

**PERAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM
PELAYANAN AKTA CERAI DI KABUPATEN NAGAN RAYA**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

MITA

NIM. 190802102

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Adminitrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**

2023 M/1445 H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mita
NIM : 190802102
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat tanggal lahir : Babahrot, 20 Oktober 2000
Alamat : Batoh, Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebut sumber asli atau tanpa izin pemilik karya
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

AR - RANIRY

Banda Aceh, 10 Desember 2023

Yang Menyatakan



DAFAKX688911004

Mita
MITA

NIM 190802110

**PERAN DINAS KEPENDUDUKAN DALAM PELAYANAN
AKTA CERAI DI KABUPATEN NAGAN RAYA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (SI) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

MITA

NIM. 190802102

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

جامعة الرانيري
Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

A R - R A N I R Y

Pembimbing I,

Pembimbing II,

15/08/2023

Dr. Saïd Amirulkamar, M.M., M.Si

NIP. 196110051982031007

27/8/23

Eka Januar, M.Soc.Sc

NIP. 198401012015031003

PERAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM
PELAYANAN AKTA CERAI DI KABUPATEN NAGAN RAYA

SKRIPSI

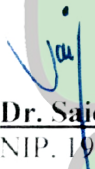
Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara


Pada Hari/Tanggal : Jumat, 22 Desember 2023 M
9 Jumadil Akhir 1445 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

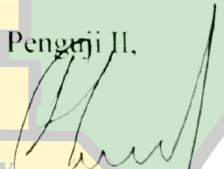

Dr. Said Amirulkamar, M.M, M.Si.
NIP. 196110051982031007


Eka Januar, M.Soc. Sc.
NIP. 19841012015031003

Penguji I,

Penguji II,


Mukhrizal, S.IP., M.IP.
NIP. 198810202022031002


Helmi, S.IP., M.IP.
NIP. 198804272017011101

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh




Dr. Muji Mulia, M.Ag
NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan sebuah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas pencatatan peristiwa-peristiwa penting masyarakat antara lain adalah pencatatan perceraian. Selain pengurusan ke Mahkamah Syar'iah Masyarakat juga berkewajiban mengurus akta perceraian di kantor Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil. Akta cerai merupakan sebuah dokumen penting yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang baik Pengadilan Agama maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai bukti bahwa pihak yang bersangkutan baik telah resmi bercerai secara hukum. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan dan kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap pelayanan akta cerai di Kabupaten Nagan Raya. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, peran Disdukcapil Nagan Raya dalam memberikan pelayanan akta cerai masih belum berjalan sesuai aturan yang berlaku. Hal tersebut dikarenakan minimnya wawasan masyarakat terkait dengan pengurusan pencatatan sipil kepada Disdukcapil. Pihak Disdukcapil senantiasa melakukan sosialisasi terkait pentingnya pendataan perceraian ke negara. Namun, hal tersebut masih belum dapat menarik perhatian masyarakat untuk melakukan pendataan di Disdukcapil. Adapaun Kendala lainnya yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan akta cerai di Kabupaten Nagan Raya adalah pada sistem jaringan ketika proses upload data yang tergolong masih lambat. Hal ini menjadi salah satu penghambat bagi masyarakat dan staf yang bekerja di Disdukcapil. Selain itu, pemadaman listrik juga sering terjadi di kantor Disdukcapil Nagan Raya sehingga memperlambat pelayanan. Lambatnya pelayanan yang diakibatkan oleh jaringan adalah dikarenakan kawasan Dinas berdekatan dengan kawasan perkebunan.

Kata Kunci: *Pelayanan, Disdukcapil, Akta Cerai*

AR - RANIRY

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji beserta syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Peran Dinas Kependudukan dalam Pelayanan Akta Cerai di Kabupaten Nagan Raya**”. Selanjutnya shalawat beriring salam kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat, semoga syafaat beliau tercurahkan kepada kita semua.

Adapun maksud tujuan dari penyusunan Skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, program studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam penulisan Skripsi ini peneliti telah banyak mendapat bimbingan, dorongan semangat serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta Almarhum Bapak Syafaron dan Ibu Kariman Benti serta keluarga yang tersayang yang telah memberikan do'a, support, semangat dan kasih sayang yang sangat besar demi keberhasilan peneliti.
2. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag, selaku Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh
3. Dr. Muji Mulia, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN AR-Raniry
4. Muazzinah, B.Sc., MPA., selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara
5. Siti Nur Zalikha, M.Si. selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara

6. Rasa hormat dan terima kasih saya kepada Bapak Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Eka Januar, M.Soc.Sc, selaku dosen Pembimbing II yang telah mengulurkan waktu untuk mendidik, memberikan saran dan motivasi serta mengarahkan peneliti sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
7. Rasa hormat dan terima kasih saya kepada Bapak Mukhrijal, S.IP., M.IIP dan Bapak Helmi, S.IP., MIP selaku penguji yang telah meluangkan waktu tenaga dan pemikiriannya atas perbaikan skripsi ini.
8. Teruntuk teman-teman seperjuangan, Nasria, intan, Sulviana, Ayu, nadilasufa dan Tiara Khania yang telah membantu dan memberikan dukungan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti tidak dapat membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti, hanya kepada Allah SWT peneliti serahkan semua kebaikannya. Peneliti menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu segala kritikan dan saran yang membangun sangat di harapkan dari berbagai pihak. Demikian semoga Skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang membacanya.

Banda Aceh, 11 Desember 2023

Peneliti

Mita

190802102

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Penjelasan Istilah.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Peran.....	13
2.2.1 Pengertian Peran.....	13
2.2.2 Jenis-jenis Peran.....	15
2.2.3 Konsep Peran	17
2.2.4 Struktur Peran	18
2.3 Pelayanan.....	19
2.3.1 Pengertian Pelayanan.....	19
2.3.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan.....	20
2.3.3 Dasar-dasar Pelayanan	22
2.4 Akta Cerai.....	24
2.4.1 Pengertian Akta Cerai	24
2.4.2 Pembuatan Akta Cerai.....	25
2.4.3 Prosedur Pengambilan Akta Cerai	26
2.4.4 Standar Pelayanan Penerbitan Akta Perceraian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	26
2.5 Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN	31

3.1 Pendekatan Penelitian.....	31
3.2 Fokus Penelitian.....	32
3.3 Lokasi Penelitian	32
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	32
3.5 Informan Penelitian	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data	35
3.7 Teknik Analisis Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	39
4.1.1 Sejarah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.....	39
4.1.2 Visi dan Misi Disdukcapil Kabupaten Nagan Raya.....	41
4.1.3 Daftar Layanan Disdukcapil Kabupaten Nagan Raya	41
4.1.4 Maklumat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya.....	43
4.2 Hasil Penelitian.....	43
4.2.1 Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Akta Cerai di Kabupaten Nagan Raya.....	43
4.2.2 Kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Akta Cerai di Kabupaten Nagan Raya.....	55
4.3 Pembahasan	58
BAB V PENUTUP.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	29
Gambar 4.1 Maklumat Layanan	43



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Fokus Penelitian	32
Tabel 3.2 Informan Penelitian.....	35
Tabel 4.1 Data Perceraian di Disdukcapil Nagan Raya	46



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan manusia akan terjadi suatu siklus hidup dimana manusia akan mengalami berbagai peristiwa penting di dalam hidupnya. Siklus hidup, pengalaman dan peristiwa penting itu antara lain adalah kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian dan berbagai peristiwa penting lainnya. Peristiwa-peristiwa penting tersebut perlu dilakukan pencatatan karena sangat mempengaruhi pengalaman hidup setiap manusia dan apabila peristiwa itu terjadi maka orang yang bersangkutan maupun masyarakat sekitar harus menjalani proses hukum yang telah ditetapkan negara.¹

Akta cerai merupakan sebuah dokumen penting yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang baik Pengadilan Agama maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai bukti bahwa pihak yang bersangkutan baik penggugat maupun tergugat telah resmi bercerai secara hukum. Akta cerai ini akan diterbitkan setelah pihak penggugat dan tergugat selesai menjalankan proses persidangan perkara gugatan cerai yang diajukan baik ke Pengadilan Agama mereka yang beragama Islam maupun Pengadilan Negeri bagi non-Islam. Akta cerai dibutuhkan saat seseorang ingin menikah kembali. Pihak Kantor Urusan Agama (KUA) akan meminta bukti cerai pada saat akan melaksanakan pernikahan kembali dengan orang lain sebagai bukti bahwa pendaftar telah resmi bercerai secara agama dan hukum.

¹ Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Bandung: Nuasa, 2009), hlm. 11.

Perolehan akta perceraian bagi pemeluk agama Islam maupun agama lainnya ketika telah melakukan perceraian adalah wajib, untuk kepentingan kelengkapan dokumen kependudukan yang sah secara negara. Bagi orang yang telah bercerai, perceraian dianggap telah terjadi beserta segala akibat-akibatnya terhitung sejak jatuhnya putusan Pengadilan Agama bagi pasangan muslim dan Pengadilan negeri bagi pasangan non muslim, dan hal tersebut telah berkekuatan hukum tetap.

Mengingat begitu pentingnya peristiwa-peristiwa tersebut, maka demi terciptanya keadaan masyarakat yang tertib dan teratur serta demi terjaminnya kepastian hukum, maka diperlukan suatu peraturan untuk mengaturnya. Peraturan yang dimaksud tersebut adalah peraturan dibidang pencatatan sipil yang dilaksanakan oleh lembaga pencatatan sipil yaitu Kantor Catatan Sipil. Pencatatan sipil merupakan hak dari setiap warga negara dalam arti hak memperoleh akta autentik dari pejabat negara. Masih jarang penduduk menyadari betapa pentingnya sebuah akta bagi dirinya dalam menopang hidupnya. Misalnya anak lahir tanpa akta kelahiran, ia akan memperoleh kesulitan pada saat ia memasuki pendidikan. Demikian pula dalam masalah perkawinan, kematian, dan status anak. Banyak manfaat yang membawa akibat hukum bagi diri seseorang.²

Sebuah akta perkawinan yang diterbitkan oleh pejabat Kantor Catatan Sipil, memiliki arti yang sangat besar di kemudian hari, manakala terjadi sesuatu. Misalnya untuk kepentingan menentukan ahli waris, menentukan dan memastikan bahwa mereka adalah muhkrimnya, atau dapat memberi arah ke pengadilan mana ia

² Aulia Aziza, dkk, 2017, *Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak Di kota Semarang*, Jurnal Penelitian Fakultas Hukum Universitas Diponegoro: vol. 6, No. 2, Semarang, hlm. 2.

mengajukan cerai dan lain-lain yang tanpa disadari akta-akta tersebut sangat penting artinya bagi kehidupan seseorang.³

Perceraian merupakan suatu proses dimana sebelumnya kedua belah pihak sudah pasti berusaha mempertahankan rumah tangganya, namun jalan terbaiknya adalah sebuah perceraian. Sesuai dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 pencatatan perceraian berdasarkan atas asas domisili. Sehingga pencatatan dilakukan pada instansi pelaksanaan (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) sesuai dengan domisili pelapor. Peristiwa perceraian yang telah mendapat keputusan Pengadilan Negeri dan telah mempunyai kekuatan hukum tetap wajib dicatatkan pada Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil, paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak Putusan Pengadilan tentang perceraian yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.⁴

Berdasarkan Peraturan Bupati Nagan Raya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan dan pembangunan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Daerah. Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan mempunyai tugas menyiapkan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi, pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian

³ Aulia Aziza, dkk, *Op. Cit.*, hlm. 3.

⁴ Moh. Ali Wafa, *Hukum Perkawinan Di Indonesia Sebuah Kajian Dalam Hukum Islam Dan Hukum Materil* (Tangerang Selatan: YASMI, 2018), hlm. 267.

pelaksanaan pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahaan anak serta perubahan status kewarganegaraan.⁵

Kemudian adanya fakta dari keterangan Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian Disdukcapil Kabupaten Nagan Raya yang menjadi kesulitan dalam pencatatan kependudukan di Kabupaten Nagan Raya pada masyarakat adalah beberapa dari masyarakat hanya melangsungkan perkawinan secara hukum adat serta secara agama dan menyelenggarakan resepsi pernikahan untuk membuktikan bahwa pasangan tersebut sudah menikah.⁶

Lebih lanjut dijelaskan bahwa yang menjadi faktor permasalahannya masyarakat berpendapat bahwa tidak perlu lagi melaporkan peristiwa perkawinannya pada Disdukcapil Kabupaten Nagan Raya, bahkan berpikir apabila telah melakukan pernikahan yang cukup lama serta memiliki keturunan dari sebuah perkawinan berarti sudah cukup untuk anggapan mengenai status pernikahan dikartu keluarga dan cukup sebagai bukti bahwa mereka adalah sepasang suami istri. Dalam hal ini terbukti masih banyak ketidaktahuan masyarakat tentang pentingnya kepemilikan akta perkawinan dan ada pula anggapan mereka tentang rumitnya proses pengurusan akta perkawinan. Hal ini berdampak pada prose pelayanan akta cerai.⁷

Permasalahan di atas akan berdampak pada ketertiban administrasi di Disdukcapil Kabupaten Nagan Raya dikarenakan banyak masyarakat yang tidak memiliki akta perkawinan dan menganggap akta perkawinan tidak penting. Hal

⁵Peraturan Bupati Nagan Raya Nomor 68 pasal 20 tahun 2016 tentang tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, hlm. 9.

⁶ Wawancara dengan Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian Disdukcapil Kabupaten Nagan Raya, pada tanggal Maret 2023.

⁷ Wawancara dengan Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian Disdukcapil Kabupaten Nagan Raya, pada tanggal Maret 2023.

tersebut juga berdampak pada pasangan yang ingin mengajukan pengurusan akta cerai. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengkaji permasalahan lebih lanjut yang berjudul **“Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Akta Cerai di Kabupaten Nagan Raya”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi permasalahan penelitian ini adalah :

1. Peran Disdukcapil Nagan Raya belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Masyarakat.
2. Belum terselesainya kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Akta Cerai di Kabupaten Nagan Raya.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Akta Cerai di Kabupaten Nagan Raya ?
2. Apa Kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Akta Cerai di Kabupaten Nagan Raya ?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, hasil penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Akta Cerai di Kabupaten Nagan Raya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Akta Cerai di Kabupaten Nagan Raya.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian dapat menjadi rujukan atau referensi terkait peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Bagi pihak yang terkait, khususnya bagi praktisi pendidikan, masyarakat umum maupun pemerintah, penelitian dapat menjadi referensi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dalam hal ini pengurusan akta cerai.

1.6 Penjelasan Istilah

Agar mempermudah pembaca dalam memahami isi kajian ini, maka dijelaskan beberapa istilah dasar yang terdapat dalam kajian ini.

1. Peran

Peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya dalam suatu sistem. Peran dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari dalam maupun dari luar dan bersifat stabil.⁸

2. Dinas Kependudukan

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

3. Pelayanan

Secara umum pelayanan merupakan melayani atau suatu kegiatan yang hasilnya ditujukan untuk keinginan orang lain, baik itu individu maupun kelompok dan juga masyarakat. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

4. Akta Cerai

Akta cerai merupakan akta otentik yang dikeluarkan oleh pengadilan agama sebagai bukti telah terjadi penceraian. Akta cerai bisa diterbitkan jika gugatan/permohonan dikabulkan majelis hakim dan perkara tersebut telah memperoleh kekuatan hukum tetap (*inkracht*).

⁸ Koziar Barbara, Peran, (Bandung: Pustaka Intermasa, 2008), Hlm. 55

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Kajian terhadap penelitian terdahulu dilakukan agar tidak terjadi tumpang tindih dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti lainnya, maka dalam hal ini perlu dilakukan telaah kepustakaan berupa kajian terhadap penelitian terdahulu, yaitu sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Masrini (2016) dengan judul “*Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan dalam Pelayanan Publik*” tujuan penelitian yang dilakukan oleh Masrini adalah meninjau bagaimana pelaksanaan yang dilakukan oleh Disdukcapil kota Tarakan dalam kegiatan pelayanan publik, serta melihat apa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa faktor penghambat dari pelayanan karena kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di kota Tarakan seperti ruang tunggu, ruang pelayanan juga hanya satu dan tidak memadai untuk pelayanan yang lainnya ada keterbatasan komputer di kantor tersebut. Dalam penelitian ini penulis mengatakan bahwa solusi dari permasalahan ini adalah Disdukcapil harus memperbaiki penyusunan rencana pembangunan dan pelayanan harus berdasarkan dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan sesuai dengan Peraturan MENPAN Nomor 63 tahun 2004.⁹

⁹ Masrini, 2016. “Peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan Dalam Pelayanan Publik”. *eJournal Administrasi Negara* Vol 4 (3), hlm. 34-43.

Penelitian yang dilakukan oleh Listanto (2021) dengan judul “*Efektifitas Layanan Pengambilan Akta Cerai Melalui Aplikasi Online di Pengadilan Agama Bandung*”. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Agama Bandung adalah Pengadilan pertama di Jawa Barat yang bekerja sama dengan PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) yang merupakan perusahaan aplikasi pertama di Jawa Barat dengan persetujuan nota kesepahaman bersama (MoU) di Kantor Pengadilan Agama Bandung. Penandatanganan kerjasama ini bertujuan untuk memberikan pelayanan cepat kepada pihak berperkara dengan memanfaatkan aplikasi gojek dalam pengiriman dokumen atau produk pengadilan dan payung hukum dari pelayanan pengambilan akta cerai ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 48 tahun 2009 pasal 2 ayat 4 dilakukan dengan asas sederhana, cepat, dan biaya ringan.

Manfaat yang dirasakan pelayanan ini juga dalam rangka interaksi di ruang publik pada masa pandemi dan dapat menghindari penyebaran virus covid-19 di satuan kerja Pengadilan Agama Bandung. Pengadilan Agama Bandung juga menerapkan asas sederhana, cepat, dan biaya ringan. Selanjutnya dampak positif dalam pengambilan akta cerai melalui Go-Camuda di Pengadilan Agama Bandung yaitu masyarakat tidak lagi direpotkan datang ke Pengadilan Agama Bandung untuk mengambilnya, menghemat biaya, menghemat waktu, dan tidak perlu mengantri lama karena telah disediakan loket khusus, masyarakat cukup sekali datang ke Pengadilan Agama Bandung. Sedangkan dampak negatifnya yaitu hanya masyarakat yang belum memahami layanan pengambilan akta cerai melalui aplikasi online, dikarnakan

sosialisasi yang kurang merata dan masih banyak masyarakat tidak dapat memanfaatkan teknologi berupa gadget ataupun aplikasi online.¹⁰

Kajian penelitian yang dilakukan oleh Rizki (2017) dengan judul penelitian “*Kualitas Pelayanan Perkara Perceraian di Kantor Pengadilan Agama*”. Penelitian ini menggunakan pendekatan sosial dan menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi berwujud (*tangible*). Berdasarkan data dari informan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perkara perceraian di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi kurang baik. Hal ini nampak dari masih ada sejumlah keluhan dari masyarakat seperti sempitnya ruang pendaftaran dan ruang mediasi, dll. Selain itu, kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan (*reliability*). Berdasarkan data yang disampaikan informan bahwa kehandalan dalam layanan perkara perceraian di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi sudah baik. Petugas memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat atau dapat dikatakan berkualitas. Kemudian kualitas pelayanan pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*).

Berdasarkan data dari informan mengenai dimensi *responsiveness* atau ketanggapan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perkara perceraian di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi adalah kurang baik dari masyarakat seperti kurang responnya petugas administrasi perkara di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi kepada masyarakat. Kualitas pelayanan pada dimensi jaminan (*Assurance*).

¹⁰ Virgi Andika Listatnto, 2021. “Efektifitas Layanan Pengambilan Akta Cerai Melalui Aplikasi Online di Pengadilan Agama Bandung”. Jurnal legislasi Indonesia Vol.14(3), hlm. 75-82.

Berdasarkan data informan mengenai dimensi *assurance* atau jaminan di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi dalam pelayanan perkara perceraian dapat dikatakan berkualitas, karena sudah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Kelima, kualitas pelayanan pada dimensi empati (*empathy*). Berdasarkan data dari informan penelitian dapat dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi dalam pelayanan perkara perceraian dapat dinilai kurang baik. Karena masih ada sejumlah keluhan dari masyarakat seperti kurang ramahnya petugas Administrasi Perkara di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi.¹¹

Selanjutnya kajian penelitian yang dilakukan oleh Ilmi (2019) dengan judul penelitian “*Sistem Informasi Penerbitan Akta Cerai Di Pengadilan Agama Lumajang*”. Adapun Sistem penelusuran perkara disetiap pengadilan agama yang telah diprogramkan oleh Mahkamah Agung yang dikenal dengan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP), merupakan suatu sistem dasar penyelesaian perkara berbasis Web. Namun, SIPP ini masih terdapat kekurangan sehingga diperlukan penyempurnaan dalam upaya mendukung kesempurnaan SIPP dalam aplikasinya dalam rangka melaksanakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), yang salah satunya adalah sistem untuk pengambilan akta cerai. Sistem lama, pihak yang mengambil akta cerai akan menandatangani buku kendali pengambilan akta cerai, hal tersebut sebagai bukti bahwa pihak telah mengambil akta cerai pada hari dan tanggal yang tertera pada buku kendali tersebut. Namun sering terjadi akta cerai diambil bukan oleh pihak yang

¹¹ Rizki Hegia Sampurna, 2017. “*Kualitas Pelayanan Perkara Perceraian Di Kantor Pengadilan Agama*”. Jurnal ADHUM, Vol.7(1), hlm. 53-64.

bukan bersangkutan (bercerai) dengan cara pemalsuan dokumen. Sehingga sering terjadi perselisihan antara pihak-pihak yang bercerai dengan petugas pengadilan. Oleh karena itu Pengadilan Agama Lumajang memerlukan sebuah sistem informasi sebagai pendukung SIPP yang dapat memberikan bukti secara pasti mengenai pihak yang telah mengambil akta cerai. Aplikasi ini diharapkan dapat meminimalisir adanya konflik dari pihak-pihak yang berperkara, dan aplikasi berbasis website ini dalam rangka memberikan pelayanan terpadu satu pintu yang di singkat dengan PTSP.

Aplikasi PTSP ini dibuat guna memberikan pelayanan prima oleh pencari keadilan, yang mana aplikasi terdiri dari pelayanan informasi dan pengambilan akta cerai yang terintegrasi dengan aplikasi induk di pengadilan agama lumajang yaitu SIPP. Untuk pelayanan pengambilan akta cerai juga terintegrasi dengan aplikasi induk SIPP agar terkendali dengan baik pengambilan akta cerai dan akta cerai yang belum di ambil oleh para pihak, sehingga bisa diminimalisir kesalahan pengambilan akta cerai.¹²

Berdasarkan beberapa penelitian dan jurnal yang telah disebutkan di atas, perbedaan penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitiannya, penelitian sebelumnya berada pada pelayanan publik sedangkan dalam penelitian sekarang menekankan pada peran Disdukcapil dalam pelayanan akta cerai, sedangkan persamaannya ada pada metodenya yaitu kualitatif. Adapun manfaat penelitian terdahulu terhadap penelitian saat ini adalah peneliti dapat memberikan saran dan

¹² Muhammad Igna Hakim Ilmi, 2019. “Kualitas Pelayanan Perkara Perceraian di Kantor Pengadilan Agama”. Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika, Vol.3(2), hlm. 75-82.

masuk ke Disdukcapil Nagari Raya terkait dengan permasalahan yang sama terjadi dengan penelitian terdahulu.

2.2 Peran

2.2.1 Pengertian Peran

Peran menurut terminologi adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan di masyarakat. Dalam bahasa Inggris peran disebut “*role*” yang definisinya adalah “*person’s task or duty in undertaking*”. Artinya “tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan”. Peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan peranan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seorang dalam suatu peristiwa.¹³

Peran adalah aktivitas yang dijalankan seseorang atau suatu lembaga/organisasi. Peran yang harus dijalankan oleh suatu lembaga/organisasi biasanya diatur dalam suatu ketetapan yang merupakan fungsi dari lembaga tersebut. Peran itu ada dua macam yaitu peran yang diharapkan (*expected role*) dan peran yang dilakukan (*actual role*). Dalam melaksanakan peran yang diembannya, terdapat faktor pendukung dan penghambat.

Peran menurut Koentjaraningrat, berarti tingkahlaku individu yang memutuskan suatu kedudukan tertentu, dengan demikian konsep peran menunjuk kepada pola perilaku yang diharapkan dari seseorang yang memiliki status/posisi tertentu dalam organisasi atau sistem. Menurut Abu Ahmadi peran

¹³ Syamsir, Torang, *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm, 86.

adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsi sosialnya. Pengertian peran menurut Soerjono Soekanto, yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan.¹⁴

Menurut Koziar Barbara, Peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya dalam suatu sistem. Peran dipengaruhi oleh keadaan sosial, baik dari dalam maupun luar dan bersifat stabil. Peran diartikan pada karakterisasi yang disandang untuk dibawakan oleh seorang aktor dalam sebuah pentas drama, yang dalam konteks sosial peran diartikan sebagai suatu fungsi yang dibawakan seseorang ketika menduduki suatu posisi dalam struktur sosial. Peran seorang aktor adalah batasan yang dirancang oleh aktor lain, yang kebetulan sama- sama berada dalam satu penampilan/ unjuk peran (*role performance*).¹⁵ Dengan demikian dapat dilihat bahwa sebenarnya teori peran digunakan untuk menganalisis setiap hubungan antara dua orang atau banyak orang. hubungan antara aktor dan target adalah untuk membentuk identitas aktor (*person, ego, self*) yang dalam hal ini dipengaruhi oleh penilaian atau sikap orang- orang lain (target) yang telah digeneralisasikan oleh aktor.

¹⁴ Sarlito Wirawan Sarwono, *Teori- Teori Psikologi Sosial*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hlm. 213.

¹⁵ Sarlito Wirawan Sarwono, *Teori- Teori Psikologi Sosial*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hlm. 218.

Dari paparan diatas dapat disimpulkan bahwa teori peran adalah teori yang berbicara tentang posisi dan perilaku seseorang yang diharapkan dari padanya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berada dalam kaitannya dengan adanya orang- orang lain yang berhubungan dengan orang atau aktor tersebut. Pelaku peran menjadi sadar akan struktur sosial yang didudukinya, oleh karena itu seorang aktor berusaha untuk selalu nampak “mumpuni” dan dipersepsi oleh aktor lainnya sebagai “tak menyimpang“ dari sistem harapan yang ada dalam masyarakat.

2.2.2 Jenis-jenis Peran

Menurut Bruce J. Cohen, peran atau *role* memiliki beberapa jenis, yaitu:¹⁶

1. Peranan nyata (*Anacted Role*) yaitu suatu cara yang betul-betul dijalankan seseorang atau sekelompok orang dalam menjalankan suatu peran.
2. Peranan yang dianjurkan (*Prescribed Role*) yaitu cara yang diharapkan masyarakat dari kita dalam menjalankan peranan tertentu.
3. Konflik peranan (*Role Conflick*) yaitu suatu kondisi yang dialami seseorang yang menduduki suatu status atau lebih yang menuntut harapan dan tujuan peranan yang saling bertentangan satu sama lain.
4. Kesenjangan peranan (*Role Distance*) yaitu pelaksanaan peranan secara emosional.

¹⁶ Bruce J Cogen a.b Simarona Sahat, *Sosiologi Suatu Penganta*, (Jakarta:Rineke Cipta), 1992, hlm. 25.

5. Kegagalan peran (*Role Failure*) yaitu kegagalan seseorang dalam menjalankan peranan tertentu.
6. Model peranan (*Role Model*) yaitu seseorang yang tingkah lakunya kita contoh, tiru, diikuti.
7. Rangkaian atau lingkup peranan (*Role Set*) yaitu hubungan seseorang dengan individu lainnya pada dia sedang menjalankan perannya.
8. Ketegangan peranan (*Role Strain*) adalah kondisi yang timbul bila seseorang mengalami kesulitan dalam memenuhi harapan atau tujuan peranan yang dijalankan dikarenakan adanya ketidakserasian yang bertentangan satu sama lain.

Berdasarkan pelaksanaan peran dapat dibagi menjadi dua yaitu:

1. Peranan yang diharapkan (*expected roler*) adalah peran seseorang yang diharapkan dilaksanakan secermat-cematnya dan peranan ini tidak bisa ditawar dan harus dilaksanakan sesuai yang ditentukan.
2. Peranan yang disesuaikan (*actual roler*) adalah peranan yang dilaksanakan sesuai dengan situasi dan keadaan tertentu.

Sedangkan, cara memperoleh peran dibedakan menjadi dua menurut Narwoko dan Suyanto, yaitu:

1. Peranan bawaan (*ascribed roles*), yaitu peranan yang diperoleh secara otomatis, bukan karena usaha.

2. Peranan pilihan (*achieve roles*), yaitu peranan yang diperoleh atas keputusannya sendiri.¹⁷

Mengacu pada penjelasan di atas, peran dapat dibagi menjadi tiga jenis menurut Soerjono Soekanto, adapun jenis-jenis peran adalah sebagai berikut:

- 1) Peran Aktif

Peran aktif adalah peran seseorang seutuhnya selalu aktif dalam tindakannya pada suatu organisasi. Hal tersebut dapat dilihat atau diukur dari kehadirannya dan kontribusinya terhadap suatu organisasi.

- 2) Peran Partisipasif

Peran partisipasif adalah peran yang dilakukan seseorang berdasarkan kebutuhan atau hanya pada saat tertentu saja.

- 3) Peran Pasif

Peran pasif adalah suatu peran yang tidak dilaksanakan oleh individu. Artinya, peran pasif hanya dipakai sebagai simbol dalam kondisi tertentu di dalam kehidupan masyarakat.¹⁸

2.2.3 Konsep Peran

- 1) Persepsi Peran

Persepsi Peran adalah pandangan kita terhadap tindakan yang seharusnya dilakukan pada situasi tertentu. Persepsi ini berdasarkan

¹⁷ Narwoko J Dwi dan Bagong Suyanto, *Sosiologi: Teks Pengantar dan Terapan*, (Jakarta:Kencana), 2014, hlm. 45.

¹⁸ Soerjono Soekanto., *Sosiologi Suatu Pengantar*, Edisi Baru (Jakarta:Rajawali Pers), 2009, hlm. 32.

interpretasi atas sesuat yang diyakini tentang bagaimana seharusnya kita berperilaku.

2) Ekspektasi Peran

Ekspektasi peran merupakan sesuatu yang telah diyakini orang lain bagaimana seseorang harus bertindak dalam situasi tertentu. Sebagian besar perilaku seseorang ditentukan oleh peran yang didefinisikan dalam konteks dimana orang tersebut bertindak.

3) Konflik Peran

Saat seseorang berhadapan dengan ekspektasi peran yang berbeda, maka akan menghasilkan konflik peran. Konflik ini akan muncul saat seseorang menyadari bahwa syarat satu peran lebih berat untuk dipenuhi ketimbang peran lain.¹⁹

2.2.4 Struktur Peran

Secara umum, struktur peran dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu:²⁰

a) Peran Formal

Peran formal merupakan peran yang nampak jelas, yaitu berbagai perilaku yang sifatnya homogen. Contohnya dalam keluarga, suami/ ayah dan istri/ibu memiliki peran sebagai provider (penyedia), pengatur rumah tangga, merawat anak, rekreasi, dan lain-lain.

¹⁹ *Ibid*....hlm. 33.

²⁰ *Ibid*....hlm. 35.

b) Peran Informal

Peran informal merupakan peran yang tertutup, yaitu suatu peran yang sifatnya implisit (emosional) dan umumnya tidak terlihat di permukaan. Tujuan peran informal ini adalah untuk pemenuhan kebutuhan emosional dan menjaga keseimbangan dalam keluarga.

2.3 Pelayanan

2.3.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.²¹

Menurut Mahmudi, Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang

²¹ M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, (Bandung: Alfabeta), 2010, hlm. 211-212.

diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi.²²

Pelayanan (*customerservice*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.²³ Pelayanan merupakan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

2.3.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan

Penilaian kerja adalah proses yang dilakukan organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Penilaian dapat dilakukan dengan membandingkan hasil kerja yang dicapai karyawan dengan standar pekerjaan.²⁴ Penilaian atau dalam berbagai kepustakaan lazim disebut evaluasi kinerja adalah suatu metode dan proses penilaian pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam suatu perusahaan atau organisasi sesuai dengan standar kerja atau aturan yang ditetapkan terlebih dahulu.

²² Mahmudi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama), 2012, hlm. 231.

²³ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PTRajaGrafindo Persada, 2010), hlm. 22.

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidangbidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, (pengetikannya, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.²⁵

²⁵ Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 275.

2.3.3 Dasar-dasar Pelayanan

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu:²⁶

- a. Berpakain dan berpenampilan bersih dan rapi.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan. Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
- e. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal.

Adapun pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:²⁷

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

²⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2015), Cet ke-2, hlm. 205.

²⁷ *Ibid*, hlm. 210-211.

Konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

b. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik, disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar

c. Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layana yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tentunya dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.

e. Mampu berkomunikasi

Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

f. Berusaha memahami kebutuhan konsumen

Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

2.4 Akta Cerai

2.4.1 Pengertian Akta Cerai

Akta cerai merupakan akta otentik yang dikeluarkan oleh pengadilan agama sebagai bukti telah terjadi perceraian. Akta cerai bisa diterbitkan jika gugatan/permohonan dikabulkan majelis hakim dan perkara tersebut telah memperoleh kekuatan hukum tetap (*inkracht*). Perkara dikatakan telah berkekuatan hukum tetap jika dalam waktu 14 hari sejak putusan dibacakan (dalam hal para pihak hadir), salah satu atau para pihak tidak mengajukan upaya hukum banding (pasal 84 ayat (4) Undang-undang nomor 7 tahun 1989).

Dalam hal pihak tidak hadir, maka perkara baru *inkracht* terhitung 14 hari sejak pemberitahuan isi putusan disampaikan kepada pihak yang tidak hadir dan yang bersangkutan tidak melakukan upaya hukum banding (putusan kontradiktior) atau verzet (putusan verstek Nomor. 128/Pdt.G/2017/PA. Yk.).

Perceraian (*divorce*) merupakan suatu peristiwa perpisahan secara resmi antara pasangan suami-istri dan mereka berketetapan untuk tidak menjalankan tugas dan kewajiban sebagai suami istri. Mereka tidak lagi hidup dan tinggal serumah bersama, karena tidak ada ikatan yang resmi. Mereka yang telah bercerai tetapi belum memiliki anak, maka perpisahan tidak menimbulkan dampak traumatis psikologis bagi anak-anak. Namun mereka yang telah memiliki keturunan, tentu saja perceraian menimbulkan masalah psiko-emosional bagi anak-anak. Di sisi lain, mungkin saja anak-anak yang dilahirkan selama mereka hidup sebagai suami istri, akan diikutsertakan kepada salah satu

orang tuanya apakah mengikuti ayah atau ibunya.²⁸ Istilah ‘perceraian’ terdapat dalam Pasal 38 Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 yang memuat ketentuan faktultatif bahwa ‘Perkawinan dapat putus karena kematian, perceraian, dan atas putusan Pengadilan’. Putusnya perkawinan karena kematian salah satu pihak dari suami istri adalah sudah jelas dan putusnya perkawinan atas keputusan pengadilan dapat terjadi karena pembatalan suatu perkawinan atau karena perceraian.²⁹

Perceraian sebagai sebuah cara yang harus ditempuh oleh pasangan suami istri ketika ada masalah-masalah dalam hubungan perkawinan mereka tak dapat diselesaikan dengan baik. Perceraian bukanlah tujuan akhir dari suatu perkawinan, akan tetapi sebuah bencana yang melanda mahligai perkawinan antara pasangan suami istri.

2.4.2 Pembuatan Akta Cerai

Jika perkara permohonan atau gugatan sudah berkekuatan hukum tetap, tanyakan langsung ke pihak pengadilan, apakah akta cerai sudah ada atau belum. Biasanya waktu yang di butuhkan sampai keluarnya akta cerai kira-kira 1 sampai 2 bulan setelah perkara tersebut berkekuatan hukum tetap pasal 84 ayat (4) Undang-undang nomor 7 tahun 1989. Akta cerai sendiri merupakan akta otentik yang di keluarkan oleh pengadilan agama sebagai bukti bahwa sudah bercerai (tidak berumah tangga lagi). akta cerai ini akan diminta oleh pihak

²⁸Agoes Dariyo. “Memahami Psikologi Perceraian Dalam Kehidupan Keluarga,” *Jurnal Psikologi* 2, no. 2 (2014): hlm. 94.

²⁹ Muhammad Syaifuddin, S Turatmiah, and A Yahanan, *Hukum Perceraian* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hlm. 15.

Kantor Urusan Agama (KUA) pada saat ingin melangsungkan pernikahan lagi dengan orang lain (Undang-undang nomor 1 tahun 1974).³⁰

2.4.3 Prosedur Pengambilan Akta Cerai

Hal pertama yang dilakukan ketika sampai ketempat pengurusan akta cerai adalah pengambilan nomor antrian melalui petugas yang bekerja dengan menjelaskan maksud dan tujuan. Jika perkaranya adalah perkara permohonan, petugas akan memberikan antrian dengan kode P sebelum nomor antri, misalnya P5. Adapun bila perkaranya adalah perkara gugatan, maka petugas memberikan antrian dengan kode G sebelum nomor antri misalnya G4.

Mengambil akta cerai jika nomer antrian sudah dipanggil, silahkan menghadap ke meja III atau loket akta. Jika ternyata akta cerai yang bersangkutan sudah di ambil, petugas akan mengarahkan untuk membayar biaya pengambilan salinan putusan akta cerai ke loket pembayaran (kasir). Petugas di meja III atau loket akta hanya akan memberikan salinan putusan dan akta cerai setelah adanya bukti pembayaran dari kasir serta membuat tanda terima bukti penyerahan.

2.4.4 Standar Pelayanan Penerbitan Akta Perceraian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang standar pelayanan penerbitan akta perceraian dinas kependudukan dan pencatatan sipil di setiap Kabupaten/Kota adalah sebagai berikut:

³⁰ UNDANG-UNDANG RI Nomor 16 Tahun 2019, *Undang-Undang RI Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Perkawinan Dan Kompilasi Hukum Islam* (Bandung: Citra Umbara, 2020), hlm. 31.

1. Persyaratan

- 1) Mengisi formulir akta perceraian (F-2.19).
- 2) Keputusan Pengadilan Negeri yang sudah memiliki kekuatan hukum yang tetap, harus dilaporkan sebelum 60 hari dari tanggal berkekuatan hukum tetap.
- 3) Kutipan Akta Perkawinan asli dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (jika hilang harus dibuktikan dengan surat keterangan hilang dari Kepolisian).
- 4) Foto copy KTP dan KK.
- 5) Bagi WNA agar melengkapi fotocopy Pasport.
- 6) Laporan yang diwakilkan agar melengkapi dengan Surat Kuasa Hukum,
- 7) Pencatatan akta perceraian sesuai dengan Undang-Undang No 24 Tahun 2013 dilakukan pada instansi pelaksana ditempat sesuai domisili KTP yang bersangkutan.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- 1) Membawa permohonan dengan persyaratan yang lengkap.
- 2) Setiap 1 (satu) layanan permohonan dimasukkan ke dalam 1 (satu) map.
- 3) Menunggu panggilan sesuai dengan nomor antrean.
- 4) Menyerahkan berkas, Permohonan Akta Perceraian.
- 5) Mencetak bukti pendaftaran untuk pengambilan Akta Perceraian.
- 6) Meyerahkan Akta Perceraian.

3. Jangka Waktu

- 1) 1 hari kerja.

4. Biaya/Tarif

- 1) Tanpa biaya (Gratis) sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

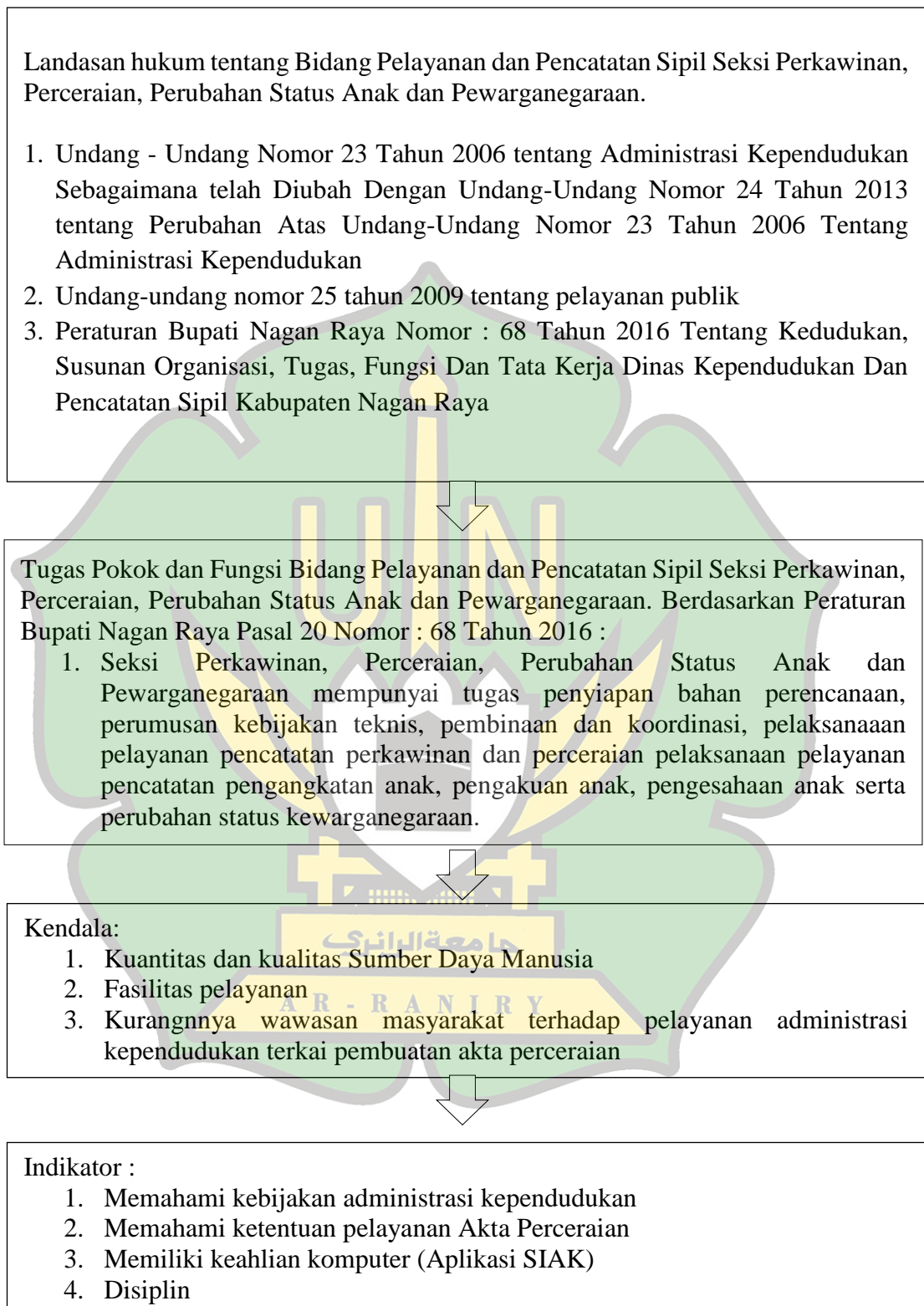
5. Prosedur Pelayanan

- 1) Kutipan Akta Perceraian.³¹

2.5 Kerangka Pemikiran

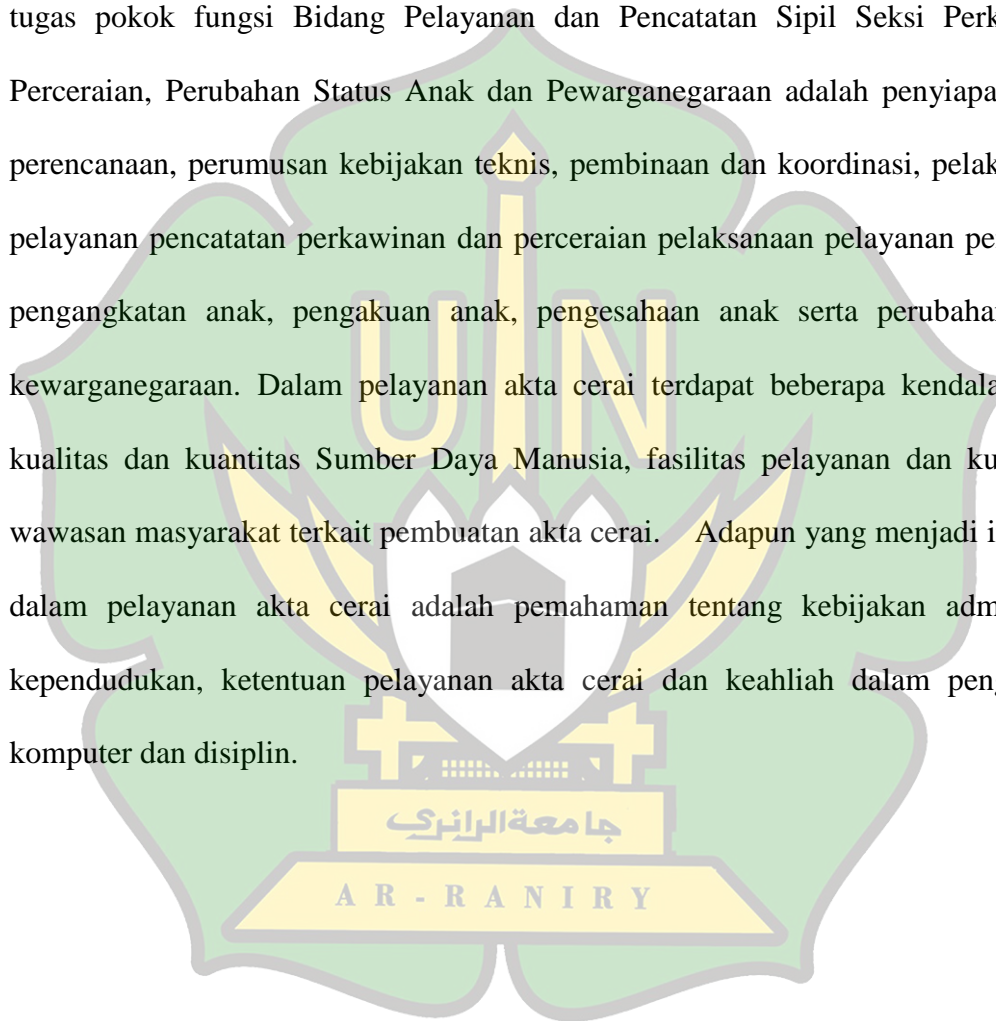
Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Moenir pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Oleh karena itu, untuk memudahkan dalam pelaksanaan penelitian, maka penulis membuat kerangka berpikir sebagai berikut:

³¹ UNDANG-UNDANG No 24 Tahun 2013 tentang standar pelayanan penerbitan akta perceraian dinas kependudukan dan pencatatan sipil di setiap kota/kabupaten.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran pada penelitian ini berdasarkan hukum tentang Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil Seksi Perkawinan, Perceraian, perubahan status anak dan kewarganegaraan sebagai acuan tentang pelayanan yang harus diberikan oleh pihak dinas dan tanggung jawab masyarakat dalam pelayanan akta cerai. Adapun tugas pokok fungsi Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Kewarganegaraan adalah penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi, pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian pelaksanaan pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak serta perubahan status kewarganegaraan. Dalam pelayanan akta cerai terdapat beberapa kendala seperti kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia, fasilitas pelayanan dan kurangnya wawasan masyarakat terkait pembuatan akta cerai. Adapun yang menjadi indikator dalam pelayanan akta cerai adalah pemahaman tentang kebijakan administrasi kependudukan, ketentuan pelayanan akta cerai dan keahlian dalam penggunaan komputer dan disiplin.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yaitu penelitian yang mempelajari tentang latar belakang, proses yang berlangsung sekarang, interaksi suatu sosial, individu, kelompok, lembaga dan masyarakat dalam lingkungan tertentu. Penelitian lapangan merupakan suatu penelitian yang kajiannya berfokus pada fenomena-fenomena yang terjadi dalam kehidupan masyarakat.³² Pendekatan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Menurut Kirk dan Miller dalam Moleong penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.³³

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode deskriptif. Menurut Nawawi metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak, atau sebagaimana adanya dilihat melalui sudut pandang bagaimana peran Dinas Kependudukan dalam pelayanan akta cerai di Kabupaten Nagan Raya³⁴

³² Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), hlm. 5

³³ Moleong Laxy, *Metedologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2011), hlm. 4.

³⁴ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajahal Mada University Press, 2017), hlm. 67.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini merupakan batasan penelitian agar jelas ruang lingkup yang akan diteliti. Oleh karena itu pada penelitian ini peneliti memfokuskan penelitian pada Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan akta cerai.

Tabel 3.1 Fokus Penelitian

Dimensi	Indikator	Sumber
Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pelayanan dan kendala Disdukcapil dalam pengurusan akta cerai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kadis 2. Sekretariat 3. Kepala bidang/kepala seksi 4. Staf 5. Masyarakat yang menerima layanan

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian dilakukan dan elemen-elemen penting dalam penelitian, karena dengan adanya lokasi penelitian maka tujuan dan objek mudah diterapkan sehingga dapat mempermudah berjalannya penelitian. Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya yang berlokasi di Lueng Baro, Kecamatan Suka Makmue, Kabupaten Nagan Raya, Provinsi Aceh.

3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis data yang digunakan disini adalah data kualitatif. Jenis data kualitatif adalah jenis pengumpulan data yang diperoleh pada suatu latar alamiah dengan

maksud menafsirkan suatu fenomena yang terjadi dimana penelitiya adalah instrument kunci. Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data juga disesuaikan dengan instrumen dari pengumpulan data yang digunakan.³⁵ Sedangkan sumber data dalam penelitian ini terdiri dari orang dan materi berupa dari masalah terkaid dengan peran dinas kependudukan dalam pelayanan akta cerai di Kabupaten Nagan Raya, meliputi:

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat;
- c. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan.
- d. Staf/pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan

Sumber data dalam penelitian ini ada dua yaitu, sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.³⁶ Adapun data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa hasil dari wawancara dengan informan kunci dan dokumentasi.

³⁵ Sayuti (ed), *Pedoman Penulisan Skripsi*,... hlm. 38.

³⁶ Burhalan, Bugin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Komuningkasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya)*,..., hlm. 132.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari sumber kedua dari data yang kita butuhkan.³⁷ Adapun sumber sekunder terdiri dari berbagai literatur bacaan yang memiliki relevansi dengan kajian ini seperti skripsi, jurnal ilmiah, majalah, artiker dan situs internet.

3.5 Informan Penelitian

Menurut Sugiyono, informan penelitian adalah pihak yang menjadi subjek yang dituju oleh peneliti untuk diteliti. Subjek penelitian dipilih secara sengaja dan menjadi informan yang akan memberi informasi yang diperlukan selama penelitian.³⁸ Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian dikenal dengan informan. Selanjutnya Menurut Muhammad Idrus informan adalah tempat memperolehnya informasi yang dikumpulkan sebagai upaya untuk menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan.³⁹ Demikian juga menurut pendapat Faisal Sanafiahal menyebutkan bahwa “informan dalam penelitian diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu sampel yang ditetapkan secara sengaja oleh peneliti”.⁴⁰

Dalam penelitian ini peneliti menentukan kriteria subjek penelitian, yaitu orang yang berperan dalam pelayanan akta cerai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya adalah.

³⁷*Ibid.* 132.

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 171.

³⁹ Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. (Yogyakarta: Erlangngga, 2013), h. 92.

⁴⁰ Faisal Sanafiahal, *Format-Format Penelitian Sosial*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015), h. 67.

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Bidang Informan	Jumlah
1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1 orang
3	Sekretariat	1 orang
4	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan.	1 orang
5	Staf/pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan	5 orang
6	Penerima layanan (pasangan bercerai)	3 orang
Jumlah		11 orang

Pemilihan subjek dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan subjek secara sengaja. Maksudnya, peneliti menentukan sendiri subjek yang diambil tidak secara acak, tapi ditentukan sendiri oleh peneliti.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data penelitian, maka digunakan teknik observasi wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang

di peroleh melalui observasi.⁴¹ Metode observasi disebut juga dengan pengamatan kegiatan pemuatan perhatian semua objek dengan menggunakan seluruh indera. Selain itu observasi juga sebagai instrument untuk mendapatkan data utama dalam melalui hubungan Birokrasi dan politik Penulis menggunakan metode observasi untuk melihat dilapangan terhadap kualitas pelayanan bidak administrasi kependudukan yang ada di kantor camat Kecamatan Tadu Raya Kabupaten Nagan Raya.

2. Wawancara

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilaksanakan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara.⁴² Selain itu instrumen ini digunakan untuk mendapatkan data mentah dari informan, sehingga dapat ditemukan data baru yang tidak terdapat dalam dokumen. Dalam mengumpulkan informasi peneliti mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan, interview ini dilakukan untuk memperoleh data yang maksimal. Wawancara ini dilakukan terhadap aparatur Kecamatan Tadu Raya Kabupaten Nagan Raya sebagai responden sebagaimana dapat dilihat pada lampiran daftar informan. Selanjutnya dengan cara ini juga peneliti akan berusaha untuk memperoleh data yang dapat dipercaya dan dipertanggung jawabkan akan kebenarannya. Wawancara atau *interview* ini penulis gunakan untuk mengumpulkan data tentang peran dinas kependudukan dalam pelayanan akta cerai di Kabupaten Nagan Raya. Wawancara dilakukan pihak

⁴¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kkualitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2013), hlm. 226.

⁴² Suharsimi Arikunto, *prosedur penelitian*,... hlm. 236.

Diskucupil Nagan Raya dan juga dengan pihak masyarakat atau pihak yang menerima layanan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah data sekunder yang diperoleh dari dokumen pemerintah, dan dokumen lainnya.⁴³ Selain itu dokumenasi dalam penelitian ini adalah sejumlah dokumen-dokumen yang telah dikeluarkan oleh orang lain ataupun instansi pemerintah sebagai lokasi penelitian. Sedangkan tujuan dari penggunaan dokumen ini dalam ilmu sosial terutama ditentukan oleh sifatnya sebagai ilmu yang nomotetis yang artinya yang melukiskan gambaran umum. Dokumentasi yang penulis gunakan untuk memperoleh semua data-data berupa bahan-bahan atau arsip yang berhubungan dengan penelitian. selanjutnya sumber lain yang berkaitan dengan penelitian sebagai bahan penunjang dalam penganalisisan data yang ada di lapangan. Dokumentasi ini berasal dari sumber-sumber baik dari media massa maupun staf dan masyarakat di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip wawancara, atau bahan-bahan yang ditemukan di lapangan. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, dengan model analisis interaktif. Kredibilitas penelitian kualitatif ini dilakukan melalui triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang

⁴³ Suharsimi Arikunto, *prosedur penelitian*,... hlm.237.

memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau pembandingan terhadap data-data tersebut. Keuntungan penggunaan metode triangulasi ini adalah dapat mempertinggi validitas, memberi kedalaman hasil penelitian sebagai pelengkap apabila data dari sumber pertama masih ada kekurangan.

Untuk memperoleh data yang semakin dipercaya maka data yang diperoleh dari wawancara juga dilakukan pengecekan melalui pengamatan, sebaliknya data yang diperoleh dari pengamatan juga dilakukan pengecekan melalui wawancara atau menanyakan kepada responden. Untuk membuktikan keabsahan data dalam penelitian ini, teknik yang digunakan hanya terbatas pada teknik pengamatan lapangan dan triangulasi. Peneliti melakukan Triangulasi sumber dalam pencarian data, yang dilakukan dengan cara menanyakan hal yang sama melalui sumber yang berbeda. Dengan demikian tujuan akhir dari triangulasi adalah dapat membandingkan informasi tentang hal yang sama, yang diperoleh dari beberapa pihak agar ada jaminan kepercayaan data dan menghindari subjektivitas dari penelitian ini. Sugiyono mengemukakan ada tiga komponen pokok dalam analisis data yakni:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan dan pemusatan perhatian pada penyederhanaan data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data juga merupakan suatu bentuk analisis yang memper-tegas, memperpendek, membuang hal yang tidak penting, dan mengatur data sedemi-kian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat dilakukan.

2. Penyajian Data

Penyajian data diartikan sebagai pemaparan informasi yang tersusun untuk memberi peluang terjadinya suatu kesimpulan. Selain itu, dalam penyajian data diperlukan adanya perencanaan kolom dan tabel bagi data kualitatif dalam bentuk khususnya. Penyajian data yang baik dan jelas sistematisnya diperlukan untuk melangkah kepada tahapan penelitian kualitatif selanjutnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam penelitian dimana data-data yang telah diperoleh akan ditarik garis besar atau kesimpulan sebagai hasil keseluruhan dari penelitian tersebut.⁴⁴



⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*,..., hlm. 10-112.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian

4.1.1 Sejarah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Lembaga Catatan Sipil adalah suatu lembaga yang bertujuan mengadakan pendaftaran, pencatatan, serta pembukuan yang selengkap-lengkapunya dan sejelas-jelasnya, serta memberi kepastian hukum yang sebesar-besarnya atas peristiwa kelahiran, pengakuan perkawinan dan kematian. Pencatatan sipil mempunyai pengertian sebagai suatu lembaga yang di tugasi untuk memelihara daftar-daftar atau catatan-catatan guna pembuktian status atau peristiwa penting bagi warga seperti kelahiran perkawinan dan kematian.

Sejak Indonesia merdeka belum pernah mengalami peninjauan kembali untuk diubah/disesuaikan dengan perkembangan hukum dalam masyarakat kemudian atas dasar Instruksi Presidium Kabinet Ampera Nomor 31/U/IN/12/1996 tanggal 27 Desember 1966, membawa perkembangan baru bagi dunia dan catatan sipil di Indonesia. Kantor Catatan Sipil diseluruh Indonesia dinyatakan terbuka bagi seluruh penduduk. Peraturan catatan sipil berkembang lebih lanjut dengan dikeluarkannya Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983 Tentang Penataan dan Peningkatan Pembinaan Penyelenggaraan Catatan Sipil dengan melakukan

Pembaharuan Kantor Catatan Sipil sampai Ke Kotamadya/Kabupaten Daerah Tingkat II Seluruh Indonesia.

Berdasarkan Qanun Aceh Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa Pemerintah Aceh berkewajiban dan bertanggungjawab menyelenggarakan urusan pelayanan administrasi kependudukan, peristiwa penting dan peristiwa penting lainnya, dengan kewenangan yang meliputi.

- a. Koordinasi penyelenggaraan administrasi kependudukan dan peristiwa penting lainnya;
- b. Pemberian bimbingan, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dan peristiwa penting lainnya;
- c. Pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan dan peristiwa penting lainnya;
- d. Pengelolaan dan penyajian data kependudukan dan peristiwa penting lainnya; dan
- e. Koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan dan peristiwa penting lainnya.⁴⁵

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Aceh harus melakukan koordinasi dengan instansi vertikal, lembaga pemerintah non departemen dan Lembaga Peradilan. Selain itu Disdukcapil Aceh harus bisa bekerja sama dengan antar kabupaten/kota mengenai penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan dan peristiwa penting lainnya. Disdukcapil harus bisa memberikan bimbingan teknis pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, peristiwa penting lainnya.

⁴⁵ Qanun Aceh Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Pengelolaan informasi kependudukan dan pendayagunaan data kependudukan. Sesuai dengan Qanun Aceh Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pasal 9 ayat (1) menyatakan bahwa melaksanakan supervisi kegiatan verifikasi dan validasi data kependudukan serta penyelenggaraan administrasi kependudukan dan peristiwa penting lainnya serta memberikan konsultasi penyelenggaraan administrasi kependudukan dan peristiwa penting lainnya merupakan hak dan wewenang yang harus dilakukan oleh Disdukcapil.⁴⁶

4.1.2 Visi dan Misi Disdukcapil Kabupaten Nagan Raya

Visi :

“Terciptanya Tertib Administrasi Kependudukan Berbasis Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK) Melalui Pelayanan Publik”

Misi:

1. Mewujudkan pelayanan prima pada masyarakat
2. Menciptakan kondisi pelayanan yang mulus, cepat, tepat dan tanggap
3. Mempersiapkan sumber daya manusia, sasaran dan proses untuk mendukung tertibnya administrasi pelayanan

4.1.3 Daftar Layanan Disdukcapil Kabupaten Nagan Raya

Berdasarkan keputusan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya Nomor 470/05/2023 tentang Pengesahan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) pada Jenis pelayanan administrasi kependudukan

⁴⁶ Qanun Aceh Nomor 6 Tahun 2008 Pasal 9 Ayat (1) Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

dan pencatatan sipil kabupaten nagan raya tahun anggaran 2023 memutuskan Standar operasional dan prosedur (SOP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

1. Penanganan pengaduan masyarakat
2. Pelayanan akta pencatatan sipil di kelurahan
3. Penyusunan laporan indeks kepuasan masyarakat (IKM)
4. Pelayanan pelaporan peristiwa penting WNI diluar negeri terlambat dan perubahan status kewarganegaraan umum
5. Pelayanan pencatatan akta kelahiran, pengangkatan anak (Adopsi) umum dan pengakuan anak umum.
6. Penyusunan rencana kerja dan anggaran (RKA) SKPD
7. Pencatatan akta perceraian umum dan pembatalan perkawinan umum
8. Legalisir akta pencatatan sipil
9. Pelayanan Pelaporan dan pencatatan Peristiwa penting umum dan WNI di luar negri.
10. Pelayanan Akta kematian umum, akta rusak dan akta hilang
11. Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran Melalui Mou (RS, RSB, KB, BPM)
12. Surat Keterangan Pencatatan Perkawinan dan akta perkawainan umum
13. Pelayanan Pencatatan Akta Pengesahan Anak Umum
14. Pencatatan Perubahan Nama Umum dan pengarsipan dokumen pencatatan sipil
15. Pelayanan pembuatan KIA dan Penduduk Rentan

4.1.4 Maklumat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya



Gambar 4.1 Maklumat Layanan

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Hasil Observasi lapangan

Proses observasi lapangan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya guna untuk melihat keadaan yang terjadi pada kantor tersebut. Berdasarkan hasil observasi lapangan, terlihat jelas bahwa lokasi Disdukcapil Nagan Raya memiliki keadaan lingkungan yang tidak strategis. Lokasi Disdukcapil Nagan Raya berlokasi berdekatan dengan Kawasan perkebunan. Sehingga hal ini menyebabkan beberapa fasilitas menjadi terganggu, misalnya jaringan yang terdapat pada Disdukcapil tidak stabil.

Berdasarkan hasil observasi lapangan yang dilakukan dalam 3 hari di Disdukcapil Nagan Raya, tidak ada satu orang pun dari masyarakat yang

mengurus pendataan pernikahan di Disdukcapil. Selain mengurus pendataan pernikahan, masyarakat juga tidak melakukan pendataan pada Disdukcapil. Kantor Disdukcapil Nagan Raya sering terlihat sepi, karena jarang masyarakat mengurus pencatatan sipil ke Kantor. Fasilitas yang terdapat di Disdukcapil masih layak pakai dan fasilitas yang diberikan juga baik. Hanya saja fasilitas pelayanan yang masih berkurang. Misalnya dalam memberikan pelayanan para staf menyuruh masyarakat menunggu pendataan, tetapi pendataan tersebut tidak selesai pada hari tersebut. Hal itu disebabkan karena lambatnya jaringan yang ada pada Disdukcapil.

4.2.2 Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Akta Cerai di Kabupaten Nagan Raya

Disdukcapil merupakan suatu instansi yang didirikan oleh Negara dengan tujuan melayani pencatatan dokumen terkait hukum serta pendataan dalam melayani peristiwa seperti kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian. Disdukcapil yang ada di wilayah Indonesia adalah suatu tanda tanggungjawab Pemerintah kepada penduduk. Disdukcapil bertujuan mengidentifikasi dan mencatat jumlah masyarakat supaya dapat mengontrol pertumbuhan masyarakat agar tidak terjadi ledakan pertumbuhan masyarakat yang pada akhirnya berdampak pada kesenjangan sosial.

Oleh karena itu, Disdukcapil Kabupaten Nagan Raya adalah instansi yang bertugas dan bertanggung jawab memberikan layanan kepada masyarakat perihal pendataan, kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan serta pengakuan terhadap anak. Pada suatu instansi pasti ada kecenderungan terkait kinerja pegawai.

Instansi sudah memberi fasilitas yang memadai segala bentuk pelayanan yang diperoleh pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat perihal mengurus dokumen yang harus ada pada semua warga negara Indonesia, motivasi dan kepuasan dalam bekerja memberikan pengaruh terhadap pelayanan yang diberikan pegawai dalam melayani keperluan masyarakat oleh karena itu, hal tersebut agar dapat diberikan supaya terjadi peningkatan dalam kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai di Disdukcapil Nagan Raya, dapat diketahui bahwasannya latar belakang seseorang harus mendaftarkan status pernikahannya di Disdukcapil yaitu didasari pada Undang-Undang. Nomor 1 Tahun 1974 Pasal 2 Ayat 1 dan 2 tentang Perkawinan disebutkan syarat sahnya perkawinan, yaitu: (1) Perkawinan adalah sah, apabila dilakukan menurut hukum masing-masing agamanya dan kepercayaannya itu. (2) Tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁴⁷

Berdasarkan pasal tersebut, perkawinan antara suami dan istri adalah sah apabila dilakukan menurut hukum agama dan dicatatkan. Dalam Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 9 tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, ada dua lembaga yang berwenang untuk mencatatkan perkawinan, yaitu Kantor Urusan Agama (KUA) untuk pasangan yang beragama muslim dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (atau biasa disebut Kantor Catatan Sipil) untuk pasangan yang beragama non-muslim.⁴⁸

⁴⁷ Wawancara dengan T.Amiruddin, adalah salah seorang Kasi di Disdukcapil Nagan Raya, wawancara dilaksanakan pada Senin 20 November 2023

⁴⁸ Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, penelitian diketahui bahwa masyarakat yang melakukan pendataan di Disdukcapil Nagan Raya sangat sedikit. Hal ini dikarenakan hanya non muslim yang mendaftarkan status perceraian ke pihak Disdukcapil, sedangkan banyak bagi masyarakat muslim hanya mendaftarkan status perceraian ke Mahkamah Syariah. Adapun data kasus perceraian yang didapatkan dari hasil penelitian dalam kurun waktu 3 tahun terakhir dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut.

Tabel 4.1 Data Perceraian di Disdukcapil Nagan Raya

No	Tahun	Jumlah Angka Perceraian	Keterangan
1	2020	2 pasangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nama Pasangan : Edward dan Famati Alamat : Ujong Patihah, Nagan Raya. 2. Nama Pasangan : Gebriel dan Sarah Alamat : Seunagan, Nagan Raya
2	2021	3 pasangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nama Pasangan : Ian dan Sri Alamat : Tadu Raya, Nagan Raya 2. Nama Pasangan : Zamri dan Putri Alamat : Tadu Raya, Nagan Raya 3. Nama Pasangan : Zack dan Alona Futi Alamat : Kuala Pesisir, Nagan Raya
3	2022	2 pasangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nama Pasangan : Andrew dan Rosanna Alamat : Seunagan, Nagan Raya 2. Nama Pasangan : Caesar dan Bella Chintya Alamat : Tadu Raya, Nagan Raya

**Sumber: Data Disdukcapil Nagan Raya Tahun 2023*

Berdasarkan data pada Tabel 4.1 terlihat jelas bahwa angka data perceraian yang mendaftarkan diri di Disdukcapil sangat sedikit. Dalam kurun waktu 3 tahun terakhir yang mendaftar kasus perceraian di Dusdukcapil hanya berjumlah 7 pasangan. Masing-masing pasangan beralamat di wilayah Kabupaten Nagan Raya. Tetapi masyarakat yang melakukan pendataan ke Disdukcapil tersebut merupakan masyarakat non muslim dengan asal asli mereka adalah Sumatera Utara. Seharusnya pendataan di Disdukcapil tidak hanya dilakukan oleh masyarakat non muslim, tetapi juga harus dilakukan oleh masyarakat muslim. Masyarakat tidak hanya mendata status perceraian di Mahkamah Syariah, tetapi juga harus terdata di Disdukcapil. Minimnya wawasan masyarakat membuat angka pendataan kasus perceraian yang sedikit, sedangkan dalam aturan yang telah ditetapkan segala hal yang dialami oleh masyarakat harus terdata dan memenuhi syarat pencatatan sipil.

Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Perkawinan, perkawinan sah apabila dicatat menurut perundang-undangan yang berlaku. Undang-undang yang digunakan di sini ialah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Administrasi Kependudukan mengkategorikan perkawinan sebagai peristiwa penting. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 3 menyatakan bahwa setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pencatatan Sipil.⁴⁹

⁴⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya senantiasa memberikan sosialisasi terkait dengan pentingnya mendata status pernikahan kepada Disdukcapil. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, misalnya pihak Disdukcapil Nagan Raya melakukan sosialisasi terkait dengan penggunaan aplikasi SIAK yang sangat bermanfaat bagi masyarakat. Dengan sosialisasi pihak Disdukcapil, maka dalam beberapa tahun terakhir masyarakat yang mendaftarkan status pernikahannya ke Disdukcapil meningkat. Dalam setahun angka persentase pendataannya bisa mencapai 6% dari database.⁵⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya terkait dengan bentuk sosialisasi kepada masyarakat mengatakan bahwa:

“Disdukcapil Nagan Raya memberikan sosialisasi dengan cara langsung, artinya, pihak Disdukcapil langsung berhadapan dengan masyarakat. Pihak Disdukcapil melakukan sosialisasi dengan mendatangi masyarakat pada setiap Kecamatan dan desa-desa. Tidak hanya itu, pihak Disdukcapil Nagan Raya juga melakukan sosialisasi dengan cara memberikan informasi melalui sosial media. Bahkan mereka membuat spanduk ataupun banner terkait pentingnya pendataan di Disdukcapil”.⁵¹

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya, dapat memberikan banyak pelayanan terkait pendataan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Disdukcapil Nagan Raya, terkait pelayanan yang ada pada Disdukcapil menyatakan bahwa:

⁵⁰ Wawancara dengan Wahyuni, adalah salah seorang Staf di Disdukcapil Nagan Raya, wawancara dilaksanakan pada Senin 20 November 2023

⁵¹ Wawancara dengan Hamzah, adalah sekretariat di Disdukcapil Nagan Raya, wawancara dilaksanakan pada Senin 20 November 2023

“Ada dua bidang pelayanan yang dapat diberikan oleh pihak disdukcapil nagan raya. Pertama, bidang pendataan kependudukan dan kedua yaitu bidang pendataan sipil”.⁵²

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala bidang kepengurusan perkawinan dan akta cerai menyatakan bahwa.

“Target dan sasaran dalam program pelayanan pengurusan status pernikahan pada Disdukcapil Nagan Raya didasari oleh Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan. Selama ini Disdukcapil Nagan Raya kerap melakukan Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan seluruh KUA di Kabupaten Nagan Raya tentang integrasi pemanfaatan data dengan Disdukcapil”.⁵³

Bidang pelayanan pendaftaran penduduk di pimpin oleh seorang kepala bidang yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada kepala dinas. Bidang pelayanan pendaftaran penduduk mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang pelayanan pendaftaran dan penduduk meliputi pendataan penduduk, identitas penduduk, pelayanan pindah datang penduduk Dalam melaksanakan tugas sebagaimana di maksud pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan ayat 2, bidang pelayanan pendaftaran penduduk mempunyai fungsi sebagai berikut.

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk
- b. Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan dan pelayanan pendaftaran penduduk
- d. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk
- e. Pelaksanaan penerbitan dokument pendaftaran penduduk
- f. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendartaran penduduk
- g. Pengendalian dan evaluasi pelaksaan pendaftaran penduduk

⁵² Wawancara dengan Mahlil, adalah Kepala Disdukcapil Nagan Raya, wawancara dilaksanakan pada Senin 20 November 2023

⁵³ Wawancara dengan T.Amiruddin, adalah Kepala Bidang Nagan Raya, wawancara dilaksanakan pada Senin 20 November 2023

- h. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelayanan pendaftaran penduduk
- i. Pelaksanaan tugas lain yang di berikan oleh atasan

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan ayat 2 dan 3, bidang pelayanan pendafrtran penduduk di bantu oleh:

a. Seksi identitas penduduk

Seksi Identitas Penduduk dalam melaksanakan tugas juga menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan program kerja di Seksi Identitas Penduduk;
- 2) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis di Seksi Identitas Penduduk;
- 3) Pelaksanaan pelayanan identitas penduduk;
- 4) Pelaksanakan pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK);
- 5) Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pelayanan identitas penduduk; dan
- 6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugasnya.

b. Seksi pindah datang penduduk dan pendataan penduduk

Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pindah datang dan pendataan penduduk. Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk dalam melaksanakan tugas juga menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan program kerja di Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk;
- 2) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis di Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk
- 3) Pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk;
- 4) Pelaksanaan pendaftaran, penelitian berkas, pencatatan dan pemrosesan permohonan status kewarganegaraan dan ganti nama;
- 5) Pelaksanaan pendaftaran pindah datang antar negara;
- 6) Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk; dan
- 7) Penyiapan bahan dalam rangka sosialisasi, fasilitasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pendataan penduduk;
- 8) Pelaksanaan pendataan penduduk rentan Administrasi Kependudukan;
- 9) Pelaksanaan pengolahan data hasil pelayanan dokumen kependudukan sebagai salah satu ranah dalam implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- 10) Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pendataan penduduk;
- 11) Pelaksanaan penatausahaan pendataan penduduk; dan
- 12) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugasnya

Adapun sistem pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil kepada masyarakat dalam mengurus akta cerai di Disdukcapil Nagan Raya harus berdasarkan SOP. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah seorang staf di Disdukcapil Nagan Raya menyatakan bahwa:

“Perceraian bagi muslim di keluarkan kutipan akta perceraian oleh pihak Mahkamah Syariah, sedangkan perceraian bagi masyarakat nonmuslim maka akta cerai akan dikelurkan oleh Disdukcapil. Sistem pelayanannya diatur sebagaimana dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang berlaku”.⁵⁴

Salah satu dokumen yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) adalah akta cerai. Dengan akta cerai, putusannya hubungan pernikahan menjadi sah di mata negara sehingga adanya dasar perubahan status seseorang pada dokumen administrasi kependudukan lainnya dari status kawin tercatat menjadi cerai hidup tercatat. Dengan demikian, baik suami maupun istri memiliki tanda bukti berakhirnya hubungan pernikahan yang resmi setelah mendapatkan penetapan dari pengadilan negeri.

Jika putusan perceraian di pengadilan tidak segera dicatatkan, peristiwa perceraian belum memiliki kekuatan hukum sehingga akan menyulitkan suami/istri di masa depan dalam mengambil tindakan hukum lainnya, seperti menikah kembali. Maka dari itu, mengurus akta cerai sangatlah penting. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pihak Disdukcapil Nagan Raya, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi ketika mengurus pendataan status pernikahan ke pihak Disdukcapil. Adapun syaratnya adalah sebagai berikut:

1. Formulir Pelaporan Pencatatan Sipil di dalam NKRI (F-2.01);

⁵⁴ Wawancara dengan Maimunah, adalah salah seorang Staf di Disdukcapil Nagan Raya, wawancara dilaksanakan pada Kamis 20 November 2023

2. Akta perkawinan;
3. Salinan putusan pengadilan dan pengantar PN yang telah berkekuatan hukum tetap;
4. KTP-el dan KK (apabila pemohon berasal dari luar kota);
5. Pas foto 3×4.⁵⁵

Setelah mengajukan permohonan pembuatan akta cerai, pemohon harus menunggu proses selama beberapa hari kerja. Meninjau status permohonan dapat dilakukan dengan memindai e-Kitir yang merupakan tanda bukti pengurusan pelayanan perceraian WNI. Setelah Akta Cerai selesai diproses, pasangan dapat mengambilnya di kantor kelurahan atau kecamatan.

Dalam penelitian mengenai peran Disdukcapil dalam dalam pelayanan akta cerai di Nagan Raya menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

1) Perencanaan

Di dalam perencanaan pelayanan akta cerai di Nagan Raya meliputi :

- a. Meningkatkan kemitraan antar instansi lain.

Artinya di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pihak Disdukcapil senantiasa melakukan hubungan baik dengan masyarakat bahkan dengan instansi lain.

- b. Sosialisasi dengan masyarakat

Sosialisasi dengan masyarakat bertujuan untuk mengedukasi masyarakat terkait dengan penting pendataan di Disdukcapil,

⁵⁵ Wawancara dengan T.Amiruddin, adalah Kasi di Disdukcapil Nagan Raya, wawancara dilaksanakan pada Kamis 20 November 2023

baik itu perihal pencatatan sipil maupun pencatatan kependudukan. Sosialisasi yang diberikan seperti penyuluhan atau pengertian-pengertian mengenai pencatatan data, hukum, dan motivasi.

2) Pemosisian

Di dalam pemosisian pelayanannya tidak meliputi apapun. Semua pelayanan yang diberikan oleh pihak Disdukcapil sama. Tidak membedakan kasta dan tahta. Semua masyarakat wajib mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak Disdukcapil. Tujuannya adalah untuk menarik minat masyarakat dalam melakukan pendataan pada Disdukcapil, baik pendataan Kependudukan ataupun pendataan sipil.

3) Penilaian, di dalam penilaian pelayanan meliputi:

a. Monitoring

Di dalam monitoring ada proses pengumpulan data dan pengukuran kemajuan dari suatu pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Disdukcapil. Salah satunya yaitu dengan melihat berapa banyak minat masyarakat yang ingin melakukan pendataan ke Disdukcapil Nagan Raya.

b. Evaluasi

Di dalam evaluasi melihat apa yang sudah dilakukan, yang telah dicapai, dan bagaimana mencapainya. Evaluasi juga disebut dengan perbandingan antara dampak nyata dari kegiatan atau program perencanaan peranan yang sudah disepakati. Pihak

Disdukcapil senantiasa melakukan evaluasi setelah memberikan sosialisasi dan pelayanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk melihat sejauh mana kinerja yang telah berhasil dilakukan.

4.2.3 Kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Akta Cerai di Kabupaten Nagan Raya

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nagan Raya memiliki lokasi yang sangat tidak strategis, sehingga banyak terjadi kendala ketika hendak melakukan pelayanan kepada masyarakat. Kendala yang dihadapi tidak hanya berasal dari pihak masyarakat, tetapi dari sarana yang terdapat di kantor Disdukcapil tersebut. Adapun kendala-kendala yang dihadapi oleh pihak Disdukcapil Nagan Raya adalah sebagai berikut :

1. Jaringan tidak stabil

Salah satu kendala yang paling sering terjadi yaitu pada akses jaringan. Jaringan yang ada pada Disdukcapil terbilang lamban sehingga hal ini menjadi salah satu faktor terhambatnya proses pengurusan data masyarakat. Karena lokasi Dinas yang dekat dengan kawasan hutan menyebabkan akses jaringan pada kantor Disdukcapil menjadi tidak stabil bahkan terkadang tidak ada jaringan sama sekali. Pihak Disdukcapil juga tidak mengambil tindakan seperti pemasangan WiFi yang dapat mempermudah akses pelayanan. Hal ini menjadi permasalahan yang sangat besar jika tidak diselesaikan dengan segera, karena dapat memberikan pengaruh buruk bagi pelayanan. Sehingga masyarakat pun enggan melakukan proses pelayanan ke Disdukcapil.

2. Pemadaman listrik berkala

Faktor lainnya yaitu sering terjadinya pemadaman listrik di Disdukcapil sehingga juga menghambat proses pelayanan di Disdukcapil. Pemadaman listrik juga sangat sering terjadi di kantor ini. Penyebabnya adalah pemasokan listrik yang kurang ke wilayah kantor tersebut. Pemadaman listrik sangat berpengaruh ketika melakukan pekerjaan, misalnya ketika memakai peralatan elektronik, nmaun listrik padam. Permasalahan ini sudah sangat lama terjadi, dan sampai saat ini, pihak Disdukcapil juga belum melakukan cara menanggulangnya.

3. Kurangnya minat masyarakat untuk melakukan pendataan ke Disdukcapil

Kendala Disdukcapil Nagan Raya bukan hanya terdapat pada staf dan fasilitas yang ada di kantor, melainkan pada pihak masyarakat. Salah satu factor terbesar yang dihadapi oleh pihak Disdukcapil adalah minimnya keinginan masyarakat untuk melakukan pendataan di Disdukcapil khususnya pendataan status pernikahan. Dalam 3 tahun terakhir hanya masyarakat yang beragama non muslim yang melakukan pendataan ke Disdukcapil. Seharusnya semua masyarakat harus melakukan pendataan ke Disdukcapil, guna untuk mempermudah segala urusan dengan negara. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang staf di Disdukcapil Nagan Raya, menyatakan bahwa:

“Kendala yang dihadapi oleh pihak Disdukcapil adalah masih kurangnya keinginan masyarakat untuk melakukan pelayanan status pernikahan dimana masih ada status pernikahan yang secara tidak tercatat di negara

atau biasa disebut nikah Siri. Nikah siri adalah nikah yang sah secara agama, namun tidak terdata di dalam negara”.⁵⁶

Pencatatan pernikahan bukan menjadi penentu sah tidaknya suatu pernikahan. Hal ini yang kemudian menjadi faktor yang mengakibatkan banyak orang tidak melakukan pencatatan pada Kantor Catatan Sipil atau Kantor Urusan Agama (KUA) bagi orang muslim. Pada sisi lain, ketentuan ini merupakan suatu kesatuan saja, maka peristiwa perkawinan tersebut belum memenuhi unsur hukum yang ditentukan oleh undang-undang. Banyaknya kasus penelantaran istri dan anak, perceraian, pernikahan kontrak, salah satunya disebabkan karena tidak dicatatkannya perkawinan. Mengatasi hal tersebut, pemerintah telah memberikan payung hukum yang terdapat dalam Pasal 2 ayat (2) Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan, PP No. 9 Tahun 1975 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan, Undang-undang No.22 Tahun 1946, Undang-Undang No. 32 Tahun 1954 Tentang Pencatatan Nikah Talak, dan Rujuk. Kompilasi Hukum Islam, sebagai upaya perlindungan dari negara terhadap masyarakat. Manfaat yang timbul karena adanya pencatatan perkawinan, diantaranya.

1. Terjamin kepastian hukum status suami atau istri serta anakanak yang lahir dari perkawinan tersebut;
2. Terjamin kelangsungan (proses) pengurusan akta kelahiran bagi anak, dengan mencantumkan nama kedua orang tua secara lengkap;
3. Terjamin hak waris dari suami atau istri yang hidup terlama serta anak-anak yang lahir dari perkawinan tersebut.

⁵⁶ Wawancara dengan Sari Yufriami, adalah salah seorang Staf di Disdukcapil Nagan Raya, wawancara dilaksanakan pada Senin 20 November 2023

4.3 Pembahasan Penelitian

Pencatatan perkawinan merupakan kewajiban administrasi berdasarkan peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk memberikan jaminan perlindungan hak asasi jika dikemudian hari timbul perbuatan hukum yang berimplikasi terjadinya akibat hukum sehingga dapat dibuktikan dengan bukti yang sempurna dengan suatu akta otentik sebagai suatu bentuk kepastian hukum. Pada Peraturan Pemerintah No. 9 Tahun 1975 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan (selanjutnya disebut PP No. 9 Tahun 1975), dalam Pasal 1 ayat (1) dijelaskan bahwa : “Pencatatan perkawinan dari mereka yang melangsungkan perkawinannya menurut agama Islam, dilakukan oleh Pegawai Pencatat sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 1954 tentang Pencatatan Nikah, Talak dan Rujuk” Pada ayat (2) dijelaskan bahwa : “Pencatatan perkawinan dari mereka yang melangsungkan perkawinannya menurut agamanya dan kepercayaannya itu selain agama Islam, dilakukan oleh Pegawai Pencatat Perkawinan pada kantor catatan sipil sebagaimana dimaksud dalam berbagai perundang-undangan mengenai pencatatan perkawinan”.

Ketentuan-ketentuan di atas sudah jelas bahwa Undang-Undang telah memerintahkan untuk mencatat setiap perkawinan. Menjadi makna yang ambigu di dalam bahasa hukum, apabila pencatatan perkawinan wajib dilakukan, maka sudah seharusnya aturan mengenai kewajiban mencatat perkawinan tersebut dilengkapi dengan sanksi bagi setiap pelanggarnya. Terkait penjatuhan sanksi dan/atau pemberian denda bagi pihak yang tidak melakukan pencatatan perkawinan ini, hukum positif di Indonesia tidak mengaturnya Anak-anak yang dilahirkan dari

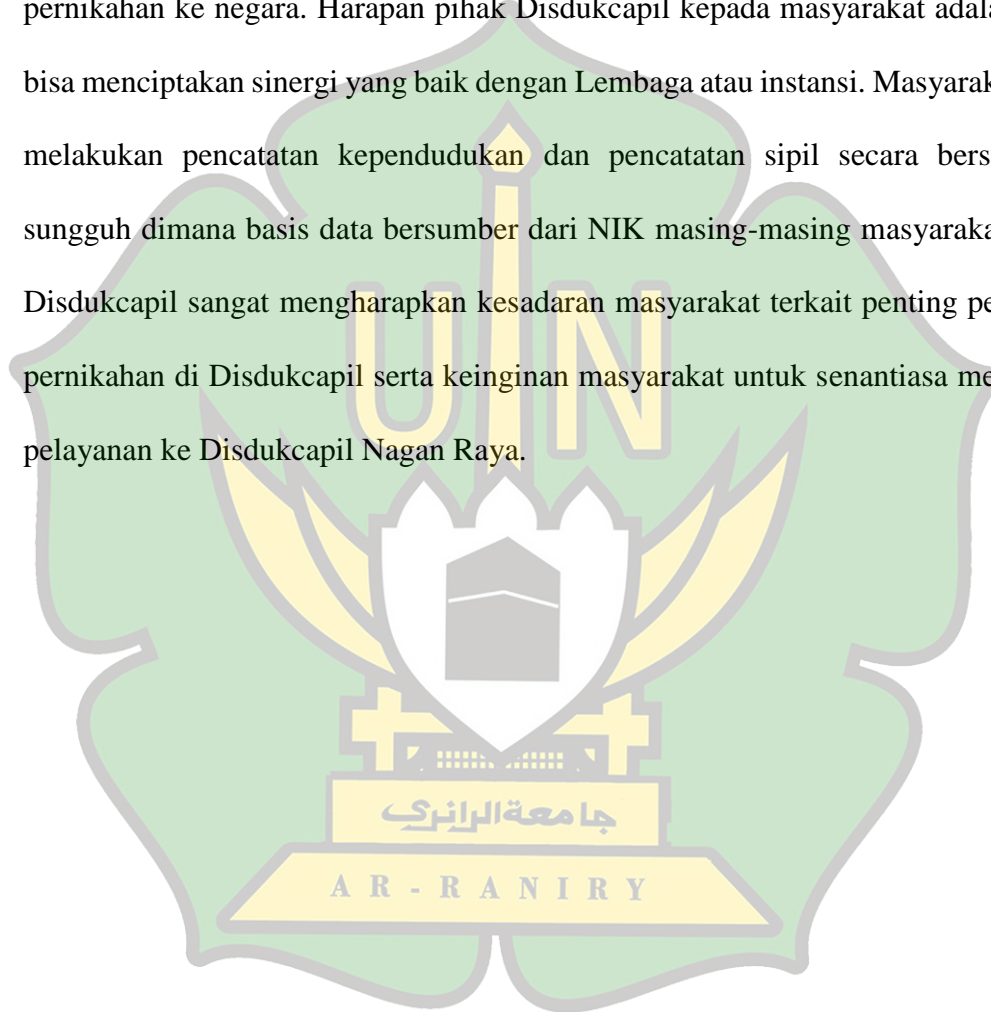
perkawinan yang tidak dicatat, akan mengalami kesulitan dalam mengurus akta kelahiran. Hal tersebut didasarkan bahwa salah satu persyaratan mengurus akta kelahiran adalah akta perkawinan kedua orang tuanya (buku nikah).

Pada tataran berikutnya, anak yang tidak memiliki akta lahir, akan kesulitan dalam mengurus pendaftaran sekolah, mengurus tunjangan keluarga, dan lain sebagainya. Pada hukum positif Indonesia, anak yang lahir dari perkawinan yang tidak dicatat seringkali mengalami “kerugian”, terutama dalam bidang hak waris. Salah satu bentuk kerugian yang di derita anak yang lahir dari perkawinan yang tidak dicatat adalah akan kesulitan mengurus akta kelahiran, dan pada umumnya nama orang tua yang tercantum pada akta kelahiran adalah nama ibunya. Secara psikologis, hal ini akan membawa dampak pada sisi psikologis anak, karena di masyarakat pada saat menemukan akta lahir anak yang hanya mencantumkan nama ibunya maka masyarakat akan berasumsi bahwa anak yang bersangkutan adalah anak yang lahir diluar perkawinan.

Dalam kasus tersebut, maka pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat berperan penting. Pihak Disdukcapil harus selalu memberikan sosialisasi dan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Peran Disdukcapil sangatlah diperlukan untuk menangani permasalahan ini. Minimnya pengetahuan masyarakat akan menjadi satu kendala yang dihadapi kedepannya. Pihak Disdukcapil juga sudah melakukan berbagai macam sosialisasi terkait dengan pendataan di Disdukcapil, tetapi mereka masih belum berhasil membuat masyarakat untuk melakukan pendataan ke Disdukcapil, terutama terkait tentang status pernikahannya. Masyarakat lebih mementingkan kebiasaan adat dan melakukan pernikahan hanya

secara agama. Mereka berpendapat bahwa status pernikahan yang tercantum dalam kartu keluarga maka mereka sudah sah menjadi suami istri.

Disdukcapil tidak hanya mengurus pendataan penduduk saja, namun Disdukcapil juga harus memberikan pelayanan Sipil. Salah satunya adalah pendataan status pernikahan ke negara. Harapan pihak Disdukcapil kepada masyarakat adalah harus bisa menciptakan sinergi yang baik dengan Lembaga atau instansi. Masyarakat dapat melakukan pencatatan kependudukan dan pencatatan sipil secara bersungguh-sungguh dimana basis data bersumber dari NIK masing-masing masyarakat. Pihak Disdukcapil sangat mengharapkan kesadaran masyarakat terkait penting pendataan pernikahan di Disdukcapil serta keinginan masyarakat untuk senantiasa melakukan pelayanan ke Disdukcapil Nagan Raya.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wilayah Nagan Raya dengan menggunakan pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Disdukcapil Kabupaten Nagan Raya adalah instansi yang bertugas dan bertanggung jawab memberikan layanan kepada masyarakat perihal pendataan penduduk dan pendataan sipil. Dalam beberapa kurun waktu terakhir pihak Disdukcapil senantiasa melakukan sosialisasi terkait pentingnya pendataan di Disdukcapil, khususnya pendataan status pernikahan. Dalam pengurusan akta cerai, pihak Disdukcapil berperan dengan baik dan memberikan layanan yang baik kepada masyarakat. Persyaratan yang diberikan oleh pihak Disdukcapil Nagan Raya terkait dengan proses pengurusan akta cerai juga mudah. Mengurus status pernikahan di Disdukcapil adalah salah satu faktor yang sangat penting dan sangat berpengaruh bagi masa depan, terutama status yang akan diterima oleh anak.
2. Kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan akta cerai di Kabupaten Nagan Raya salah satunya adalah kurangnya keinginan masyarakat untuk mengurus proses pendataan. Pihak

Disdukcapil sudah membuat berbagai sosialisasi, namun masyarakat masih belum bersungguh-sungguh melakukan pendataan di Disdukcapil. Ini menjadi kendala yang dari dulu sampai saat ini dihadapi oleh pihak Disdukcapil. Kendala lainnya yaitu pada sistem jaringan ketika proses upload data yang tergolong masih lamban. Hal ini menjadi salah satu penghambat bagi masyarakat dan staf yang bekerja di Disdukcapil. Selain itu, pemadaman listrik juga sering terjadi di Kantor Disdukcapil Nagan Raya sehingga memperlamban pelayanan.

5.2 Saran

1. Kepada Disdukcapil Nagan Raya diharapkan dapat memberikan layanan yang cepat dan tepat. Jaringan yang tersedia di kantor segera diperbaiki sehingga tidak memperlamban proses pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat
2. Kepada masyarakat diharapkan dapat bersungguh-sungguh melakukan pendataan ke pihak Disdukcapil, baik pencatatan penduduk maupun pencatatan sipil. karena jika tidak mengikuti aturan yang sudah ditetapkan, maka kedepannya akan susah untuk melakukan berbagai urusan ke negara.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Bruce J Cogen a.b Simarona Sahat, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta:Rineke Cipta, 1992.
- Burhalan, Bugin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Komuningkasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya)*.
- Deasy Tantriana, *Teori Administrasi*, Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014.
- Faisal Sanafiah, *Format-Format Penelitian Sosial*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015.
- Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2017.
- Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: Nuasa, 2009.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2015), Cet ke-2.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta), 2010.
- Mahmudi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama), 2012.
- Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Moh. Ali Wafa, *Hukum Perkawinan Di Indonesia Sebuah Kajian Dalam Hukum Islam Dan Hukum Materil*, Tangerang Selatan: YASMI, 2018.
- Moleong Laxy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2011.
- Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangngga, 2013.

- Muhammad Syaifuddin, S Turatmiyah, and A Yahanan, *Hukum Perceraian* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014.
- Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Narwoko J Dwi dan Bagong Suyanto, *Sosiologi: Teks Pengantar dan Terapan*, Jakarta:Kencana), 2014.
- Nur Alam, Harmon Harun, *Himpunan Undang-Undang...2003*.
- Rakhmat, Jalahuddin. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : Remaja Karya. 2013.
- Robinson Taringan. *Perencanaan Pembagunan Wilayah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Sanapiah Faisal, *Penelitian Kualitatif: dasar-dasar dan aplikasi*, Malang, 1990.
- Sarlito Wirawan Sarwono, *Teori- Teori Psikologi Sosial*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Sarlito Wirawan Sarwono, *Teori- Teori Psikologi Sosial*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Sayuti (ed), *Pedoman Penulisan Skripsi*, IAIN STS Jambi: Fakultas Syari'ah dan Syaria'ah press, 2014.
- Soerjono Soekanto., *Sosiologi Suatu Pengantar*, Edisi Baru (Jakarta:Rajawali Pers), 2009.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kkualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sutarto. *Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Terhadap Pelayanan Masyarakat Di Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selata*, 2015.
- Syamsir, Torang, *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- W.J.S.Poerwasarminta, *kamus umum bahasa indonesia*, jakarta: Balai Pustaka. 1976.
- Wawancara dengan Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian Disdukcapil Kabupaten Nagan Raya, pada tanggal Maret 2023.

Undang-undang:

Peraturan Bupati Nagan Raya Nomor 68 pasal 20 tahun 2016 tentang tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

UNDANG-UNDANG RI Nomor 16 Tahun 2019, Undang-Undang RI Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Perkawinan Dan Kompilasi Hukum Islam.

UNDANG-UNDANG No 24 Tahun 2013 tentang standar pelayanan penerbitan akta perceraian dinas kependudukan dan pencatatan sipil di setiap kota/kabupaten.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679).

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (lembaran Negara republik Indonesia tahun 2013 nomor 232, tambahan Negara republik Indonesia nomor 5038).

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587).

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036).

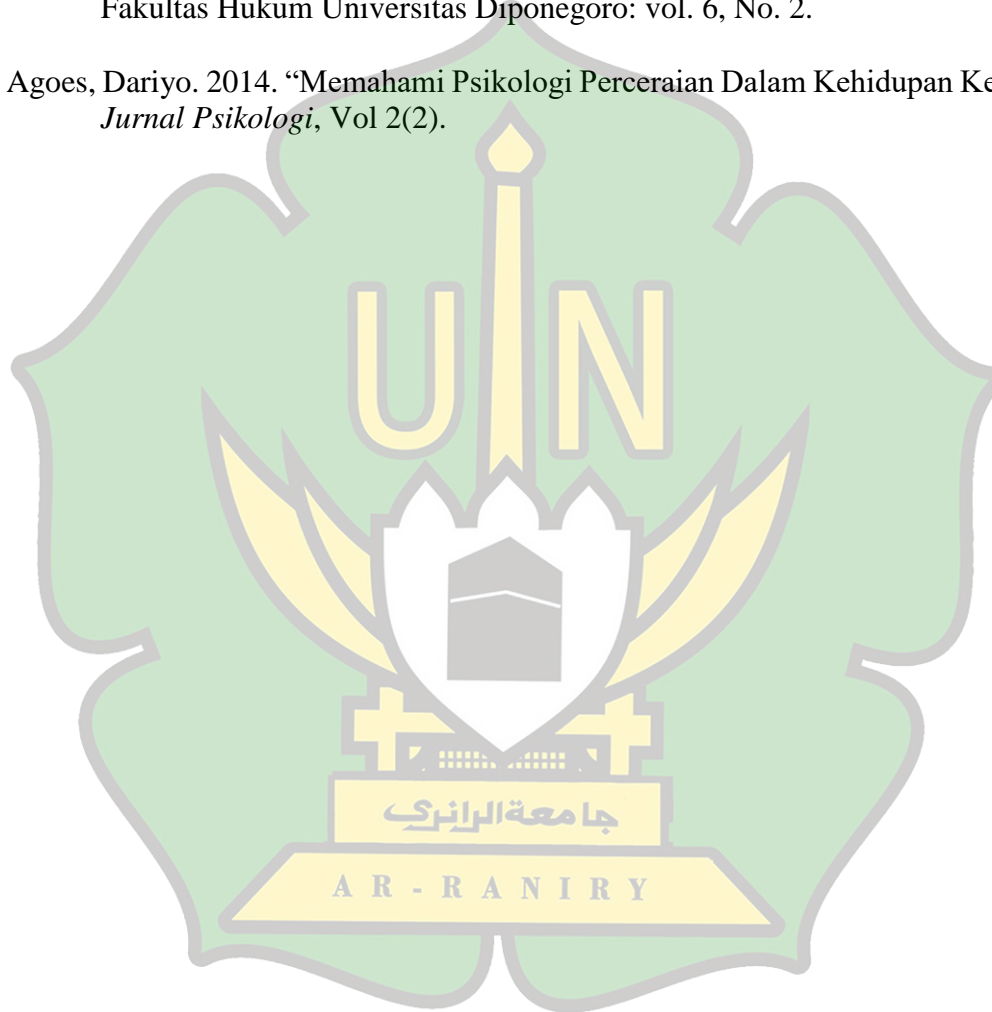
Qanun Kabupaten Nagan Raya Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Nagan Raya (Lembaran Kabupaten Nagan Raya Tahun 2016 Nomor 31, Tambahan Lembaran Kabupaten Nagan Raya Nomor 3).

Jurnal:

Virgi, Andika, Listatnto. 2021. “Efektifitas Layanan Pengambilan Akta Cerai Melalui Aplikasi Online di Pengadilan Agama Bandung”. Jurnal legislasi Indonesia Vol.14(3).

Rizki, Hegia, Sampurna. 2017. “Kualitas Pelayanan Perkara Perceraian Di Kantor Pengadilan Agama”. Jurnal ADHUM, Vol.7(1).

- Muhammad, Igna, Hakim, Ilmi. 2019. “*Kualitas Pelayanan Perkara Perceraian di Kantor Pengadilan Agama*”. *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, Vol.3(2).
- Masrini. 2016. “Peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan Dalam Pelayanan Publik”. *eJournal Administrasi Negara* Vol 4 (3).
- Aulia, Aziza & dkk. 2017. *Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak Di kota Semarang*, *Jurnal Penelitian Fakultas Hukum Universitas Diponegoro*: vol. 6, No. 2.
- Agoes, Dariyo. 2014. “Memahami Psikologi Perceraian Dalam Kehidupan Keluarga,” *Jurnal Psikologi*, Vol 2(2).



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian

INSTRUMEN WAWANCARA BERSAMA DISDUKCAPIL

KABUPATEN NAGAN RAYA

Hari/Tanggal :

Nama :

Alamat :

Jabatan :

No	Butir Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa saja visi dan misi Disdukcapil Kabupaten Nagan Raya?	
2.	Apa target dan sasaran dalam program pelayanan pengurusan status pernikahan pada Disdukcapil Kabupaten Nagan Raya?	
3.	Apa yang melatar belakangi seorang masyarakat untuk harus mendaftarkan status pernikahannya ke Disdukcapil?	
4.	Pelayanan apa saja yang diberikan Disdukcapil Kabupaten Nagan Raya kepada masyarakat?	
5.	Bagaimana sistem pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil dalam meningkatkan minat masyarakat khususnya dalam bidang pengurusan akta cerai?	

6.	Apa saja syarat-syarat yang harus dipenuhi masyarakat dalam pengurusan Akta cerai di Disdukcapil Kabupaten Nagan Raya?	
7.	Apakah selama ini Disdukcapil Kabupaten Nagan Raya pernah melakukan sosialisasi terkait pentingnya pendataan status pernikahan kepada masyarakat? jika pernah bagaimana bentuk kegiatannya?	
8.	Seberapa besar peningkatan jumlah masyarakat yang mengurus pendataan status pernikahan di setiap tahunnya?	
9.	Apa saja kendala Disdukcapil Kabupaten Nagan Raya dalam meningkatkan minat masyarakat untuk mengurus status pernikahan ke pihak Disdukcapil?	
10.	Apa harapan dari pihak Disdukcapil Kabupaten Nagan Raya kepada masyarakat?	

INSTRUMEN WAWANCARA BERSAMA MASYARAKAT

Hari/Tanggal :

Nama :

Alamat :


Pekerjaan :

No	Butir pertanyaan	Jawaban
1.	Apa bapak ibu pernah mengurus status pernikahan ke Disdukcapil Kabupaten Nagan Raya?	
2.	Berapa proses pengurusan status pernikahan ke Disdukcapil Kabupaten Nagan Raya?	
3.	Bagaimana sistem pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Nagan Raya?	
4.	Bagaimana pandangan bapak/ibu terhadap pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Nagan Raya khususnya saat pengurusan status pernikahan?	
5.	Bagaimana pandangan bapak/ibu terhadap fasilitas yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Nagan Raya saat pengurusan status pernikahan?	
6.	Faktor apa yang membuat bapak/ibu berminat untuk mengurus status	

	pernikahan di Disdukcapil Kabupaten Nagan Raya?	
7.	Menurut bapak/ibu, apakah mendata status pernikahan di Disdukcapil penting? Mengapa?	
8.	Apakah kendala yang paling susah saat mengurus pendataan status pernikahan di Disdukcapil Kabupaten Nagan Raya?	
9.	Menurut bapak/ibu, apakah pihak Disdukcapil perlu memberikan penyuluhan terkait dengan pentingnya mengurus status pernikahan di Disdukcapil Nagan Raya?	
10.	Apa harapan bapak/ibu terkait dengan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Nagan Raya?	



Lampiran 2. Surat Keputusan Dekan



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 567/Un.08/FISIP/Kp.07.6/03/2023

TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2022, tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 statuta UIN Ar-Raniry banda Aceh ;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 44 tahun 2022 tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan nomor PER-50/PB/2007 tentang Pelaksanaan Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Oleh Satuan Kerja Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU);
12. DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 025.04.2.423925/2023, Tanggal 30 Nopember 2022.

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara 'pada tanggal **01 Februari 2023**

MEMUTUSKAN

Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

KESATU : Menunjuk dan mengangkat Saudara :


1. Dr. Said Amirulkamar, MM., M.Si. Sebagai pembimbing I
2. Eka Januar, M.Soc.Sc. Sebagai pembimbing II

Untuk membimbing skripsi :
Nama : Mita
NIM : 190802102
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Peran Dinas Kependudukan Dalam Pelayanan Akta Cerai di Kabupaten Nagan Raya

KEDUA : Segala pembiayaan yang diakibatkan oleh surat keputusan ini dibebankan pada DIPA Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
pada tanggal : 01 Maret 2023
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU PEMERINTAHAN,


MUJI MULIA

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.

Lampiran 3. Surat Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
 Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
 Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-2066/Un. 08/FISIP.I/PP.00.9/10/2023
 Lamp : -
 Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
 Disdukcapil Nagan Raya
 Assalamu'alaikum Wr.Wb.
 Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **MITA / 190802102**
 Semester/Jurusan : IX / Ilmu Administrasi Negara
 Alamat sekarang : Rukoh (Darussalam)

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Peran Dinas Kependudukan Dalam Pelayanan Akta Cerai di Kabupaten Nagan Raya**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 25 Oktober 2023
 an. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



جامعة الرانيري
AR - RANIRY

Berlaku sampai : 22 April 2024 Eka Januar, M.Soc.Sc.

Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan Kepala Disdukcapil Nagan Raya



Wawancara dengan kepala Bidang





Wawancara dengan Staf bidang Perkawinan dan Perceraian

