perjanjian Kawin; d. Jumlah penerbitan Kutipan Akta	Dokumen Kutipan Akta Perkawinan yang diterbitkan tahun 2021 Dokumen Kutipan ke-2 Akta Perkawinan yang diterbitkan tahun 2021 Dokumen Perjanjian Kawin yang diterbitkan tahun 2021 Dokumen Kutipan Akta Perceraian yang diterbitkan

	Perceraian; e. Jumlah penerbitan Kutipan ke-2 Akta Perceraian; f. Larangan melakukan pungutan dalam pengurusan Dokumen Kependudukan.	tahun 2021 Dokumen Kutipan ke-2 Akta Perceraian yang diterbitkan tahun 2021 Perpres Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar
--	--	--

Sumber : Data Indikator Kinerja Utama (IKU) tahun 2021 dibuat untuk dipedomani dan dijadikan dasar untuk menentukan target kinerja dalam Perjanjian Kinerja Tahun 2021.

Berdasarkan dari rencana strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Tahun 2016-2021 disusun dengan memperhatikan perkembangan lingkungan strategis baik internal maupun eksternal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Pemahaman terhadap perubahan lingkungan strategis akan mendorong pelaksanaan program dan kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Tahun 2016-2021 secara efektif dan efisien dalam mendukung terwujudnya visi dan misi RPJMD Kota Medan Tahun 2016-2021.

Identifikasi permasalahan berdasarkan tugas dan fungsi pada salah satu aspek pelayanan penerbitan akta perkawinan terdapat capaian/kondisi saat ini dengan jumlah 6.487 pasangan yang telah melakukan penerbitan akta perkawinan.² Akan tetapi, diketahui bahwa dalam penerbitan akta perkawinan tersebut, masih banyak terdapat problem-problem yang terjadi pada masyarakat Kota Medan, diantaranya:

1. Masih banyak masyarakat kota Medan yang belum memiliki Akta Perkawinan.

² Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. 2016. *Rencana Strategis (RENSTRA) 2016-2021*. Medan: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, halaman 52-53.

2. Tidak dipenuhinya persyaratan penerbitan Akta Perkawinan sebagaimana yang dipersyaratkan dalam peraturan perundang undangan.
3. Kurangnya pemahaman Masyarakat mengenai mekanisme penerbitan Akta Perkawinan dan pentingnya dokumen Akta Perkawinan tersebut.³

Mengingat arti penting dari akta perkawinan ini bagi warga masyarakat Kota Medan itu sendiri, maka diharapkan peran dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam penerbitan akta perkawinan sangat diharapkan guna melancarkan urusan pengadministrasian perihal penerbitan akta perkawinan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sebagai lembaga pemerintah mempunyai tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik di bidang kependudukan dan akta catatan sipil di Kota Medan. Khusus di bidang catatan sipil mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan yang salah satunya dalam bidang pencatatan akta perkawinan.

Berpedoman pada uraian di atas, maka yang mendorong penulis untuk menyusun skripsi ini adalah :

1. Mengingat begitu pentingnya kegunaan akta catatan sipil, maka penulis berusaha untuk mengetahui secara mendalam tentang akta catatan sipil, yang salah satunya akta perkawinan.
2. Mengingat pada waktu sekarang masih cukup banyak warga masyarakat yang mungkin merasa bingung tentang prosedur dan tata cara memperoleh akta-akta catatan sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, maka penulis mencoba memberikan penjelasan bagaimana prosedur untuk memperoleh akta-akta catatan sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan khususnya

³ *Ibid.*, halaman 56.

akta catatan sipil mengenai akta perkawinan yang beragama non Islam. Selain itu penulis juga ingin memberikan penjelasan dan penjabarannya secara mendalam tentang berbagai hal yang berkaitan dengan akta-akta catatan sipil beserta permasalahannya.

3. Mengingat peranan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang sangat penting, maka penulis ingin mencoba memberikan sedikit penjelasan tentang tugas, fungsi, kewenangan, tanggung jawab dan berbagai hal yang berkaitan dengan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

Sehingga atas hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“PERAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN DALAM PENERBITAN AKTA PERKAWINAN YANG BERAGAMA NON MUSLIM”**.

B. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi permasalahan dalam penulisan skripsi adalah:

- a. Bagaimana peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan kewenangan penerbitan akta perkawinan yang beragama non muslim?
- b. Bagaimana kendala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan penerbitan akta perkawinan yang beragama non muslim?
- c. Bagaimana upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi hambatan penerbitan akta perkawinan yang beragama non muslim?

C. Faedah Penelitian

Berdasarkan hal tersebut, adapun faedah penelitian yang terdapat dalam

penelitian ini yaitu:

a. Secara Teoritis

Penelitian hukum ini, diharapkan bisa memberikan gambaran mengenai peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam penerbitan akta perkawinan yang beragama non muslim, serta diharapkan akan menambah literatur ilmiah, khususnya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

b. Secara Praktis

Hasil penulisan skripsi ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi dan pengetahuan bagi mahasiswa, praktisi, maupun masyarakat mengenai peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam penerbitan akta perkawinan yang beragama non muslim.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan hal tersebut, adapun tujuan penelitian dalam penulisan skripsi ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan kewenangan penerbitan akta perkawinan yang beragama non muslim.
2. Untuk mengetahui kendala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan penerbitan akta perkawinan yang beragama non muslim.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi hambatan penerbitan akta perkawinan yang beragama non muslim.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi/konsep-konsep khusus yang akan diteliti. Berdasarkan judul peneliti ini, sehingga secara operasional diperoleh hasil penelitian yang sesuai adalah sebagai berikut:

1. Peran adalah suatu tindakan yang diharapkan oleh sekelompok orang dan/atau lingkungan untuk dilakukan.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
3. Penerbitan Akta adalah seluruh proses kegiatan yang dimulai dari pengeditan, pengilustrasian dan pendesaianan.
4. Akta Perkawinan adalah dokumen penting sebagai bukti peristiwa kawin yang sah.
5. Non Muslim adalah orang yang berstatus bukan beragama Islam.

F. Keaslian Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan cara yang terdapat dalam penelitian ini. Penulisan ini merupakan hasil karya asli penulis dan bukan merupakan bahan duplikasi ataupun plagiat dari hasil karya penulis lain. Walaupun ada beberapa penelitian lain yang hampir sejenis dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Elvira Hardi, Mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, Medan, Tahun 2019, dengan judul: “Tinjauan Yuridis Terhadap Dampak Keterlambatan Pencatatan Akta Kelahiran (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Kota Medan)”. Kesimpulan pokok yang dapat diambil dari penulisan skripsi ini adalah bahwa akta kelahiran memiliki hubungan yang erat terhadap status hukum anak, tidak ada perbedaan proses pembuatan akta kelahiran yang terlambat, keterlambatan pencatatan akta kelahiran berdampak sanksi administratif dan memberikan konsekuensi yuridis terhadap orang tua. Adapun yang menjadi saran dari skripsi ini adalah bahwasanya pemerintah harus lebih meningkatkan lagi pelayanan publik dan memberikan penyuluhan yang lebih rutin kepada masyarakat kota Medan mengenai pentingnya akta kelahiran.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Laurensius Arliman S, mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Padang, pada Tahun 2019, dengan judul: “Peran Lembaga Catatan Sipil Terhadap Perkawinan Campuran Berdasarkan Undang-Undang Perkawinan”. Catatan sipil telah melakukan tugas yang diembankan oleh negara dengan baik, yaitu dengan cara melayani setiap pihak yang akan melaporkan perkawinan campuran yang dilakukan oleh para pihak dengan sebaik-baiknya, yang jadi permasalahan adalah kurang kesadaran masyarakat akan arti pentingnya pelaporan tersebut. Pelaksanaan perkawinan campuran dapat dilakukan apabila para pihak telah memenuhi semua persyaratan yang ditentukan oleh undang-undang sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 60

Ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan. Sedangkan Lembaga Catatan hanya bertugas untuk mencatatkan peristiwa perkawinan campuran tersebut.

Secara konstruktif, substansi dan pembahasan terhadap kedua penelitian tersebut diatas berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini, yakni mengenai peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam penerbitan akta perkawinan yang beragama non muslim.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini adalah termasuk jenis penelitian yuridis empiris, atau disebut dengan penelitian lapangan yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya dalam masyarakat. Penelitian yuridis empiris adalah penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. Sedangkan pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan yaitu menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang diketengahkan.⁴

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis, melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendiskripsikan peristiwa dan kejadian

⁴ Dyah Ochtorina Susanti Dan A'an Efendi. 2014. *Penelitian Hukum (Legal Research)*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 110.

yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut.

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder yang terdiri dari:

- a. Data Primer adalah sumber data atau keterangan yang merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama berdasarkan penelitian lapangan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui keterangan dan informasi yang didapat dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan, seperti peraturan perundang-undangan, dokumen, laporan, buku ilmiah dan hasil penelitian terdahulu, yang terdiri dari:
 1. Bahan hukum primer, dalam penelitian ini adalah Undang-Undang dasar 1945, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 18 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dalam Kerangka Sistem Informasi Manajemen Kependudukan Dan Akta Catatan Sipil Di Kota Medan, Peraturan Walikota Medan

Nomor 39 Tahun 2017 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

2. Bahan hukum sekunder meliputi buku-buku hukum yang ditulis oleh para ahli hukum, kamus hukum, ensiklopedia hukum, jurnal-jurnal hukum, disertasi hukum, tesis hukum, skripsi hukum, komentar undang-undang dan lain sebagainya.
3. Bahan hukum tersier yaitu berupa bahan-bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus hukum, internet, dan sebagainya yang ada hubungannya dengan permasalahan yang sesuai dengan judul ini.

4. Alat Pengumpul Data

Adapun alat pengumpul data dalam penelitian ini di bagi 2 (dua), yaitu: ⁵

- a. Studi lapangan (*field research*) yaitu dilakukan dengan metode wawancara tertulis kepada narasumber langsung yang bertalian dengan judul penelitian yaitu dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
- b. Studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan dua cara, yaitu:
 - 1) *Offline*; yaitu menghimpun data studi kepustakaan (*library research*) secara langsung dengan mengunjungi toko-toko buku, perpustakaan, guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.
 - 2) *Online*; yaitu studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan cara *searching* melalui media internet guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.

⁵ Ida Hanifah, dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa Fakultas Hukum UMSU*. Medan: Pustaka Prima, halaman 21.

5. Analisis Data

Metode analisis data yang sesuai dengan penelitian hukum dengan cara deskriptif adalah menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu dengan menggabungkan antara informasi dengan yang ada di dapat dari perundang-undangan, Peraturan-peraturan dan serta tulisan ilmiah yang ada kaitannya dengan judul ini. Untuk di analisis secara kualitatif sehingga mendapat kesimpulan untuk dipahami dengan baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Peran Pemerintah

Tujuan negara adalah untuk menciptakan kemakmuran dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat, maka sasarannya adalah Administrasi Negara. Namun disini bukan berarti Administrasi negara sebagai sarana atau alat dalam arti fisik mati tetapi sebagai alat atau sarana dalam pengertian organisme yang dinamik. Namun apabila dicerna lebih dalam lagi bahwa pembangunan akan mengakibatkan berbagai perubahan. Pembangunan itu sendiri pada hakekatnya adalah suatu proses perubahan untuk mencapai suatu kondisi yang lebih baik.⁶

Fungsi pemerintahan adalah fungsi dalam melaksanakan administrasi pemerintahan yang meliputi fungsi pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan.⁷ Konsekuensinya bagi administrasi negara adalah disatu pihak administrasi negara harus menyelenggarakan pembangunan, tetapi di lain pihak, administrasi negara harus melakukan penyelesaian terhadap kasus-kasus atau kotroversi yang timbul akibat dari pembangunan itu sendiri. Maka dari itu disini diperlukan adanya kemampnan dari administrasi negara dalam mengambil suatu keputusan yang bijaksana sehingga segala sesuatunya dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini akan mendorong administrasi negara untuk meningkatkan kemampuannya untuk

⁶ I Ketut Suardita. 2016. *Ilmu Administrasi Negara*. Bali: Fakultas Hukum Universitas Udayana, halaman 34.

⁷ Ade Kosasih, John Kenedi, dan Imam Mahdi. 2017. *Dinamika Hukum Administrasi Indonesia (Mengenal Konstruksi Baru Hukum Administrasi Pasca Terbitnya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan)*. Bengkulu: Vanda, halaman 6.

membuat determinasi kebijakan publik yang lebih berdaya guna dan berhasil guna.⁸

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.⁹ Pemerintah berupaya memenuhi dan melayani sendiri kebutuhan-kebutuhan masyarakat, sehingga pemerintah berperan sebagai produsen barang dan layanan yang diperlukan oleh masyarakat. Di samping itu, pemerintah mengatur segala bidang agar segala sesuatu tertib dan teratur.¹⁰

Peranan pemerintah dalam reformasi birokrasi sebagaimana diungkapkan oleh Osborne, antara lain:

1. Lebih mengarahkan daripada melaksanakan (katalisator);
2. Memberikan kewenangan yang lebih luas kepada masyarakat (fasilitator);
3. Menyuntikkan persaingan yang sehat (motivator);
4. Menghasilkan daripada membelanjakan (entrepreneur);

⁸ I Ketut Suardita. *Op. Cit.*, halaman 34-35.

⁹ Kamaruddin Sellang. 2016. *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Ombak, halaman 100.

¹⁰ I Nyoman Gede. 2017. *Hukum Administrasi Negara*, Singaraja: UNP Press, halaman 29.

5. *Public governance*: alokator, distributor, stabilisator *public goods*.¹¹

Peranan tersebut dapat diwujudkan antara lain dengan menerapkan beberapa prinsip penataan ulang birokrasi, yaitu:

1. Menciptakan pemerintah katalistik, yaitu bentuk pemerintahan yang lebih banyak mengarahkan daripada melayani. Dominasi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik dikurangi dan selanjutnya secara bertahap diserahkan kepada sector nonpublik.
2. Pemerintahan adalah milik masyarakat; setiap orang akan bertindak dengan penuh tanggung jawab. Mereka mengontrol lingkungannya sendiri daripada bertindak di bawah kendali atau wewenang orang lain;
3. Pembentukan pemerintah kompetitif, yaitu pemerintahan yang mampu menyuntikkan persaingan. Hal ini memungkinkan pemberi pelayanan tergerak melakukan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.
4. Jalannya pemerintahan lebih banyak digerakkan misi daripada aturan; rumusan kebijakan, tujuan dan sasaran yang jelas, memberikan kesempatan pada setiap elemen pemberi pelayanan untuk merumuskan sendiri langkah dan aturan teknis pelaksanaannya;
5. Pemerintahan yang berorientasi pada hasil, bukan input atau masukan; jadikan kinerja bukan semata-mata input atau proses sebagai tolok ukur penilaian dan pendanaan setiap program.

¹¹ Muhammad. 2019. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Lhokseumawe: Unimal Press, halaman 35.

6. Pemerintahan yang berorientasi pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan (rakyat) bukan birokrat; menempatkan rakyat pada kursi pengemudi, kemana rakyat menunjuk dan mengarahkan, kesana pelayanan ditujukan;
7. Pemerintahan wirausaha, menghasilkan daripada membelanjakan; birokrasi dijalankan dalam perspektif “investasi”;
8. Pemerintah antisipatif; lebih baik mencegah daripada mengobati.
9. Membangun pemerintahan desentralisasi, dari hirarki menuju partisipasi dan tim kerja.¹²

Hakikatnya, birokrasi dapat dikatakan baik tatkala birokrasi tersebut memiliki kinerja yang baik.¹³ Peranan birokrasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Sukarna adalah:

1. Mencukupi kebutuhan yang selalu berubah-ubah dari masyarakat;
2. Memberi saran-saran politik dan kebijaksanaan kepada pemerintah; (adanya pemisahan yang tegas antara perumus kebijaksanaan dengan pelaksana kebijaksanaan).
3. Mempengaruhi anggota badan legislatif (badan perwakilan rakyat);
4. Membuat peraturan pelaksana dari ketentuan-ketentuan politik yang diwujudkan dalam Undang-undang;
5. Menjalankan pekerjaan sehari-hari, yaitu yang bertalian dengan kegiatan pemerintah.¹⁴

Robert Presthus, menyebutkan peranan birokrasi adalah sebagai berikut :

¹² Sahya Anggara. 2016. *Ilmu Administrasi Negara; (Kajian Konsep, Teori dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance)*. Bandung: Pustaka Setia, halaman 146-147.

¹³ Tedi Sudrajat. 2019. *Hukum Birokrasi Pemerintah (Kewenangan & Jabatan)*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 2.

¹⁴ I Ketut Suardita. *Op. Cit.*, halaman 64.

1. Pembuatan peraturan dibawah Undang-undang (*delegated legislation*);
2. Pemrakarsa kebijaksanaan; peranan ini muncul karena birokrasi yang mempunyai pengetahuan teknis. Hal ini sering dikatakan sebagai peranan kritis birokrasi dalam permulaan (pemrakarsa kebijaksanaan, sehingga tidaklah aneh apabila sebagian besar Undang-Undang yang ada rancangannya berasal dari birokrasi.
3. Hasrat internal birokrasi untuk memperoleh kekuasaan, keamanan dan kepatuhan atau loyalitas.¹⁵

Peranan birokrasi pemerintah bukan saja melaksanakan kebijakan negara tetapi juga berperan pula dalam merumuskan kebijakan. Peranan kembar yang dimainkan oleh birokrasi pemerintah tersebut, memberikan gambaran, betapa pentingnya administrasi politik dalam proses politik. Dalam konteks tersebut, secara praktis, tugas birokrasi Pemerintah Indonesia merupakan sebagian saja dari fungsi administrasi publik, karena lebih banyak sebagai pelaksana (*the execution or implementation*) atas kebijakan yang telah ditetapkan oleh badan-badan politik melalui mekanisme dan proses politik dan sistem Demokrasi Pancasila yang telah kita anut selama kurun waktu setengah abad.¹⁶

Administrasi Kependudukan memiliki beberapa tujuan yaitu :

1. Tertib Database Kependudukan meliputi:
 - a. Terbangunnya database kependudukan yang akurat di tingkat Kabupaten/Kota, Provinsi dan Pusat;

¹⁵ *Ibid.*, halaman 64-65.

¹⁶ Abdul Kadir. 2020. *Fenomena Kebijakan Publik Dalam Perspektif Administrasi Publik Di Indonesia*. Medan: CV. Dharma Persada, halaman 64-65.

- b. Database kependudukan Kabupaten/Kota tersambung (online) dengan Provinsi dan Pusat dengan menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK);
 - c. Database kependudukan Departemen Dalam Negeri dan daerah tersambung (online) dengan instansi pengguna.
2. Tertib Penerbitan NIK meliputi:
- a. NIK diterbitkan setelah penduduk mengisi biodata penduduk per keluarga (F-1.01) dengan menggunakan SIAK;
 - b. Tidak adanya NIK ganda;
 - c. Pemberian NIK kepada semua penduduk.
3. Tertib Dokumen Kependudukan (KK, KTP, Akta Pencatatan Sipil) meliputi:
- a. Prosesnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - b. Tidak adanya dokumen kependudukan ganda dan palsu.¹⁷

Keseluruhan dari tujuan administrasi kependudukan hanya dapat terlaksana apabila didukung oleh pelayanan yang baik dan berkualitas yang dilakukan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik serta peningkatan kesadaran penduduk akan pentingnya administrasi kependudukan. Sejalan dengan itu, terdapat sejumlah manfaat atau arti penting dari kepemilikan data kependudukan antara lain:

1. Menjadi bukti bahwa negara mengakui identitas seseorang yang menjadi warganya;

¹⁷ Jhemi E. Napitupulu, "Pelayanan Pembuatan Akta Perkawinan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu", *Governance, Jurnal S-1 Ilmu Pemerintahan*, Volume 4 Nomor 3 Edisi September 2015, halaman 2-3.

2. Sebagai alat dan data dasar bagi pemerintah untuk menyusun anggaran nasional dalam bidang pendidikan, kesehatan, sosial dan perlindungan anak;
3. Merupakan bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri untuk mendapatkan hak waris dari orang tua, mencegah pemalsuan umur, perkawinan dibawah umur, tindak kekerasan terhadap anak, perdagangan anak, adopsi ilegal dan eksploitasi seksual;
4. Secara yuridis penduduk berhak mendapatkan perlindungan, kesehatan, pendidikan, pemukiman dan hak-hak lainnya sebagai warga Negara.¹⁸

B. Tinjauan Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah. Dengan demikian peran pemerintah daerah adalah segala sesuatu yang dilakukan dalam bentuk cara tindak baik dalam rangka melaksanakan otonomi daerah sebagai suatu hak, wewenang, dan kewajiban pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundangundangan.¹⁹ Dinas Daerah kabupaten/kota merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.²⁰

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah Dinas Pemerintah yang menangani pelayanan tentang pencatatan dokumen kependudukan, dimana dalam pelayanan dan mekanisme Administrasi kependudukan didasarkan dalam

¹⁸ *Ibid.*, halaman 3.

¹⁹ Arifin Tahir. 2014. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: CV. Alfabeta, halaman 120.

²⁰ W. Riawan Tjandra. 2019. *Hukum Admintrasi Negara*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 141.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Undang-Undang No 24 tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang No 23 tahun 2006. Bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan Dokumen Kependudukan dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Salah satu pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil ini adalah pelayanan bidang pencatatan sipil yaitu khususnya dalam pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian, dimana dalam pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian kondisi saat ini hanya menerbitkan dokumen kutipan akta perkawinan dan dokumen kutipan akte perceraian saja. Akte Perkawinan adalah akte yang menetapkan status perdata perkawinan seseorang bermanfaat bagi penetapan status perdata anak-anak yang lahir dari perkawinan tersebut atau pada saat mengajukan permohonan tunjangan-tunjangan suami/istri dan lain-lain, sedangkan akte perceraian bermanfaat untuk menetapkan status perkawinan seseorang (menunjukkan tidak terikat perkawinan dan bermanfaat pada saat yang bersangkutan hendak melangsungkan perkawinan kembali).

Mempertimbangkan pentingnya akte perkawinan dan perceraian sebagaimana diuraikan di atas, seyogyanya setiap penduduk yang mengalami peristiwa penting tersebut segera melaporkan peristiwa penting yang dialaminya sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan di Undang-undang tentang Administrasi Kependudukan. Namun sampai dengan saat ini kesadaran

masyarakat untuk melaporkan peristiwa penting sesuai batas waktu yang ditentukan belum dilaksanakan karena masyarakat lupa/lalai dalam perubahan data (status kawin) setelah melakukan pencatatan perkawinan atau perceraian, masyarakat belum melakukan pecah KK dari KK orang tuanya setelah melakukan pencatatan perkawinan atau perceraian, sehingga dalam pencatatan perkawinan atau perceraian hanya memperoleh dokumen akte perkawinan atau dokumen akte perceraian saja dan belum sekaligus diterbitkan KK, KTP baru setelah melakukan pencatatan perkawinan atau perceraian. Dengan demikian upaya penyederhanaan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian perlu dilakukan dengan paket pelayanan sehingga masyarakat akan menjadi lebih mudah, cepat dan ramah dalam memperoleh dokumen yaitu selain dokumen akte perkawinan atau perceraian akan mendapat dokumen kependudukan yaitu KK dan KTP sekaligus yang sudah berubah data statusnya menjadi kawin dan cerai hidup.

Sebagai lembaga pemerintah yang berada di tengah-tengah masyarakat yang berubah dengan cepat, pemenuhan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan tidak saja tergantung pada kondisi objektif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan itu sendiri, tetapi juga tergantung pada kondisi masyarakat yang melingkupinya. Oleh karena itu, lingkungan strategis yang berpengaruh terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dapat dijelaskan sebagai berikut.²¹

Keputusan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Dan Tata Kerja Perangkat Daerah, Dinas

²¹ Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Op. Cit.*, halaman 9.

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan memiliki tugas pokok dan fungsi tertentu. Secara terperinci, tugas dan fungsi pokoknya adalah sebagai berikut :

1. Adapun Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pasal 48 ayat (3) Keputusan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Dan Tata Kerja Perangkat Daerah mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah dalam bidang kependudukan dan melaksanakan tugas pembantuan sesuai dengan bidang tugasnya.
2. Fungsi Dinas Kependudukan.

Berkaitan erat dengan tugas pokok di atas, dalam Pasal 48 ayat (4) Keputusan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Dan Tata Kerja Perangkat Daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan memiliki enam fungsi yaitu :

- a. Perumusan kebijakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- d. Pelaksanaan administratif dinas sesuai dengan lingkup tugasnya;

- e. Pelaksanaan tugas pembantuan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan; dan
 - f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh wali kota terkait dengan tugas dan fungsinya.
3. Struktur Organisasi Sebagaimana diatur dalam Keputusan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Dan Tata Kerja Perangkat Daerah, maka terkait struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam Pasal 48 ayat (1) dan (2) menyebutkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur penunjang pemerintah kota Medan yang dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada walikota melalui Sekretaris Daerah. Adapun susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan terdapat dalam Pasal 49 Keputusan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Dan Tata Kerja Perangkat Daerah adalah sebagai berikut :
- a. Kepala Dinas
 - b. Sekretariat terdiri dari:
 - 1) Sub Bagian Penyusunan Program;
 - 2) Sub Bagian Keuangan;
 - 3) Sub Bagian Umum.
 - c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri dari:
 - 1) Seksi Identitas Penduduk;

- 2) Seksi Pindah Datang Penduduk;
 - 3) Seksi Pendataan Penduduk.
- d. Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil terdiri dari:
- 1) Seksi Kelahiran;
 - 2) Seksi Perkawinan dan Perceraian;
 - 3) Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan terdiri dari:
- 1) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 - 2) Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data;
 - 3) Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Komunikasi dan Informasi.
- f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan terdiri dari:
- 1) Seksi Kerjasama;
 - 2) Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
 - 3) Seksi Inovasi Pelayanan.
- g. UPT; dan
- h. Kelompok Jabatan Fungsional dan Pelaksana.²²

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Kota Medan melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan

²² *Ibid.*, halaman 10-11.

Pencatatan Sipil Kota Medan mempunyai tugas membantu Walikota Medan melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.²³

C. Tinjauan Umum Akta Perkawinan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, perkawinan diartikan sebagai ikatan lahir batin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami isteri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa. Perkawinan dianggap sah apabila dilakukan menurut hukum perkawinan masing-masing agama dan kepercayaan serta tercatat oleh lembaga yang berwenang menurut perundang-undangan yang berlaku.

Akta mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Fungsi Formil (*Formalitas causa*) yang berarti bahwa untuk lengkapnya atau sempurnanya (bukan untuk sahnya) suatu perbuatan hukum, haruslah dibuat suatu akta, disini akta merupakan syarat formil untuk adanya suatu perbuatan hukum sebagai contoh dari suatu perbuatan hukum yang harus dituangkan dalam bentuk akta sebagai syarat formil ialah Pasal 1610 BW tentang perjanjian pemborongan, pasal 1767 BW tentang perjanjian hutang piutang dengan bunga dan pasal 1851 BW tentang perdamaian, untuk itu semuanya digunakan adanya akta dibawah tangan sedangkan yang disyaratkan dengan akta otentik antara lain ialah pasal 1171 BW tentang pemberian hipotik, pasal

²³ *Ibid.*, halaman 11-12.

1682 BW tentan *schenking*, dan pasal 1945 BW tentang melakukan sumpah oleh orang lain.

2. Fungsi alat bukti (*probarionis causa*) bahwa akta itu dibuat sejak semula dengan sengaja untuk pembuktian dikemudian hari, sifat tertulisnya suatu perjanjian dalam bentuk akta itu tidak membuat sahnya perjanjian, tetapi hanyalah agar dapat digunakan sebagai alat bukti dikemudian hari.²⁴

Berdasarkan hal tersebut, dihubungkan dengan akta perkawinan, maka dapat dikatakan bahwa akta perkawinan adalah suatu alat bukti otentik yang dikeluarkan oleh Pemerintah/Instansi pelaksana kepada seorang pria dan seorang wanita dalam melaksanakan pencatatan perkawinan. Adapun hal-hal yang perlu diketahui dalam pembuatan akta perkawinan, yaitu:

1. Perkawinan yang sah berdasarkan ketentuan perundang-undangan wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Instansi Pelaksana setempat paling lambat 60 hari sejak tanggal perkawinan agama.
2. Pelapor Pencatatan perkawinan wajib dilaporkan oleh penduduk di Instansi pelaksana tempat penduduk berdomisili.
3. Pejabat pencatatan sipil mencatatat pada register akta perkawinan dan menerbitkan Kutipan Akta Perkawinan.
4. Kutipan Akta Perkawinan, masing-masing diberikan kepada suami dan istri.
5. Pencatatan perkawinan berlaku juga bagi :
 - a. Perkawinan yang ditetapkan oleh Pengadilan
 - b. Perkawinan WNA yang dilakukan di Indonesia atas permintaan WNA ybs.

²⁴ Sjaifurrachman dan Habib Adjie. 2011. *Aspek Pertanggung Jawaban Notaris Dalam Pembuatan Akta*. Bandung: CV Mandar Maju, halaman 114.

Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang No1 Tahun 1974 menentukan perkawinan baru dapat dikatakan sebagai perkawinan yang sah menurut hukum apabila saat akan adanya hubungan hukum nikahnya dilakukan menurut hukum agama, sedangkan Pasal 2 ayat (2) menentukan bahwa tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian didapatkan sebuah makna normatif perkawinan dibawah tangan adalah perkawinan yang tidak dilakukan menurut hukum.

Unsur pencatatan perkawinan di samping unsur agama pada setiap peristiwa perkawinan seperti yang dikehendaki Pasal 2 Undang-undang No 1 Tahun 1974 mempunyai kaitan secara langsung dengan masalah kependudukan tinggi rendahnya. Angka kelahiran dan umur perkawinan terletak pada peristiwa perkawinan itu sendiri. Oleh karena itu, pencatatan perkawinan bukan hanya untuk ketertiban masalah perkawinan, akan tetapi mencangkup hal-hal seperti masalah kependudukan. Dari pernyataan tersebut dapat dijumpai bahwa pada Pasal 2 ayat (1) Undang-undang No 1 Tahun 1974 terdapat norma keteraturan mengenai bagaimana suatu perkawinan yang sah itu harus terjadi, dan pada ayat (2) pasal ini terkandung norma ketertiban yang bertujuan untuk terciptanya ketertiban yang bertujuan untuk terciptanya ketertiban perkawinan bagi bagi seluruh aspeknya.

Berdasarkan hal tersebut, adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pencatatan akta perkawinan adalah:

1. Copy Akta Lahir mempelai
2. Copy KK dan KTP mempelai

3. Surat Keterangan Belum Pernah Menikah dari Desa/Kelurahan
4. Surat Keterangan Perkawinan dari Desa/Kelurahan
5. Copy KTP 2 orang Saksi
6. Pas foto berpasangan 4x6 = 4 lembar
7. Formulir isian.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Melakukan Kewenangan Penerbitan Akta Perkawinan Yang Beragama Non Muslim

Akta catatan sipil merupakan suatu hal yang sangat penting dan perlu karena dengan akta catatan sipil orang dapat dengan mudah memperoleh kapasitas akan kejadian-kejadian seperti kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak dan pergantian nama. Hal ini sesuai dengan tujuan dari lembaga catatan sipil itu sendiri yaitu suatu lembaga yang memberikan kepastian hukum yang sebesar-besarnya, selengkap-lengkapnyanya serta sejelas-jelasnya akan kejadian atau peristiwa atau kejadian sendiri maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai bukti atau kepastian hukum tentang peristiwa atau kejadian tersebut.

Catatan sipil mengandung arti suatu lembaga yang ditugaskan untuk memelihara daftar-daftar atau catatan-catatan guna pembuktian status atau peristiwa-peristiwa penting bagi warga negara, atau dapat pula dikatakan bahwa lembaga catatan sipil adalah suatu lembaga atau badan pemerintah yang ditugaskan mencatat dalam suatu daftar tertentu peristiwa-peristiwa yang mempunyai arti penting bagi status keperdataan seperti kelahiran, kematian, perkawinan, pengakuan anak, pengesahan anak, perceraian dengan maskut untuk

dipergunakan sebagai pembuktian tentang adanya atau telah terjadinya peristiwa-peristiwa tersebut.²⁵

Semua akta yang dikeluarkan oleh lembaga catatan sipil adalah akta otentik yang mengandung kebenaran murni, mempunyai kekuatan hukum dan kepastian hukum. tidak dapat dikatakan palsu sebelum dinyatakan oleh Pengadilan Negeri dengan ketetapan atau keputusannya dan tidak dapat di ralat atau dibatalkan ataupun diperbaharui atas izin Pengadilan Negeri serta mengikat semua pihak. Dengan demikian akta catatan sipil tersebut merupakan hal yang sangat menentukan akan kebenaran dari suatu permasalahan apabila diperkarakan. Dan dalam lingkungan internasional pun, akta catatan sipil mendapat pengakuan yang sah.²⁶

Kelahiran Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan dan PP 7 Tahun 1975 maka berdampak langsung dan mempengaruhi lembaga catatan sipil. Akibatnya lembaga catatan sipil mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam mencatat perkawinan di Indonesia. Hal ini terlihat dari Pasal 2 Ayat (1) dan ayat (2) PP 7 Tahun 1975 yang menentukan bahwa pencatatan perkawinan dari mereka yang melangsungkan perkawinan menurut agama Islam dilakukan oleh Pegawai Pencatatan.

Perkawinan dari mereka yang melangsungkan perkawinan itu selain agama Islam dilakukan oleh Pegawai Pencatatan Perkawinan pada Kantor Catatan Sipil sebagaimana dimaksud dalam berbagai perundang-undangan mengenai

²⁵ Laurensius Arliman S, "Peran Lembaga Catatan Sipil Terhadap Perkawinan Campuran Berdasarkan Undang-Undang Perkawinan", Jurnal Cendikia Hukum Vol. 4, No. 2 Maret 2019, halaman. 294.

²⁶ *Ibid.*,

pencatatan perkawinan. Adapun kegiatan dari akta-akta yang dibuat di catatan sipil yang dapat kita rasakan manfaatnya adalah:

1. Akta catatan sipil merupakan alat bukti yang paling kuat dalam menentukan kedudukan hukum seseorang;
2. Merupakan akta otentik yang mempunyai kekuatan hukum pembuktian sempurna didepan hakim atau pengadilan;
3. Memberikan kepastian hukum yang sebesar-besarnya tentang kejadian-kejadian mengenai kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak dan pengesahan anak;
4. Dari segi praktisnya akta-akta kelahiran pada khususnya dari catatan sipil dapat dipergunakan untuk tanda bukti yang otentik dalam pengurusan paspor kewarganegaraan, Kartu Tanda Penduduk, keperluan sekolah, bekerja menentukan status waris dan lain sebagainya.²⁷

Mengenai fungsi dari lembaga catatan sipil itu sendiri, kantor catatan sipil mempunyai fungsi menyelenggarakan:

1. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran;
2. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta perkawinan;
3. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta perceraian;
4. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta pengakuan anak dan pengesahan anak;
5. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta kematian;

²⁷ *Ibid.*,

6. Penyimpanan dan pemeliharaan akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengangkatan dan akta pengesahan anak serta akta kematian; dan
7. Penyediaan bahan dalam rangka perumusan kebijaksanaan di bidang kewarganegaraan dan kependudukan.²⁸

Pencatatan sipil mempunyai peran penting dalam hal penerbitan akta-akta yang dalam kajian kali ini adalah akta perkawinan. Akta ini nantinya akan dijadikan sebagai data-data konkrit yang bisa dipakai dalam hal pendataan kependudukan. Selain untuk kepentingan dari pemerintah catatan sipil juga dijadikan bukti tertulis dan otentik bagi setiap warga masyarakat tentang peristiwa yang terjadi pada dirinya. Setelah seluruh prosesi perkawinan selesai dilakukan (Pasal 10 ayat (1), (2) dan (3) PP No. 9 Tahun 1975), kemudian Akta Perkawinan ditanda tangani oleh kedua mempelai, kedua orang saksi dan Pegawai Pencatat yang menghadiri perkawinan. Bagi orang-orang yang beragama Islam, akta perkawinan ditandatangani pula oleh wali nikah atau yang mewakilinya; sejak saat itulah secara yuridis peristiwa perkawinan yang dilaksanakan telah tercatat secara resmi (Pasal 11 ayat (1),(2),(3) PP. No. 9 Tahun 1975).²⁹

Pencatatan perkawinan menurut Pasal 3 s/d Pasal 9 PP No. 9 Tahun 1975 berlaku pula bagi mereka yang Pencatatan Perkawinannya dilakukan berdasarkan: Ordonansi Catatan Sipil untuk Golongan Eropa (Stbl. 1849-25), Ordonansi Catatan Sipil untuk Golongan Cina, (Stbl. 1917-130 yo 1919-81), Ordonansi

²⁸ *Ibid.*, halaman. 295.

²⁹ Tresno Subekti, "Studi Perkembangan Substansi Kutipan Akta Perkawinan Bagi Non Muslim Setelah Berlakunya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyumas", Jurnal Dinamika Hukum Vol. 10. No. 1 Januari 2010, halaman. 17.

Catatan Sipil untuk Golongan Kristen Indonesia, (Stbl. 1933-279 yo 1936-607), Ordonansi Catatan Sipil untuk Perkawinan Campuran (Stbl- 1904-279) dan mereka yang tidak tunduk kepada ke empat Ordonansi tersebut dan mereka yang tidak tunduk pada Undang-undang No. 22 Tahun 1946 jo Undang-undang Nomor 32 Tahun 1954.³⁰

Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 131 Tahun 1997 Tentang Penyelenggaraan Catatan Sipil dalam Kerangka Sistem Informasi Manajemen Kependudukan ada perbedaan proses pencatatan perkawinan bagi muslim dan non muslim. Bagi penduduk Indonesia muslim antara tatacara pencatatan perkawinan dengan tatacara perkawinannya merupakan satu rang-kaiian proses (Pasal 3 s/d Pasal 11 PP No. 9 Tahun 1975), sedangkan bagi penduduk Indonesia non muslim bahwa pencatatan perkawinannya paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak peristiwa perkawinan dilangsungkan, dan se-lebihnya harus mendapatkan penetapan peng-adilan. Ketentuan tersebut di atas diubah dengan Permendagri No. 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaran Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Daerah, bahwa perkawinan bagi non muslim yang telah dilakukan menurut hukum agama dan kepercayaannya dicatat oleh unit kerja yang mengelola pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di kabupaten/kota tempat peristiwa perkawinan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja sejak peristiwa perkawinan.

Perkawinan dimaksud dicatat oleh Pejabat Pencatat Sipil pada Register Akta Perkawinan dan diterbitkan Kutipan Akta Perkawinan. Ketentuan tersebut

³⁰ *Ibid.*,

dipertegas lagi dalam Pasal 34 ayat (1) UU No. 23 Tahun 2006 bahwa perkawinan yang sah berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan wajib dilaporkan oleh Penduduk kepada Instansi Pelaksana (Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil) di tempat terjadinya perkawinan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak tanggal perkawinan. Pelaporan per-kawinan yang dilakukan oleh Penduduk yang beragama Islam kepada KUA Kecamatan, kemudian data hasil pencatatan atas peristiwa sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dan dalam Pasal 8 ayat (2) wajib disampaikan oleh KUA Kecamatan kepada Instansi Pelaksana paling lambat 10 (sepuluh) hari setelah pencatatan perkawinan dilaksanakan oleh Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil tidak perlu lagi diterbitkan kutipan akta perkawinan, karena sudah dibuat oleh KUA.³¹

Ketentuan-ketentuan mengenai pencatatan perkawinan sebagaimana diatur dalam UU No. 23 Tahun 2006 dan PP No. 37 Tahun 2007 serta Perpres No. 25 Tahun 2008 sampai saat ini belum bisa dilaksanakan sepenuhnya di Kota Medan, oleh karena itu tatacara pencatatan perkawinan bagi penduduk di Kota Medan masih menggunakan Peraturan Daerah Kota Medan No. 5 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Penyelenggaraan Pelayanan Catatan Sipil, Peraturan Daerah Kota Medan No. 6 Tahun 2005 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Akta Catatan Sipil dan Peraturan dan Peraturan Wali Kota Medan No. 17 Tahun 2005 Tentang Prosedur Dan Tatacara Penyelenggaraan Pelayanan Catatan Sipil.³²

Sebelum melangsungkan perkawinan, kedua mempelai yang beragama non muslim harus memberitahukan kehendaknya untuk melangsungkan

³¹ *Ibid.*, halaman. 18

³² Hasil Wawancara dengan Ibu Sofiati Purba, selaku PLH Kasi Perkawinan pada Disdukcapil Kota Medan, 26 November 2021, Pukul 10.10 Wib.

perkawinan kepada Pegawai Pencatat Perkawinan di tempat perkawinan akan dilangsungkan, dengan menyerahkan syarat pencatatan perkawinan. Persyaratan tersebut meliputi :

1. Surat Pemberkatan Asli (bukti verifikasi) dari Gereja/Vihara/Klenteng yang menerangkan tentang perkawinan yang sah menurut agama;
2. Kartu Keluarga (KK);
3. KTP Elektronik Suami/Istri;
4. Pas Photo gandeng ukuran 4 x 6 sebanyak 3 lembar;
5. Surat Izin Kawin dari komandan/atasan bagi TNI/Polri;
6. Surat Cerai/Akta perceraian bagi yang cerai hidup;
7. Surat Kematian/AKta Kematian bagi yang cerai mati;
8. Dokumen Perjalanan bagi suami atau isteri orang asing;
9. Surat Keterangan Tempat Tinggal bagi pemegang Izin Tinggal Terbatas;
10. Izin dari Negara atau Perwakilan Negeranya;
11. Izin Orangtua bagi yang belum berusia 21 tahun;
12. Izin kawin dari Pengadilan bagi pria/wanita yang belum berusia 19 tahun;
13. Bagi Suami-Istri yang salah satunya berdomisili di luar Kota Medan, membawa Surat Keterangan dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil asal yang menerangkan bahwa yang bersangkutan belum pernah tercatat perkawinannya.³³

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan juga mengisyaratkan standar prosedur pelayanan pencatatan perkawinan melalui 2

³³ Hasil Wawancara dengan Ibu Sofiati Purba, selaku PLH Kasi Perkawinan pada Disdukcapil Kota Medan, 26 November 2021, Pukul 10.10 Wib.

(dua) cara, yaitu melalui sistem mekanisme online dan sistem mekanisme manual.

Berdasarkan hal tersebut, adapun dirincikan sebagai berikut:³⁴

1. Sistem Mekanisme atau Prosedur Secara Online

Sistem mekanisme atau prosedur secara online dilakukan oleh pemohon sebagai berikut:

- a. Pemohon mempersiapkan berkas atau syarat-syarat yang nantinya akan diupload;
- b. Pemohon membuka akses pendaftaran melalui website *http://Sibisa.Pemkomedan.go.id*;
- c. Pemohon melakukan registrasi pada akun “SIBISA”;
- d. Pemohon melakukan pemilihan menu yang tersedia di aplikasi “SIBISA” untuk melakukan pendaftaran dokumen;
- e. Pemohon melakukan pengupload-tan file foto dokumen yang diminta oleh system, sebagaimana pengupload-tan dokumen wajib dokumen asli;
- f. Pemohon melakukan pengisian form yang telah disediakan oleh system “SIBISA”;
- g. Pemohon melakukan pemilihan submit pendaftaran untuk mendapatkan Kode ID dan barcode pendaftaran pada system “SIBISA”;
- h. Pemohon setelah melakukan pengisian form dan pendaftaran pada system “SIBISA”, selanjutnya melakukan pemantauan setiap hari pada kolom status/catatannya;

³⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Sofiati Purba, selaku PLH Kasi Perkawinan pada Disdukcapil Kota Medan, 26 November 2021, Pukul 10.10 Wib.

- i. Pendaftaran yang dilakukan Pemohon akan langsung diumumkan, sebagaimana jika permohonan ditolak akan dituliskan alasannya, dan jika permohonan dokumen sudah selesai, akan dituliskan di kolom catatan tanggal pengambilan ke Kantor DISDUKCAPIL Kota Medan;
- j. Setelah tanggal pengambilan ditetapkan, maka pemohon dapat langsung mengambil akta perkawinan ke Kantor DISDUKCAPIL Kota Medan.³⁵

2. Sistem Mekanisme atau Prosedur Secara Manual

Sistem mekanisme atau prosedur secara manual dilakukan oleh pemohon sebagai berikut:

- a. Pemohon langsung datang ke Kantor DISDUKCAPIL Kota Medan;
- b. Pemohon mendatangi loket pengambilan tanda pengenal serta loket informasi untuk memberitahukan tujuan pemohon, setelah itu petugas akan mengarahkan pemohon untuk pusat informasi;
- c. Pemohon setelah diarahkan ke pusat informasi, maka pemohon akan dicek mengenai kelengkapan syarat administrasi yang dibawa pemohon, jika berkas kurang lengkap maka pemohon diinformasikan untuk melengkapi terlebih dahulu berkas persyaratan yang telah ditentukan, jika berkas persyaratan lengkap maka pemohon melanjutkan proses ketahap penyerahan berkas pada customer service;
- d. Permohonan yang telah dilakukan secara manual, akan diberitahukan tanggal kembali lagi untuk pengambilan akta perkawinan ke Kantor DISDUKCAPIL Kota Medan.³⁶

³⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Sofiati Purba, selaku PLH Kasi Perkawinan pada Disdukcapil Kota Medan, 26 November 2021, Pukul 10.10 Wib.

Berdasarkan Pasal 10 Peraturan Wali Kota Kota Medan No. 17 Tahun 2005, Pencatatan Perkawinan dilakukan setelah 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal pendaftaran perkawinan untuk kedua pasangan mempelai yang bertempat tinggal tetap di wilayah Kota Medan dan/atau 15 (lima belas) hari kerja sejak tanggal pendaftaran perkawinan bagi salah satu calon mempelai yang berdomisili tetap di luar Kota Medan.³⁷

Proses sidang peneguhan pencatatan per-kawinan dilaksanakan di hadirinya oleh kedua mempelai dan saksi-saksi dari masing-masing kedua pasangan mempelai yang bersangkutan dan orang tua bagi pasangan mempelai yang berumur kurang dari 21 (dua puluh satu) tahun.³⁸

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam proses permohonan akta perkawinan memberikan cara bagi pemohon yang mengalami kendala dalam proses pendaftaran baik melalui online ataupun manual, sebagaimana hal tersebut berupa pengaduan, saran dan masukan dengan melalui:

1. Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dengan alamat website *<http://disdukcapil.pemkomedan.go.id>*;
2. G-mail Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dengan alamat g-mail *disdukcapil.medan@gmail.com*;
3. Whatsapp Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dengan nomor 082362086980;

³⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Sofiati Purba, selaku PLH Kasi Perkawinan pada Disdukcapil Kota Medan, 26 November 2021, Pukul 10.10 Wib.

³⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Sofiati Purba, selaku PLH Kasi Perkawinan pada Disdukcapil Kota Medan, 26 November 2021, Pukul 10.10 Wib.

³⁸ Hasil Wawancara dengan Ibu Sofiati Purba, selaku PLH Kasi Perkawinan pada Disdukcapil Kota Medan, 26 November 2021, Pukul 10.10 Wib.

4. Media sosial Facebook Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dengan nama akun fb.com/disduk.capil.14;
5. Media sosial Instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dengan nama akun @disdukcapiamedan;
6. Email Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dengan alamat e-mail sibisa@pemkomedan.go.id; atau
7. Laporan pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).³⁹

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibentuk berdasarkan pada Keputusan Menteri Nomor 2 Tahun 2009 tentang penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi serta Organisasi dan Tata Kerja Dinas. Dalam upaya meningkatkan pelayanan pencatatan perkawinan ada kerjasama yang baik antara masyarakat dan aparat pemerintah sebagai satu kesatuan yang utuh dimana masyarakat wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Setiap ada perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting segera dilaporkan dan dicatat sehingga akan tercipta tertib administrasi kependudukan. Dan kami akan memberikan pelayanan yang cepat, mudah dan ramah sesuai dengan Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yaitu “Tertib Administrasi Kependudukan dan Kepuasan Pelayanan Kepada Masyarakat”.⁴⁰ Dari Visi ini dapat terlihat bahwa Dinas berusaha untuk mengupayakan terwujudnya ketertiban khususnya dalam

³⁹ Hasil Wawancara dengan Ibu Sofiati Purba, selaku PLH Kasi Perkawinan pada Disdukcapi Kota Medan, 26 November 2021, Pukul 10.10 Wib.

⁴⁰ Hasil Wawancara dengan Ibu Sofiati Purba, selaku PLH Kasi Perkawinan pada Disdukcapi Kota Medan, 26 November 2021, Pukul 10.10 Wib.

bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk mencapai visi yang telah ditetapkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai misi yaitu :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Meningkatkan Pengelolaan Data Administrasi Kependudukan.
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membantu mewujudkan kualitas Administrasi Kependudukan.⁴¹

Mewujudkan Visi dan Misi tersebut diperlukan adanya suatu tekad yang bulat, komitmen yang tinggi serta keberanian untuk mengambil keputusan dan tindakan nyata demi terselenggaranya roda Pemerintahan yang diharapkan.

Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

1. Terwujudnya pelayanan Administrasi Kependudukan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan terjangkau.
2. Terwujudnya tertib Administrasi Kependudukan dalam mengelola Data Kependudukan.
3. Terwujudnya partisipasi masyarakat dengan adanya sosialisasi Administrasi Kependudukan maka masyarakat semakin faham akan arti pentingnya Administrasi Kependudukan.
4. Terwujudnya sarana dan prasarana dalam pelaksanaan kegiatan.

Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

1. Meningkatnya sarana dan prasarana Administrasi Kependudukan.
2. Meningkatnya kualitas Sumber Daya Manusia.

⁴¹ Hasil Wawancara dengan Ibu Sofiati Purba, selaku PLH Kasi Perkawinan pada Disdukcapil Kota Medan, 26 November 2021, Pukul 10.10 Wib.

3. Meningkatnya mutu pelayanan secara kualitatif dan kuantitatif.
4. Meningkatnya masyarakat mencari data-data atau dokumen Akta dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5. Meningkatnya data kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Catatan Sipil.
6. Meningkatnya mutu pengelolaan Dokumen atau Arsip Kependudukan.
7. Meningkatnya hubungan kerjasama dengan pihak lain.
8. Meningkatnya jaringan Online sebagai fungsi pelayanan Administrasi Kependudukan.⁴²

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas menyelenggarakan kewenangan Pemerintah dalam bidang Kependudukan dan catatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

1. Penyelenggaraan kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
2. Perumusan kebijakan teknis dalam melaksanakan tugas dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.
3. Penyusunan rencana program, pengendalian, evaluasi dan pelaporan.
4. Pengelolaan data statistik Kependudukan dan Catatan Sipil.
5. Koordinasi pengelolaan administrasi kegiatan dan program administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil.
6. Pendataan dan penerbitan akta-akta Kependudukan dan Catatan Sipil.

⁴² Hasil Wawancara dengan Ibu Sofiati Purba, selaku PLH Kasi Perkawinan pada Disdukcapil Kota Medan, 26 November 2021, Pukul 10.10 Wib.

7. Penyelenggaraan informasi, sosialisasi, dan pelayanan publik dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
8. Pembinaan dan pengendalian teknis dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
9. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.⁴³

Di samping melaksanakan fungsi tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan kewenangan daerah yaitu membantu urusan Bupati/wali kota dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Kinerja merupakan *out come* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau suatu kegiatan selama suatu periode waktu tertentu. Hasil yang dicapai merupakan kegiatan yang dilakukan selama kurun waktu tertentu dalam instansi organisasi. Kinerja organisasi merupakan bentuk wujud kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pegawai-pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya demi tercapainya tujuan organisasi. Indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah Produktivitas, Responsivitas, Kualitas Pelayanan.⁴⁴

1. Produktivitas, merealisasikan produktivitas kerja merupakan hal yang sangat penting bagi suatu badan birokrasi. Dengan adanya produktivitas kerja maka

⁴³ Hasil Wawancara dengan Ibu Sofiati Purba, selaku PLH Kasi Perkawinan pada Disdukcapil Kota Medan, 26 November 2021, Pukul 10.10 Wib.

⁴⁴ Bagoes Irawan Krishardianto, Djoko Santoso Th, "Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kepada Masyarakat", Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP Universitas Sebelas Maret Surakarta, Tahun 2013, halaman. 5.

diharapkan segala bentuk pekerjaan atau tugas-tugas dapat berjalan dan terselesaikan dengan baik, efisien, dan efektif sehingga dapat tercapainya tujuan organisasi. Produktivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan bentuk suatu kegiatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik. Agar dapat tercapainya tujuan tersebut maka Dinas dalam melaksanakan kegiatan-kegiatannya harus sesuai dengan prosedur, visi, dan misi yang telah ditetapkan. Pencapaian suatu target yang telah ditetapkan dalam bidang Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan pencapaian target yang berdasarkan pada pengajuan permohonan pelayanan oleh masyarakat. Pelayanan dikatakan baik apabila suatu organisasi pelayanan publik dapat melayani masyarakat secara baik dan optimal. Sedangkan bentuk pelayanan dikatakan buruk apabila pihak penyelenggara pelayanan public tidak memberikan bentuk pelayanannya secara maksimal.

2. Responsivitas, adalah kemampuan organisasi dalam mengenali, merespon bentuk kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas kegiatan pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas menunjukkan pada keselarasan antara program-program dan kegiatan pelayanan publik dengan melihat kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Respon yang diharapkan masyarakat adalah daya tanggap Dinas dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat dan tanpa prosedur yang berbelit-belit, dengan menerapkan waktu standar pelayanan minimal.

3. Kualitas Pelayanan, merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas sudah seharusnya melakukan pelayanan yang optimal sesuai dengan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh Dinas. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas kepada masyarakat seharusnya dapat berjalan dan terealisasi secara menyeluruh kedalam jenis-jenis produk pelayanan jasa Dinas.⁴⁵

Prinsip-prinsip dasar yang harus diterapkan oleh organisasi pelayanan publik didalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat.
2. Kejelasan mengenai persyaratan-persyaratan administratif prosedur permohonan pelayanan, serta kejelasan unit kerja yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam proses pelaksanaan pelayanan, rincian biaya yang akurat serta tata cara pembayarannya.
3. Kepastian hukum dan keamanan, proses serta produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan mampu menjanjikan kepastian hukum yang akurat.
4. Akurasi, hasil dari produk pelayanan publik dapat diterima masyarakat dengan benar, tepat, dan sah.
5. Tanggung jawab, pimpinan sebagai penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik serta

⁴⁵ *Ibid.*,

mampu menyelesaikan keluhan atau persoalan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik.

6. Kelengkapan sarana dan prasarana serta alat-alat pendukung lainnya yang menunjang berjalannya kegiatan pelayanan publik, termasuk sarana dan prasarana komputerisasi dan informatika.
7. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan yang harus diterapkan oleh seluruh pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.
8. Kenyamanan dan ketertiban dalam lingkungan Dinas sebagai wujud keutamaan demi kenyamanan masyarakat.⁴⁶

Pasal 2 ayat (2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 secara tegas memerintahkan bahwa setiap perkawinan harus dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. Bilamana ketentuan Pasal 2 ayat (2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 ini dihubungkan dengan Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974, jelaslah bahwa setiap perkawinan yang dilakukan secara sah menurut hukum masing-masing agamanya dan kepercayaannya itu harus dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku agar perkawinan itu diakui keabsahannya.

Perkawinan yang dilakukan menurut hukum masing-masing agamanya dan kepercayaan agamanya itu, namun tidak dicatat dengan sendirinya tidak mempunyai keabsahan sebagai suatu perkawinan menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan. Sebelumnya dalam RUUP 1973 secara tegas menentukan sahnyanya suatu perkawinan berdasarkan pada pencatatan

⁴⁶ *Ibid.*,

perkawinan. Hal ini ditegaskan pada Pasal 2 ayat (2) RUUP 1973, bahwa "perkawinan adalah sah apabila dilakukan di hadapan pegawai pencatat perkawinan, dicatatkan dalam daftar pencatatan perkawinan oleh pegawai tersebut, dan dilangsungkan menurut ketentuan undang-undang ini dan/atau ketentuan hukum perkawinan pihak-pihak yang melakukan perkawinan, sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang ini".

Berdasarkan ketentuan tersebut, suatu perkawinan diakui keabsahannya bilamana: (1) dilakukan di hadapan pegawai pencatat perkawinan dan (2) dicatatkan oleh pegawai pencatat perkawinan dalam daftar pencatat perkawinan. Dengan demikian pencatatan perkawinan merupakan hal yang menentukan keabsahan suatu perkawinan. Dalam Penjelasan Umum atas RUUP 1973 tersebut terkait dengan kesahan perkawinan dinyatakan antara lain bahwa dalam Undang-undang ini dinyatakan suatu perkawinan adalah sah apabila dilakukan dihadapan pegawai pencatat perkawinan dan dicatatkan dalam daftar pencatat perkawinan oleh pegawai pencatat perkawinan yang bersangkutan dan dilangsungkan menurut Undang-undang ini dan/atau ketentuan hukum perkawinan pihak-pihak yang melakukan perkawinan sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-undang ini. Dengan demikian, maka pengantar Agama yang melangsungkan perkawinan antara golongan-golongan Agama perlu dilihat dalam pelaksanaan fungsinya sebagai pencatat perkawinan yang merupakan salah satu aspek dalam pencatatan sipil.

Pencatatan sipil seperti diketahui bertujuan untuk menyatakan dengan bahan-bahan yang bersangkutan status seseorang. Untuk itu peristiwa-peristiwa

penting dalam kehidupan seseorang seperti kelahiran, perkawinan, kematian, dinyatakan dalam surat-surat keterangan, akta-akta yang dimuat dalam daftar pencatatan sipil tersebut. Maka apabila seorang pengantar Agama mencatat perkawinan antara mereka yang menganut suatu Agama, berfungsilah ia sebagai seorang pejabat negara dan selaku pencatat perkawinan, yang menyatakan perkawinan tersebut sah menurut hukum. Dengan demikian, maka perkawinan menurut Adat sebagai tersebut diatas diakui, tetapi perlu diadakan persyaratan untuk sahnya perkawinan suatu pencatatan. Sebelum adanya suatu peraturan perundang-undangan, maka yang diperlukan adalah peraturan yang ada.⁴⁷

Rumusan Pasal 2 ayat (2) RUUP 1973 ini ditentang keras kalangan ulama, karena dianggap bertentangan dengan syariat Islam, sehingga Pasal 2 ayat (1) RUUP 1973 disetujui untuk dirumuskan: "Perkawinan adalah sah apabila dilakukan menurut hukum agamanya dan kepercayaannya itu". Sementara itu Pasal 2 ayat (2) RUUP 1973 dirumuskan: "Tiap-tiap perkawinan wajib dicatat demi ketertiban administrasi Negara".

Terkait dengan prinsip pencatatan perkawinan, Pemerintah memberikan keterangan atas permohonan pengujian Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan bahwa menurut Undang-Undang *a quo*, sahnya perkawinan disandarkan kepada hukum agama masing-masing, namun demikian suatu perkawinan belum dapat diakui keabsahannya apabila tidak dicatat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pencatatan perkawinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) bertujuan untuk:

⁴⁷ Rachmadi Usman, "Makna Pencatatan Perkawinan Dalam Peraturan Perundang-Undangan Perkawinan Di Indonesia", Jurnal Legislasi Indonesia, Vol. 14, No. 3, Tahun 2017, halaman. 258.

1. Tertib administrasi perkawinan;
2. Memberikan kepastian dan perlindungan terhadap status hukum suami, istri maupun anak; dan
3. Memberikan jaminan dan perlindungan terhadap hak-hak tertentu yang timbul karena perkawinan seperti hak waris, hak untuk memperoleh akte kelahiran, dan lain-lain;

Pasal 2 ayat (2) Undang-Undang *a quo* memang tidak berdiri sendiri, karena frasa “dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku” memiliki pengertian bahwa pencatatan perkawinan tidak serta merta dapat dilakukan, melainkan bahwa pencatatan harus mengikuti persyaratan dan prosedur yang ditetapkan dalam perundang-undangan. Hal ini dimaksudkan agar hak-hak suami, istri, dan anak-anaknya benar-benar dapat dijamin dan dilindungi oleh negara. Persyaratan dan prosedur tersebut meliputi ketentuan yang diatur dalam Pasal 3 ayat (2), Pasal 4, Pasal 5, Pasal 9, dan Pasal 12 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan, dan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan UU Perkawinan khususnya Pasal 2 sampai dengan Pasal 9.

B. Kendala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Melakukan Penerbitan Akta Perkawinan Yang Beragama Non Muslim

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1 angka 17 mengatakan Peristiwa penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan.

Perkawinan merupakan suatu peristiwa penting dan tentunya harus tercatat di dalam negara. Perkawinan adalah suatu ikatan lahir dan batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga/rumah tangga yang bahagia dan kekal berdasarkan ke-Tuhan-an Yang Maha Esa.⁴⁸

Akta perkawinan adalah suatu dokumen otentik yang dibuat oleh pejabat pencatat nikah, dalam hal ini ditangani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang membuktikan telah terjadi pernikahan. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan pada Pasal 34 ayat (1) menyatakan dengan tegas bahwa Perkawinan yang sah menurut Peraturan Perundang-undangan wajib dilaporkan oleh Penduduk kepada Instansi Pelaksana di tempat terjadinya perkawinan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak tanggal perkawinan.⁴⁹

Secara umum, pelaksanaan pelayanan pembuatan akta perkawinan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan berlangsung lancar, walaupun belum mencapai hasil yang optimal. Tingkat pemahaman pelaksana kebijakan tentang uraian tugas dan fungsi mereka di dalam memberikan pelayanan pembuatan Akta Perkawinan untuk Non Muslim, ternyata cukup baik, walaupun sebagian kecil yang masih melakukan kesalahan, namun semua tugas pokok selalu mengacu pada standar operasional yang berlaku. Prinsip efisien dalam pemanfaatan sumberdaya untuk melaksanakan kebijakan pelayanan pembuatan Akta Perkawinan untuk Non Muslim tetap merupakan komitmen petugas pelaksana pelayanan.

⁴⁸ Jhemi E. Napitupulu, *Op. Cit.*, halaman 7

⁴⁹ *Ibid.*, halaman 8.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam pelayanan penerbitan dokumen kependudukan, berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Meningkatkan produktivitas pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan di Kota Medan, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan melakukan pendekatan kepada masyarakat untuk mendata semua warganya baik pendataannya di laksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan maupun pendataan yang dilaksanakan di masing-masing kecamatan di Kota Medan kemudian data tersebut bisa langsung di kirim ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.⁵⁰

Mendukung pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Catatan Sipil Kota Medan memiliki sistem informasi administrasi kependudukan yaitu untuk dapat membantu proses kinerja yang dihasilkan oleh pegawai agar dapat tercapainya penerbitan dokumen dengan cepat dan tepat kepada masyarakat.

Berkaitan dengan urusan administrasi kependudukan yang terjadi di Kota Medan khususnya pembuatan Akta Perkawinan untuk Non Muslim menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah permasalahan yang dapat mempengaruhi pelayanan pembuatan Akta Perkawinan untuk Non Muslim. Beberapa diantaranya yaitu lamanya kurangnya sosialisasi tentang persyaratan kelengkapan administrasi untuk mengurus Akta Perkawinan untuk Non Muslim sehingga masyarakat pengguna layanan sering membawa dokumen persyaratan yang kurang lengkap, waktu pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan

⁵⁰ Hasil Wawancara dengan Ibu Sofiati Purba, selaku PLH Kasi Perkawinan pada Disdukcapil Kota Medan, 26 November 2021, Pukul 10.10 Wib.

sipil, tahapan yang kurang jelas dan antrian yang tidak tertib, adanya perilaku diskriminatif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, masih kurangnya informasi yang tersedia mengenai prosedur serta persyaratan yang diperlukan yang mengakibatkan banyaknya masyarakat yang tidak mau datang mengurus Akta Perkawinan untuk Non Muslim.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ditemukan beberapa kendala yang dihadapi dalam pelayanan penerbitan Akta Perkawinan untuk Non Muslim di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan diantaranya yaitu:

1. Dimensi bukti langsung (*tangibles*).

Terdapat kekurangan dalam pelaksanaan dan penyediaannya, seperti kurangnya jumlah pegawai atau sumber daya manusia yang bertugas melayani pembuatan akta perkawinan hanya berjumlah 1 (satu) orang. Ruang kerja yang sempit dan belum tertata dengan rapi serta kurangnya kursi dan meja di ruang tunggu. Komputer yang digunakan oleh operator mengalami gangguan. Pelayanan akta perkawinan, perceraian, kelahiran, kematian, dan pengakuan anak masih pada satu pintu. Temuan baru pada penelitian ini yaitu penempatan pegawai pada Bidang Pencatatan Sipil tidak berdasarkan analisis jabatan dan analisis beban kerja.

2. Dimensi kehandalan (*reliability*).

Kasi Pendaftaran dan Pencatatan Akta belum sepenuhnya optimal dalam memberikan pelayanan pembuatan akta perkawinan, hal ini disebabkan oleh pegawai yang kurang teliti dalam menginput data masyarakat. Kesalahan sering terjadi pada pengetikan nama masyarakat.

3. Dimensi respon/tanggung jawab (*responsiveness*).

Belum tersedianya kotak saran sebagai media bagi masyarakat untuk memberikan keluhan dan pengaduan, kritik dan saran terhadap pelayanan yang di berikan. Untuk tertib administrasi, Bidang Pencatatan Sipil Kasi Pendaftaran dan Pencatatan Akta menyelenggarakan program jemput bola. Program Jemput Bola merupakan kegiatan dimana pegawai turun langsung ke lapangan untuk memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat yang lokasinya jauh dari Kota Medan yang masih dilaksanakan sampai sekarang namun belum seluruhnya sampai ke kecamatan-kecamatan lain di Kota Medan.

4. Dimensi kompetensi (*competence*).

Kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai pada Kasi Pendaftaran dan Pencatatan Akta Bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan masih belum sepenuhnya terpenuhi. Latar belakang pegawai masih didominasi oleh Sekolah Menengah Atas (SMA), sehingga kemampuan dan keterampilan yang dimiliki masih sangat minim. Kemudian, pelatihan dalam mengoperasikan komputer dan cara memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak secara rutin diterima oleh pegawai.

C. Upaya Yang Dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Mengatasi Hambatan Penerbitan Akta Perkawinan Yang Beragama Non Muslim

Pelayanan publik merupakan salah satu kunci keberhasilan pembangunan. Pelayanan publik yang baik, akan mendorong tumbuhnya kesejahteraan dan

kepuasan masyarakat. Selain itu, pelayanan publik merupakan cerminan dari kinerja birokrasinya. Pelayanan publik baik, logikanya berarti sistem dalam birokrasinya juga berjalan dengan baik. Namun, jika kualitas pelayanan publiknya rendah, maka logikanya sistem dalam birokrasinya juga tidak berjalan maksimal. Berkenaan dengan instansi penyelenggara pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu instansi yang bertugas dalam bidang pelayanan publik yang berkaitan dengan administrasi kependudukan yaitu pencatatan peristiwa penting.⁵¹

Pelayanan publik merupakan kebutuhan setiap masyarakat. Oleh karena itu, setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Untuk menanggapi hambatan dalam proses pembuatan Akta Perkawinan untuk warga yang beragama Non Muslim, Disdukcapil Kota Medan memperhatikan kelima aspek dalam pelayanannya, yaitu aspek bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).⁵²

1. Bukti Langsung (*Tangible*)

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas maka dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek penting yang wajib dilaksanakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh

⁵¹ Jhemi E. Napitupulu, *Op. Cit.*, halaman 3-4.

⁵² Hasil Wawancara dengan Ibu Sofiati Purba, selaku PLH Kasi Perkawinan pada Disdukcapil Kota Medan, 26 November 2021, Pukul 10.10 Wib.

terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan.

Pada penelitian ini, dimensi *tangibles* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, fasilitas fisik pelayanan. Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sudah menerapkan dimensi *Tangibles* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, dan keamanan tempat pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu fasilitas fisik. Fasilitas yang belum memadai seperti hanya ada 1 kamar mandi yang digunakan oleh karyawan serta masyarakat, tidak adanya buku bacaan yang ada di ruang tunggu serta belum adanya pengeras suara guna memanggil masyarakat yang mengantri.

Belum adanya kipas angin di ruang tunggu sehingga pada siang hari masyarakat merasa kurang nyaman saat menunggu atau mengantri. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan karena jika pengguna pelayanan sudah merasa nyaman dengan apa

yang disediakan maka akan berpengaruh baik untuk penyedia layanan. Sebaliknya jika pengguna layanan belum merasa nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa narasumber, diketahui bahwa masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana prasarana yang memadai demi meningkatnya kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.⁵³

Bukti langsung (*Tangibles*) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sudah baik maka masyarakat akan menilai pelayanan baik dan merasakan kepuasan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan menunjukkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

⁵³ Hasil Wawancara dengan Ibu Sofiati Purba, selaku PLH Kasi Perkawinan pada Disdukcapil Kota Medan, 26 November 2021, Pukul 10.10 Wib.

masih kurang lengkap dimana menurut pengamatan di lapangan kelengkapan fasilitas sarana dan prasarananya belum terlalu lengkap, misalnya tidak tersedianya jasa foto copy sehingga masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran harus foto copy keluar kantor, lahan parkir yang tersedia sempit dan toilet umum hanya 1. Selain itu ketidakpuasan masyarakat mengenai kelengkapan sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, dipengaruhi karena masih tingginya harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran, sehingga terjadi gap antara harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dengan kualitas jasa faktual yang diterima masyarakat.

2. Keandalan (*Reliability*)

Salah satu wujud pelayanan publik yang baik ialah terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut untuk cekatan dalam bekerja. *Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal-hal yang terlibat dalam aspek ini yaitu, seperti ketepatan waktu, kecepatan, serta kecermatan dalam menyelesaikan produk layanan. Hal tersebut sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan keandalan, kedisiplinan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat penerima layanan, diketahui bahwa Disdukcapil Kota Medan telah melakukan

pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Hal ini dapat terlaksana karena pegawai melakukan pemrosesan pengajuan layanan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku. Namun untuk pemrosesan layanan akta kelahiran belum jelas waktu penyelesaiannya, pemohon layanan baru akan dikabari melalui pesan singkat (SMS) apabila telah selesai.

Selain masalah ketepatan waktu, ketepatan dan kepastian biaya yang dibebankan pada masyarakat juga sudah jelas. Hal ini ditunjukkan dengan adanya syarat, alur pemrosesan, dan rincian biaya yang telah ditempel di papan informasi. Hanya saja informasi mengenai biaya administrasi tambahan yang dibebankan kepada masyarakat yang terlambat melakukan pengurusan dan penerbitan dokumen melampaui batas waktu 60 hari kerja tidak ditempelkan di papan informasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kehandalan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi hal yang paling utama dan perlu diperhatikan, karena dengan kehandalan yang dimiliki oleh pegawai tersebut maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan mendapatkan pelayanan yang diharapkan, cepat, dan mudah.⁵⁴

⁵⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Sofiati Purba, selaku PLH Kasi Perkawinan pada Disdukcapil Kota Medan, 26 November 2021, Pukul 10.10 Wib.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap adalah respon atau kesiapan pegawai di suatu instansi dalam membantu masyarakat yang membutuhkan layanan. Responsivitas ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan menyampaikan informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan yang jelas. Pelayanan yang responsif atau tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap pegawai. Salah satunya adalah kesiapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sudah menerapkan dimensi *Responsiveness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan Pada dimensi *Responsiveness* sesuai dengan harapan masyarakat antara lain pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai, pegawai memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat.

Dari hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa pegawai di Disdukcapil Kota Medan melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan

terkait dengan pertanyaan tersebut. Namun untuk pertanyaan yang melalui laman atau web Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Medan masih kurang cepat di respon atau dijawab oleh petugas. Selain itu, pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Medan juga menanggapi dan menindaklanjuti saran yang diberikan oleh masyarakat.

Daya tanggap yang baik dalam pelaksanaan pelayanan juga sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Pegawai sudah mempunyai daya tanggap dengan memberikan berbagai penjelasan mengenai pelayanan dengan bijaksana, mendetail, dan mengarahkan. Apabila hal tersebut dapat terus dipertahankan oleh pegawai-pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dengan baik, maka akan tercipta pelayanan prima serta kinerja pegawai yang berkualitas.⁵⁵

4. Jaminan (*assurance*)

Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya jaminan atas pelayanan yang diberikan. Jaminan atas pelayanan sangat ditentukan oleh kinerja pegawai pelayanan, oleh karena itu profesionalisme serta kompetensi pegawai sangat diperlukan guna meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan kantor yang berwenang menangani masalah kependudukan, khususnya bagi

⁵⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Sofiati Purba, selaku PLH Kasi Perkawinan pada Disdukcapil Kota Medan, 26 November 2021, Pukul 10.10 Wib.

warga Medan sudah seharusnya memberikan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan kemudahan bagi masyarakat yang mengajukan permohonan layanan.

Jaminan diperlukan agar masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah jaminan berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan bagi masyarakat yang memohon layanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

Berdasarkan deskripsi hasil wawancara yang telah di sebutkan di bagian hasil penelitian, diketahui bahwa masyarakat merasa jika pengurusan/pemrosesan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan mudah, karna semua persyaratan yang harus di penuhi telah dijelaskan oleh petugas. Di samping itu, pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan juga memberikan jaminan kemudahan layanan bagi masyarakat yaitu berupa pendaftaran pembuatan produk layanan secara online untuk beberapa produk (seperti pembuatan akta kelahiran) dan pemberitahuan via pesan singkat (SMS) apabila dokumen kependudukan yang diajukan oleh masyarakat telah selesai diproses.

Selain jaminan kemudahan layanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan juga menjamin keamanan masyarakat pemohon layanan. Jaminan yang diberikan oleh penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para

pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait dengan pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan serta kepuasan pada diri pengguna layanan terhadap jasa yang diberikan.⁵⁶

5. Empati (*Empathy*)

Sikap empati hendaknya dimiliki oleh individu pelayan di instansi pemerintahan seperti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Sikap empati ini dapat diwujudkan misalnya dengan cara memberikan pelayanan dengan ramah. Pengguna layanan akan merasa puas jika pegawai pelayanan tidak diskriminatif dan menunjukkan sikap ramah kepada pengguna layanan. Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan, salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa. Jika pengguna layanan sudah bersikap ramah, menyapa, tersenyum maka akan timbul rasa nyaman pada pengguna layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses bagi penyedia layanan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Hal ini telah dimiliki oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, terbukti dengan adanya prinsip “bersenyum” yang diterapkan oleh salah seorang Kabid di instansi pemerintahan itu. Pegawai juga sopan dalam melayani masyarakat. Selain dari pernyataan pegawai, pernyataan masyarakat juga diperlukan sebagai bukti bila Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan telah

⁵⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Sofiati Purba, selaku PLH Kasi Perkawinan pada Disdukcapil Kota Medan, 26 November 2021, Pukul 10.10 Wib.

menerapkan sikap empati. Oleh karena itu, peneliti mewawancarai beberapa masyarakat, dan mereka pun menyatakan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan baik dan ramah dalam melayani. Keramahan petugas juga dilakukan dalam menanggapi kritik dan saran dari masyarakat. Sehingga, dapat diketahui bahwa aparatur negara di kantor tersebut telah menerapkan prinsip pelayanan dengan baik, khususnya dalam menerapkan aspek empati.

Proses penyelenggaraan pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan menemui beberapa kendala dalam penyelenggaraan proses pelayanan publik, Salah satu faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan adalah faktor kesadaran masyarakat dan jaringan perekaman e-KTP yang sering mengalami Kota Medan. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan yaitu kesadaran untuk menyiapkan segala sesuatu terkait dengan persyaratan administratif yang diperlukan dalam melakukan suatu urusan pelayanan. Dengan adanya kendala dalam perekaman e-KTP tersebut mengakibatkan pelayanan e-KTP menjadi terhambat dan lama.⁵⁷

Perhatian (*Empathy*) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Untuk mengukur dimensi ini, dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

⁵⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Sofiati Purba, selaku PLH Kasi Perkawinan pada Disdukcapil Kota Medan, 26 November 2021, Pukul 10.10 Wib.

khususnya dalam pelayanan akta kelahiran dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- a. Keadilan dalam pelayanan, pengamatan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus berusaha menerapkan keadilan yaitu berusaha untuk melayani semua masyarakat yang ada di kabupaten/Kota tanpa adanya deskriminasi pelayanan. Namun dalam pelayanan publik masih ada sebagian kecil yang dalam memberikan pelayanan masih melihat dari sudut kedekatan dengan pegawai sehingga dalam proses pelayanannya lebih cepat dibanding dengan masyarakat biasa, karena dalam pembuatannya sudah tidak mengikuti prosedur yang ada.
- b. Keramahan dan kesopanan pegawai memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang dilayani. Masyarakat akan merasa senang ketika petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan selalu menebarkan senyuman dan menggunakan tutur kata yang sopan sekalipun masyarakat melakukan kesalahan. Kesopanan dan keramahan aparatur pelayanan perlu diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena aparatur pelayanan merupakan pelayan dari masyarakat serta keduanya harus saling menghargai dan menghormati. Dalam pengamatan di lapangan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah dalam hal keramahan dan kesopanan sudah sangat baik terbukti dalam memberikan pelayanan dan berbicara kepada masyarakat sudah melihatkan sikap sopan santun dan ramah, dengan menanyakan apa

keperluan dari masyarakat dan membantu apa bila terjadi kesulitan dan ketidakjelasan dalam hal kepengurusan surat.

- c. Mengenai kemampuan pegawai dalam memahami keinginan masyarakat, menurut pengamatan di lapangan bahwa pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah memahami keinginan masyarakat yakni ingin mendapatkan pelayanan yang tepat, cepat dan hasil yang berkualitas namun dalam kenyataannya masih belum maksimal, adapun salah satu penyebabnya yaitu kurangnya kesadaran sebagian pegawai akan tupoksinya yaitu sebagai pelayan masyarakat dan masih kurangnya sarana dan prasarana yang ada. Organisasi pemerintah harus berupaya semaksimal mungkin mengetahui apa yang menjadi keinginan masyarakatnya. Jika organisasi mampu mengetahui pendapat masyarakatnya, maka organisasi akan mengetahui apa saja yang menjadi keinginan dari masyarakat, dengan demikian selanjutnya tentu akan mampu memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai.
- d. Kemampuan pegawai untuk memberikan kesan yang baik, dimana menurut hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil khususnya dalam hal pelayanan Akta Kelahiran mampu memberikan kesan yang baik. Pemberian kesan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Jika pegawai mampu memberikan kesan yang baik maka masyarakat akan menilai pegawai dengan baik pula. Kesan baik tercipta dari sikap pegawai yang ramah dalam memberikan pelayanan kepada

pemohon (masyarakat). Selain itu sikap terbuka memungkinkan adanya komunikasi timbale balik antara masyarakat dalam hal ini pemohon dengan petugas pemberi layanan sehingga masyarakat merasa lebih diperhatikan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan kewenangan penerbitan akta perkawinan yang beragama non muslim sangat penting, sebagaimana sebelum melangsungkan perkawinan berdasarkan standart pelayanan akta perkawinan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, maka kedua mempelai harus menyerahkan persyaratan pencatatan perkawinan. Persyaratan tersebut meliputi Surat Pemberkatan Asli (bukti verifikasi) dari Gereja/Vihara/Klenteng yang menerangkan tentang perkawinan yang sah menurut agama, Kartu Keluarga (KK), KTP Elektronik Suami/Istri, Pas Photo gandeng ukuran 4 x 6 sebanyak 3 lembar, Surat Izin Kawin dari komandan/atasan bagi TNI/Polri, Surat Cerai/Akta perceraian bagi yang cerai hidup, Surat Kematian/Akta Kematian bagi yang cerai mati, Dokumen Perjalanan bagi suami atau isteri orang asing, Surat Keterangan Tempat Tinggal bagi pemegang Izin Tinggal Terbatas, Izin dari Negara atau Perwakilan Negeranya; Izin Orangtua bagi yang belum berusia 21 tahun, Izin kawin dari Pengadilan bagi pria/wanita yang belum berusia 19 tahun, serta bagi Suami-Istri yang salah satunya berdomisili di luar Kota Medan, membawa Surat Keterangan dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil asal yang menerangkan bahwa yang bersangkutan belum pernah tercatat perkawinannya.
2. Kendala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan penerbitan akta perkawinan yang beragama non muslim diantaranya seperti

kendala pertama pada dimensi bukti langsung (*tangibles*), dimana terdapat kekurangan dalam pelaksanaan dan penyediaannya, seperti kurangnya jumlah pegawai, ruang kerja yang sempit, komputer yang digunakan oleh operator mengalami gangguan, serta penempatan pegawai pada Bidang Pencatatan Sipil tidak berdasarkan analisis jabatan dan analisis beban kerja, kendala yang kedua pada dimensi kehandalan (*reliability*), dimana masih terdapat pegawai yang kurang teliti dalam menginput data masyarakat, kendala ketiga pada dimensi respon/tanggug jawab (*responsiveness*), dimana belum tersedianya kotak saran sebagai media bagi masyarakat untuk memberikan keluhan dan pengaduan, kendala keempat pada dimensi kompetensi (*competence*), dimana kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai masih belum sepenuhnya terpenuhi, serta latar belakang pegawai masih didominasi oleh Sekolah Menengah Atas (SMA), sehingga kemampuan dan keterampilan yang dimiliki masih sangat minim.

3. Upaya yang dilakukan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam mengatasi hambatan penerbitan akta perkawinan yang beragama non muslim diantaranya melakukan upaya pertama pada dimensi bukti langsung (*tangible*), dimana dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas maka dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat yang salah satu aspek penting wajib dilaksanakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan, upaya kedua pada dimensi kehandalan (*reliability*), dimana salah satu wujud pelayanan publik yang baik ialah terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, Aparatur

Sipil Negara (ASN) dituntut untuk cekatan dalam bekerja, upaya ketiga dalam daya tanggap (*responsiveness*), dimana kesigapan pegawai di suatu instansi dalam membantu masyarakat yang membutuhkan layanan, seperti kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan masyarakat sebagai pengguna layanan, upaya keempat pada dimensi jaminan (*assurance*), dimana dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan, upaya terakhir yaitu pada dimensi empati (*empathy*), dimana sikap empati hendaknya dimiliki oleh individu pelayan di instansi pemerintahan seperti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Sikap empati ini dapat diwujudkan misalnya dengan cara memberikan pelayanan dengan ramah.

B. Saran

1. Perlu penambahan tenaga pegawai sebanyak 2 (dua) orang pada bagian pelayanan akta perkawinan. Ruang tunggu perlu diperbesar dan perlu menambah fasilitas fisik seperti jumlah kursi-kursi di ruang tunggu yang memadai, untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan.
2. Meningkatkan ketelitian dari pegawai baik yang bertugas sebagai operator maupun yang bertugas di loket. Peneliti juga menyarankan bahwa pengawasan harus dilakukan terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan.
3. Meningkatkan tanggung jawabnya akan tugas-tugas yang dilaksanakan. Kemudian menyediakan kotak saran sebagai sarana bagi masyarakat yang ingin memberikan kritik dan saran atau pengaduan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Kadir. 2020. *Fenomena Kebijakan Publik Dalam Perspektif Administrasi Publik Di Indonesia*. Medan: CV. Dharma Persada.
- Ade Kosasih, John Kenedi, dan Imam Mahdi. 2017. *Dinamika Hukum Administrasi Indonesia (Mengenal Konstruksi Baru Hukum Administrasi Pasca Terbitnya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan)*. Bengkulu: Vanda.
- Arifin Tahir. 2014. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. 2016. *Rencana Strategis (RENSTRA) 2016-2021*. Medan: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
- Dyah Ochterina Susanti Dan A'an Efendi. 2014. *Penelitian Hukum (Legal Research)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- I Ketut Suardita. 2016. *Ilmu Administrasi Negara*. Bali: Fakultas Hukum Universitas Udayana.
- I Nyoman Gede. 2017. *Hukum Administrasi Negara*, Singaraja: UNP Press.
- Ida Hanifah, dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa Fakultas Hukum UMSU*. Medan: Pustaka Prima.
- Kamaruddin Sellang. 2016. *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Muhammad. 2019. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Lhokseumawe: Unimal Press.
- Nurhilmiyah. 2020. *Hukum Perdata*. Medan: CV. Multi Global Makmur.
- Sahya Anggara. 2016. *Ilmu Administrasi Negara; (Kajian Konsep, Teori dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance)*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sjaifurrachman dan Habib Adjie. 2011. *Aspek Pertanggung Jawaban Notaris Dalam Pembuatan Akta*. Bandung: CV Mandar Maju

Tedi Sudrajat. 2019. *Hukum Birokrasi Pemerintah (Kewenangan & Jabatan)*. Jakarta: Sinar Grafika.

W. Riawan Tjandra. 2019. *Hukum Admintrasi Negara*. Jakarta: Sinar Grafika.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang dasar 1945.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 18 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dalam Kerangka Sistem Informasi Manajemen Kependudukan Dan Akta Catatan Sipil Di Kota Medan.

Peraturan Wali Kota Medan Nomor 17 Tahun 2005 tentang Prosedur Dan Tatacara Penyelenggaraan Pelayanan Catatan Sipil

Peraturan Walikota Medan Nomor 39 Tahun 2017 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

C. Jurnal

Bagoes Irawan Krishardianto, Djoko Santoso Th, “Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kepada Masyarakat”, Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP Universitas Sebelas Maret Surakarta, Tahun 2013.

Jhemi E. Napitupulu, “Pelayanan Pembuatan Akta Perkawinan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu”, *Governance, Jurnal S-1 Ilmu Pemerintahan*, Volume 4 Nomor 3 Edisi September 2015.

Laurensius Arliman S, “Peran Lembaga Catatan Sipil Terhadap Perkawinan Campuran Berdasarkan Undang-Undang Perkawinan”, Jurnal Cendikia Hukum Vol. 4, No. 2 Maret 2019.

Rachmadi Usman, “Makna Pencatatan Perkawinan Dalam Peraturan Perundang-Undangan Perkawinan Di Indonesia”, Jurnal Legislasi Indonesia, Vol. 14, No. 3, Tahun 2017.

Tresno Subekti, “Studi Perkembangan Substansi Kutipan Akta Perkawinan Bagi Non Muslim Setelah Berlakunya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyumas”, Jurnal Dinamika Hukum Vol. 10. No. 1 Januari 2010.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Telah Melaksanakan Penelitian



PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan Iskandar Muda No. 270 Telp. 061-4527110
MEDAN

SURAT KETERANGAN

Nomor : 477/2154

1. Berdasarkan surat dari Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan Nomor : 070/4361/Balitbang/2021 tanggal 10 November 2021 tentang Surat Rekomendasi Penelitian;
2. Berkenaan dengan hal tersebut, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan menerangkan bahwa :

Nama : MHD. JAFAR MALIK

NIM : 1606200483

Judul Penelitian : Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam Penerbitan Akta Perkawinan yang Beragama Non Muslim

Telah melaksanakan Penelitian dan telah menyerahkan hasil Laporan Penelitiannya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan;

3. Demikian disampaikan, untuk dipergunakan seperlunya.

Medan, 21 April 2022

Atas Nama KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN

SEKRETARIS



Dra. SRI MAHARANI, M.Pd

Pembina Tingkat I

NIP:19660609 199503 2 002

Lampiran 2 Wawancara

Judul : “PERAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN DALAM PENERBITAN AKTA PERKAWINAN YANG BERAGAMA NON MUSLIM”.

Rumusan Masalah :

1. Bagaimana peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan kewenangan penerbitan akta perkawinan yang beragama non muslim?
2. Bagaimana kendala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan penerbitan akta perkawinan yang beragama non muslim?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi hambatan penerbitan akta perkawinan yang beragama non muslim?

Data Narasumber

Nama : Sofiati Purba, SH., MH

Jabatan : PLH Kasi Perkawinan

Instansi : Disdukcapil Kota Medan

Pada Tanggal : 26 November 2021, Pukul 10.10 Wib

Daftar Pertanyaan

1. Apa visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?

Jawab: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibentuk berdasarkan pada Keputusan Menteri Nomor 2 Tahun 2009 tentang penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi serta Organisasi dan Tata Kerja Dinas. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai Visi yaitu “Tertib Administrasi Kependudukan dan Kepuasan Pelayanan Kepada Masyarakat”. Dari Visi ini dapat terlihat bahwa Dinas berusaha untuk mengupayakan terwujudnya ketertiban khususnya dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Untuk mencapai visi yang telah ditetapkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai misi yaitu :

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- b. Meningkatkan Pengelolaan Data Administrasi Kependudukan.
- c. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membantu mewujudkan kualitas Administrasi Kependudukan.

2. Apa tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam memberikan pelayanan publik?

Jawab: Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

- a. Terwujudnya pelayanan Administrasi Kependudukan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan terjangkau.
- b. Terwujudnya tertib Administrasi Kependudukan dalam mengelola Data Kependudukan.
- c. Terwujudnya partisipasi masyarakat dengan adanya sosialisasi Administrasi Kependudukan maka masyarakat semakin faham akan arti pentingnya Administrasi Kependudukan.
- d. Terwujudnya sarana dan prasarana dalam pelaksanaan kegiatan.

3. Apa sajakah sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medandalam memberikan pelayanan publik?

Jawab: Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

- a. Meningkatnya sarana dan prasarana Administrasi Kependudukan.
- b. Meningkatnya kualitas Sumber Daya Manusia.
- c. Meningkatnya mutu pelayanan secara kualitatif dan kuantitatif.
- d. Meningkatnya masyarakat mencari data-data atau dokumen Akta dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- e. Meningkatnya data kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Catatan Sipil.

- f. Meningkatnya mutu pengelolaan Dokumen atau Arsip Kependudukan.
- g. Meningkatnya hubungan kerjasama dengan pihak lain.
- h. Meningkatnya jaringan *Online* sebagai fungsi pelayanan Administrasi Kependudukan.

4. Bagaimana fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medandalam memberikan pelayanan publik?

Jawab: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas menyelenggarakan kewenangan Pemerintah dalam bidang Kependudukan dan catatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. Penyelenggaraan kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
- b. Perumusan kebijakan teknis dalam melaksanakan tugas dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.
- c. Penyusunan rencana program, pengendalian, evaluasi dan pelaporan.
- d. Pengelolaan data statistik Kependudukan dan Catatan Sipil.
- e. Koordinasi pengelolaan administrasi kegiatan dan program administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil.
- f. Pendataan dan penerbitan akta-akta Kependudukan dan Catatan Sipil.
- g. Penyelenggaraan informasi, sosialisasi, dan pelayanan publik dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- h. Pembinaan dan pengendalian teknis dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5. Sejauh mana lingkup tugas dan kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kota Medan?

Jawab: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam pelayanan penerbitan dokumen kependudukan, berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Meningkatkan produktivitas pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan di Kota Medan, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan melakukan pendekatan kepada masyarakat untuk mendata semua warganya baik pendataannya di laksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan maupun pendataan yang dilaksanakan di masing-masing kecamatan di Kota Medan kemudian data tersebut bisa langsung di kirim ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

6. Apakah dasar hukum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menerbitkan akta pencatatan perkawinan?

Jawab: Ketentuan-ketentuan mengenai pencatatan perkawinan sebagaimana diatur dalam UU No. 23 Tahun 2006 dan PP No. 37 Tahun 2007 serta Perpres No. 25 Tahun 2008 sampai saat ini belum bisa dilaksanakan sepenuhnya di Kota Medan, oleh karena itu tatacara pencatatan perkawinan bagi penduduk di Kota Medan masih menggunakan Peraturan Daerah Kota Medan No. 5 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Penyelenggaraan Pelayanan Catatan Sipil, Peraturan Daerah Kota Medan No. 6 Tahun 2005 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Akta Catatan Sipil dan Peraturan dan Peraturan Wali Kota Medan No. 17 Tahun 2005 Tentang Prosedur Dan Tatacara Penyelenggaraan Pelayanan Catatan Sipil.

7. Bagaimana syarat-syarat dalam permohonan penerbitan akta perkawinan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang beragama non muslim?

Jawab: Sebelum melangsungkan perkawinan, kedua mempelai yang beragama non muslim harus memberitahukan kehendaknya untuk melangsungkan perkawinan kepada Pegawai Pencatat Perkawinan di tempat perkawinan akan dilangsungkan, dengan menyerahkan syarat pencatatan perkawinan. Persyaratan tersebut meliputi :

- a. Surat Pemberkatan Asli (bukti verifikasi) dari Gereja/Vihara/Klenteng yang menerangkan tentang perkawinan yang sah menurut agama;
- b. Kartu Keluarga (KK);
- c. KTP Elektronik Suami/Istri;
- d. Pas Photo gandeng ukuran 4 x 6 sebanyak 3 lembar;
- e. Surat Izin Kawin dari komandan/atasan bagi TNI/Polri;
- f. Surat Cerai/Akta perceraian bagi yang cerai hidup;
- g. Surat Kematian/AKta Kematian bagi yang cerai mati;
- h. Dokumen Perjalanan bagi suami atau isteri orang asing;
- i. Surat Keterangan Tempat Tinggal bagi pemegang Izin Tinggal Terbatas;
- j. Izin dari Negara atau Perwakilan Negeranya;
- k. Izin Orangtua bagi yang belum berusia 21 tahun;
- l. Izin kawin dari Pengadilan bagi pria/wanita yang belum berusia 19 tahun;
- m. Bagi Suami-Istri yang salah satunya berdomisili di luar Kota Medan, membawa Surat Keterangan dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil asal yang menerangkan bahwa yang bersangkutan belum pernah tercatat perkawinannya.

8. Apakah dalam permohonan prosedur penerbitan akta perkawinan tersebut dapat juga dilakukan dengan melalui sistem *online*?

Jawab: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan juga mengisyaratkan standar prosedur pelayanan

pencatatan perkawinan melalui 2 (dua) cara, yaitu melalui sistem mekanisme *online* dan sistem mekanisme manual. Berdasarkan hal tersebut, adapun dirincikan sebagai berikut:

a. Sistem Mekanisme atau Prosedur Secara *Online*

Sistem mekanisme atau prosedur secara *online* dilakukan oleh pemohon sebagai berikut:

1. Pemohonan mempersiapkan berkas atau syarat-syarat yang nantinya akan diupload;
2. Pemohon membuka akses pendaftaran melalui website <http://Sibisa.Pemkomedan.go.id>;
3. Pemohon melakukan registrasi pada akun “SIBISA”;
4. Pemohon melakukan pemilihan menu yang tersedia di aplikasi “SIBISA” untuk melakukan pendaftaran dokumen;
5. Pemohon melakukan pengupload-tan file foto dokumen yang diminta oleh system, sebagaimana pengupload-tan dokumen wajib dokumen asli;
6. Pemohon melakukan pengisian form yang telah disediakan oleh system “SIBISA”;
7. Pemohon melakukan pemilihan submit pendaftaran untuk mendapatkan Kode ID dan barcode pendaftaran pada system “SIBISA”;
8. Pemohon setelah melakukan pengisian form dan pendaftaran pada system “SIBISA”, selanjutnya melakukan pemantauan setiap hari pada kolom status/catatannya;
9. Pendaftaran yang dilakukan Pemohon akan langsung diumumkan, sebagaimana jika permohonan ditolak akan dituliskan alasannya, dan jika permohonan dokumen sudah selesai, akan dituliskan di kolom catatan tanggal pengambilan ke Kantor DISDUKCAPIL Kota Medan.

10. Setelah tanggal pengambilan ditetapkan, maka pemohon dapat langsung mengambil akta perkawinan ke Kantor DISDUKCAPIL Kota Medan.

b. Sistem Mekanisme atau Prosedur Secara Manual

Sistem mekanisme atau prosedur secara manual dilakukan oleh pemohon sebagai berikut:

1. Pemohon langsung datang ke Kantor DISDUKCAPIL Kota Medan;
2. Pemohon mendatangi loket pengambilan tanda pengenal serta loket informasi untuk memberitahukan tujuan pemohon, setelah itu petugas akan mengarahkan pemohon untuk pusat informasi;
3. Pemohon setelah diarahkan ke pusat informasi, maka pemohon akan dicek mengenai kelengkapan syarat administrasi yang dibawa pemohon, jika berkas kurang lengkap maka pemohon diinformasikan untuk melengkapi terlebih dahulu berkas persyaratan yang telah ditentukan, jika berkas persyaratan lengkap maka pemohon melanjutkan proses ketahap penyerahan berkas pada customer service;
4. Permohonan yang telah dilakukan secara manual, akan diberitahukan tanggal kembali lagi untuk pengambilan akta perkawinan ke Kantor DISDUKCAPIL Kota Medan.

Proses sidang peneguhan pencatatan perkawinan dilaksanakan di hadirinya oleh kedua mempelai dan saksi-saksi dari masing-masing kedua pasangan mempelai yang bersangkutan dan orang tua bagi pasangan mempelai yang berumur kurang dari 21 (dua puluh satu) tahun.

9. Apakah yang menjadi dasar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam memberikan pelayanan administrasi dalam hal penerbitan akta dilakukan secara *online*? Dan berapa lama sistem kerjanya?

Jawab: Berdasarkan Pasal 10 Peraturan Wali Kota Kota Medan No. 17 Tahun 2005, Pencatatan Perkawinan dilakukan setelah 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal pendaftaran perkawinan untuk kedua pasangan mempelai yang bertempat tinggal tetap di wilayah Kota Medan dan/atau 15 (lima belas) hari kerja sejak tanggal pendaftaran perkawinan bagi salah satu calon mempelai yang berdomisili tetap di luar Kota Medan.

10. Dari segi waktu, lebih efektif manakah pelaksanaan permohonan penerbitan akta perkawinan melalui *offline* atau *online*?

Jawab: Jika dari segi waktu, maka cukup efektif pelaksanaan permohonan penerbitan akta perkawinan melalui *online*, dikarenakan pemohon tidak perlu beramai-ramai datang ke kantor disdukcapil untuk melakukan permohonan, sehingga dari segi waktu pendaftaran dapat lebih cepat dari pada permohonan secara *offline*.

11. Bagaimana dengan pelaksanaan yang telah dilakukan terkait permohonan penerbitan akta perkawinan dengan berbasis *online*? Apakah sudah banyak masyarakat melakukan hal tersebut secara *online*?

Jawab: Pada dasarnya sudah banyak masyarakat yang melakukan permohonan dengan berbasis *online*, karena rata rata yang melakukan permohonan pencatatan perkawinan ini adalah masyarakat yang masih muda, sehingga tidak terlalu sulit untuk mereka memahami sistem berbasis teknologi ini.

12. Terkait dengan adanya masyarakat yang melakukan permohonan penerbitan akta perkawinan secara langsung (*offline*) saat ini, apakah yang menjadi dasar hal tersebut tidak dilakukan secara *online* atau apa kendala yang ada pada masyarakat?

Jawab: Pada dasarnya yang menjadi dasar kendala ada beberapa kendala dimana dari kendala budaya hukum masyarakat yang mempergunakan jasa calo dalam permohonan pengurusan akta perkawinan, selain itu juga karena meningkatnya jasa calo diakibatkan kesadaran masyarakat yang kurang dan tidak mau repot-repot untuk mengurusnya secara sendiri. Kendala lainnya juga karena data persyaratan permohonan masih banyak yang belum dipenuhi oleh pemohon dalam melakukan permohonan, sehingga menjadi proses yang memakan waktu untuk melakukan penerbitan akta perkawinan.

13. Bagaimana langkah yang dapat dilakukan oleh masyarakat jika mengalami kesulitan dalam pelaksanaan pengajuan penerbitan akta perkawinan dengan menggunakan sistem berbasis *online* maupun *offline*?

Jawab : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam proses permohonan akta perkawinan memberikan cara bagi pemohon yang mengalami kendala dalam proses pendaftaran baik melalui *online* ataupun manual, sebagaimana hal tersebut berupa pengaduan, saran dan masukan dengan melalui:

- a. Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dengan alamat website <http://disdukcapil.pemkomedan.go.id>;
- b. G-mail Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dengan alamat g-mail disdukcapil.medan@gmail.com;
- c. Whatsapp Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dengan nomor 082362086980;
- d. Media sosial Facebook Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dengan nama akun fb.com/disduk.capil;
- e. Media sosial Instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dengan nama akun @disdukcapilmedan;

- f. Email Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dengan alamat e-mail sibisa@pemkomedan.go.id; atau
- g. Laporan pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

14. Bagaimana upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam mengatasi kendala tersebut?

Jawab: Keadilan dalam pelayanan, pengamatan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus berusaha menerapkan keadilan yaitu berusaha untuk melayani semua masyarakat yang ada di kabupaten/Kota tanpa adanya deskriminasi pelayanan. Namun dalam pelayanan publik masih ada sebagian kecil yang dalam memberikan pelayanan masih melihat dari sudut kedekatan dengan pegawai sehingga dalam proses pelayanannya lebih cepat dibanding dengan masyarakat biasa, karena dalam pembuatannya sudah tidak mengikuti prosedur yang ada.

Keramahan dan kesopanan pegawai memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang dilayani. Masyarakat akan merasa senang ketika petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan selalu menebarkan senyuman dan menggunakan tutur kata yang sopan sekalipun masyarakat melakukan kesalahan. Kesopanan dan keramahan aparatur pelayanan perlu diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena aparatur pelayanan merupakan pelayan dari masyarakat serta keduanya harus saling menghargai dan menghormati.

15. Seberapa efektifkah pelaksanaan penerbitan akta perkawinan pada saat menggunakan sistem berbasis *online* dengan sebelumnya yang hanya

menggunakan permohonan secara langsung datang ke lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?

Jawab: Cukup efektif dalam pelaksanaan penerbitan akta perkawinan pada saat menggunakan sistem berbasis *online* dengan sebelumnya yang hanya menggunakan permohonan secara langsung datang ke lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, dikarenakan para pemohon tidak perlu melakukan antri yang berkepanjangan serta mempermudah pegawai untuk melakukan pengecekan secara tertib.