



Pelayanan Penerbitan Dokumen Akta Perkawinan di Kabupaten Humbang Hasundutan Provinsi Sumatera Utara

Arifin Sulaeman Hutasoit

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Sumedang, Indonesia

Email: arifinhutasoit61@gmail.com

Received: (11-06-2026), Accepted: (16-09-2026), Published Online: (18-09-2026)

ABSTRAK

Akta perkawinan merupakan dokumen kependudukan yang memiliki urgensi tinggi sebagai bukti legalitas perkawinan dan dasar penerbitan dokumen turunan seperti Kartu Keluarga dan KTP. Namun, kepemilikan akta perkawinan di Kabupaten Humbang Hasundutan masih belum merata, dengan capaian di setiap kecamatan yang berkisar antara 53% hingga 67%, serta terdapatnya komunitas penganut kepercayaan Parmalim yang belum terjangkau program pelayanan yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan penerbitan dokumen akta perkawinan dan faktor-faktor yang memengaruhinya di Kabupaten Humbang Hasundutan. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, dan triangulasi. Analisis hasil penelitian menggunakan teori Servqual dari Parasuraman yang mencakup lima dimensi, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan secara umum sudah berjalan dengan baik dan sesuai SOP, ditandai dengan adanya inovasi program SIPALAWIJA (Sistem Pelayanan Langsung Pencatatan Akta Perkawinan di Gereja) yang mempermudah masyarakat Kristen Protestan dan Katolik memperoleh akta pada hari pernikahan. Namun terdapat sejumlah faktor penghambat, di antaranya keterbatasan anggaran dan peralatan, ketidakstabilan jaringan SIAK, rendahnya kesadaran masyarakat, keterbatasan akses informasi terutama di daerah terpencil, serta belum tersedianya program khusus bagi penganut kepercayaan Parmalim. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kapasitas kelembagaan, perluasan sosialisasi, pengembangan layanan berbasis teknologi, serta inovasi pelayanan yang inklusif bagi seluruh kelompok masyarakat.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan; Akta Perkawinan; Pelayanan; Servqual; SIPALAWIJA; Humbang Hasundutan

ABSTRACT

A marriage certificate is a civil registration document of high urgency, serving as legal proof of marriage and as the basis for issuing derivative documents such as the Family Card and National Identity Card. However, marriage certificate ownership in Humbang Hasundutan Regency remains unevenly distributed, with coverage across sub-districts ranging from 53% to 67%, and the Parmalim indigenous faith community remains unreached by existing service programs. This study

aims to examine the service of marriage certificate issuance and the factors influencing it in Humbang Hasundutan Regency. A descriptive qualitative method was employed, with data collected through in-depth interviews, observation, documentation, and triangulation. The analysis was conducted using the Servqual theory by Parasuraman, encompassing five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The findings indicate that the marriage certificate issuance service at the Department of Population and Civil Registration of Humbang Hasundutan Regency has generally been running well and in accordance with standard operating procedures, as evidenced by the innovation of the SIPALAWIJA program (Direct Service System for Marriage Certificate Registration at Churches), which enables Protestant and Catholic communities to obtain their marriage certificates on their wedding day. Nevertheless, several inhibiting factors were identified, including limited budget and equipment, unstable SIAK network connectivity, low public awareness, restricted access to information particularly in remote areas, and the absence of a dedicated program for the Parmalim faith community. This study recommends strengthening institutional capacity, expanding public outreach and socialization, developing technology-based services, and establishing inclusive service innovations accessible to all segments of society.

Keywords: Civil Administration; Marriage Certificate; Service; Servqual; SIPALAWIJA, Humbang Hasundutan

PENDAHULUAN

Kepemilikan dokumen kependudukan merupakan hak dasar setiap warga negara Indonesia yang dijamin oleh Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Salah satu dokumen yang memiliki peran vital dalam menjamin kepastian hukum adalah akta perkawinan. Akta perkawinan bukan sekadar bukti legalitas suatu pernikahan, melainkan juga menjadi dasar penerbitan dokumen turunan seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang mencerminkan perubahan status sipil seseorang (Alif Utama et al., 2023). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah perkawinan yang tercatat di Indonesia mencapai 1.577.255 pada tahun 2023. Namun demikian, tingginya angka perkawinan tidak berbanding lurus dengan kepemilikan akta perkawinan di berbagai daerah, terutama di wilayah Sumatera Utara.

Kondisi kepemilikan akta perkawinan di Provinsi Sumatera Utara masih menunjukkan disparitas yang signifikan antar kabupaten. Data Semester II Tahun 2024 memperlihatkan sejumlah kabupaten dengan capaian yang sangat rendah, di antaranya Kabupaten Pakpak Bharat (27,39%), Kabupaten Padang Lawas Utara (34,73%), dan Kabupaten Nias Selatan (44,43%). Rendahnya capaian ini disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain kurangnya sosialisasi, rendahnya kesadaran masyarakat akan urgensi dokumen pencatatan sipil, ketimpangan ekonomi, serta terbatasnya inovasi dan kapasitas kelembagaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan akta perkawinan masih menghadapi tantangan struktural yang perlu diselesaikan secara sistematis di tingkat kabupaten.

Permasalahan serupa juga terjadi di Kabupaten Humbang Hasundutan, Provinsi Sumatera Utara. Berdasarkan data Disdukcapil Kabupaten Humbang Hasundutan tahun 2025, kepemilikan akta perkawinan di seluruh kecamatan masih berada di bawah angka 68%, dengan capaian terendah di Kecamatan Tara Bintang (53,26%) dan tertinggi di Kecamatan Paranginan (67,42%) sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Kepemilikan Akta Perkawinan di Kabupaten Humbang Hasundutan

NO	KECAMATAN	JML KAWIN	MEMILIKI AKTA (%)	TIDAK MEMILIKI (%)
1.	Parlilitan	8.397	55,84%	44,16%
2.	Pollung	8.712	64,65%	23,88%
3.	Baktiraja	2.999	55,39%	44,61%
4.	Paranginan	6.078	67,42%	32,58%
5.	Lintongnihuta	13.391	62,45%	37,55%
6.	Dolok Sanggul	20.868	59,99%	40,01%
7.	Sijama Polang	2.637	57,49%	42,51%
8.	Onan Ganjang	4.555	58,31%	41,69%
9.	Pakkat	9.982	55,52%	44,48%
10.	Tara Bintang	3.209	53,26%	46,74%

Sumber: Disdukcapil Humbang Hasundutan, 2025 (diolah penulis)

Sebagai respons terhadap permasalahan tersebut, Disdukcapil Kabupaten Humbang Hasundutan menginisiasi program SIPALAWIJA (Sistem Pelayanan Langsung Pencatatan Akta Perkawinan di Gereja), yakni program kerja sama antara Disdukcapil dengan gereja-gereja setempat untuk mempercepat penerbitan akta perkawinan beserta dokumen turunannya. Program ini relevan secara kontekstual mengingat mayoritas penduduk Humbang Hasundutan beragama Kristen Protestan dan Katolik, di mana pemberkatan pernikahan dilaksanakan di gereja dan dianggap sah secara sosial (BPS, 2019). Kehadiran SIPALAWIJA menjadi terobosan yang signifikan karena memungkinkan pasangan yang baru menikah memperoleh akta perkawinan pada hari yang sama tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil.

Kendati demikian, program SIPALAWIJA belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Di Kabupaten Humbang Hasundutan terdapat komunitas penganut kepercayaan Parmalim (Ugamo Malim), yaitu kepercayaan asli suku Batak yang telah terdaftar secara resmi di Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI (Nomor Inventarisasi: I.136/F.3/N.1.1/1980). Berdasarkan studi pendahuluan bersama operator Disdukcapil Kabupaten Humbang Hasundutan, tercatat terdapat 80 penganut Parmalim di wilayah ini, dan hanya 20 orang atau sekitar 25% yang telah memiliki akta perkawinan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan cakupan layanan yang belum mengakomodir kelompok kepercayaan ini. Di samping itu, dari aspek kualitas layanan, masih terdapat hambatan berupa keterbatasan sarana dan prasarana, gangguan jaringan SIAK, serta rendahnya kesadaran masyarakat di wilayah terpencil.

Penelitian terdahulu mengenai pelayanan penerbitan akta perkawinan pada umumnya berfokus pada aspek yuridis administratif (Taufik et al., 2022), pelayanan berbasis kelompok etnis tertentu (Triyanto, 2019), efektivitas program inovasi daerah (Kusuma, 2023), serta pendekatan kultural dalam penerbitan akta (Yunita et al., 2024;

Sinalarem, 2025). Namun demikian, kajian tentang pelayanan penerbitan akta perkawinan di Humbang Hasundutan ini secara spesifik menganalisis pelaksanaan pelayanan dengan pendekatan Servqual di daerah yang memiliki keyakinan mayoritas Kristen, tetapi ada aliran kepercayaan juga yang jarang dijangkau informasi maupun teknologi, sekaligus program inovasi lokal seperti SIPALAWIJA yang masih terbatas. Penelitian ini mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis pelayanan penerbitan akta perkawinan secara menyeluruh, mencakup seluruh lapisan masyarakat termasuk kelompok kepercayaan Parmalim yang selama ini belum terjangkau oleh inovasi pelayanan yang ada.

Secara kritis, kelemahan penelitian-penelitian terdahulu tersebut terletak pada tiga hal. Pertama, studi yang berfokus pada aspek yuridis-administratif (Taufik et al., 2022) maupun kelompok etnis tertentu (Triyanto, 2019) umumnya menilai kepatuhan prosedural semata tanpa menggunakan instrumen kualitas layanan yang terstruktur, sehingga tidak mampu menjelaskan mengapa kesenjangan layanan terjadi, hanya sebatas menggambarkan gejalanya. Kedua, penelitian tentang efektivitas program inovasi daerah (Kusuma, 2023) cenderung berhenti pada evaluasi keberhasilan program tunggal dan belum mengaitkannya dengan kelompok masyarakat yang justru tidak terjangkau oleh program tersebut. Ketiga, kajian dengan pendekatan kultural (Yunita et al., 2024; Sinalarem, 2025) memang telah menyentuh isu inklusivitas kelompok kepercayaan, namun dilakukan di wilayah dengan konfigurasi keagamaan yang berbeda dan belum menggunakan kerangka multidimensi yang dapat memetakan kesenjangan secara sistematis pada setiap aspek layanan. Kebaruan (novelty) penggunaan pendekatan Servqual pada penelitian ini terletak pada kemampuannya memetakan kesenjangan layanan secara multidimensi (lima dimensi sekaligus) pada satu lokus yang memiliki dua karakteristik unik secara bersamaan, yaitu mayoritas penduduk beragama Kristen dengan inovasi lokal (SIPALAWIJA) yang sudah berjalan, sekaligus terdapat kelompok kepercayaan asli (Parmalim) yang secara struktural berada di luar jangkauan inovasi tersebut—kombinasi konteks yang belum diuji pada penelitian-penelitian sebelumnya.

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana pelayanan penerbitan dokumen akta perkawinan di Kabupaten Humbang Hasundutan? dan (2) Apa faktor yang mempengaruhi pelayanan penerbitan akta perkawinan di Kabupaten Humbang Hasundutan? Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan penerbitan akta perkawinan serta faktor-faktor yang memengaruhinya, sehingga dapat memberikan rekomendasi bagi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih inklusif dan merata di Kabupaten Humbang Hasundutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan *deskriptif kualitatif* untuk menganalisis secara mendalam pelayanan penerbitan dokumen akta perkawinan di Kabupaten Humbang Hasundutan. Menurut Creswell (2018), penelitian kualitatif merupakan pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan oleh individu atau kelompok terhadap suatu masalah sosial melalui proses penggalan data yang

bersifat induktif, membangun pemahaman dari hal-hal yang spesifik menuju tema-tema yang lebih umum. Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini tidak bertujuan mengukur variabel secara statistik, melainkan mendeskripsikan dan menginterpretasikan kenyataan pelayanan di lapangan secara kontekstual dan mendalam.

Data dikumpulkan melalui empat teknik yang saling melengkapi. Pertama, *wawancara semi-terstruktur* dengan lima kelompok informan yang dipilih menggunakan *purposive sampling* berdasarkan relevansi jabatan dan keterlibatan langsung dalam pelayanan penerbitan akta perkawinan (Abdussamad, 2021). Kedua, *observasi partisipatif* di Kantor Disdukcapil Kabupaten Humbang Hasundutan untuk memperoleh gambaran langsung kondisi fasilitas, prosedur, dan interaksi antara petugas dan masyarakat. Ketiga, *dokumentasi* berupa data kepemilikan akta perkawinan per kecamatan, daftar pegawai, dan dokumen administratif terkait (Sugiyono, 2023). Keempat, *triangulasi teknik*, yaitu pengecekan silang data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan kredibilitas dan validitas temuan.

Kelima kelompok informan pada Tabel informan berikut, tidak seluruhnya berjumlah satu orang per kode; kode I1–I5 merepresentasikan kategori peran, sedangkan jumlah individu pada setiap kategori disesuaikan dengan kebutuhan triangulasi sumber. Kelompok I1 dan I2 diwawancarai secara tunggal karena posisinya sebagai pemegang kebijakan tunggal pada jabatannya. Kelompok I3 (operator/petugas front office) dipilih lebih dari satu orang agar variasi pengalaman pelayanan sehari-hari dapat dibandingkan. Kelompok I4 (masyarakat pemohon) sengaja dipilih dari latar belakang yang beragam—mencakup pemohon dari kecamatan pusat maupun kecamatan terpencil, serta melibatkan penganut kepercayaan Parmalim—agar pengalaman kelompok mayoritas dan kelompok yang selama ini kurang terlayani dapat diperbandingkan secara memadai. Kelompok I5 (pendeta/pemuka agama) dipilih dari lebih dari satu gereja mitra SIPALAWIJA untuk memastikan konsistensi keterangan mengenai pelaksanaan program. Prinsip *purposive sampling* yang digunakan mengutamakan relevansi jabatan dan keterlibatan langsung sebagaimana disebutkan Abdussamad (2021), dengan jumlah informan pada tiap kelompok dihentikan pada titik kejenuhan data (*data saturation*), yakni ketika wawancara tambahan tidak lagi memunculkan informasi baru yang substantif. Jadi dalam penelitian ini untuk I1 berjumlah 1 Orang, I2 berjumlah 1 Orang, I3 berjumlah 3 orang masyarakat 6 orang dan pemuka agama ada 3 orang.

Tabel 2. Informan Penelitian

Kode	Informan	Peran
I1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan	Pengambil kebijakan dan penanggung jawab pelayanan administrasi kependudukan
I2	Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan	Pelaksana kebijakan teknis pelayanan pencatatan sipil termasuk akta perkawinan
I3	Operator/Petugas <i>Front Office</i>	Pelaksana pelayanan langsung dan

		pengelola input data SIAK
I4	Masyarakat Pemohon Akta Perkawinan	Penerima layanan dan saksi implementasi pelayanan di lapangan
I5	Pendeta/Pemuka Agama	Pelaksana pemberkatan pernikahan dan mitra program SIPALAWIJA

Sumber: Diolah Penulis, 2025

Operasionalisasi konsep dalam penelitian ini mengacu pada teori *Servqual* (Parasuraman, Zeithaml, & Berry dalam Sulistiyowati, 2018) yang mengukur kualitas layanan melalui perbandingan antara harapan dan persepsi pengguna. Lima dimensi—*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*—dioperasionalkan ke dalam indikator-indikator spesifik sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 3. Operasionalisasi Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Indikator
Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan (Servqual – Parasuraman, Zeithaml & Berry)	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Ketersediaan fasilitas fisik; kenyamanan ruang tunggu; kebersihan dan kerapian lingkungan kantor
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Kemampuan memberikan layanan sesuai SOP; ketepatan waktu penyelesaian dokumen; konsistensi prosedur pelayanan
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Kesediaan petugas membantu dengan cepat dan tepat; kemampuan merespons pertanyaan; kecepatan perhatian terhadap kebutuhan pemohon
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Pengetahuan dan kompetensi petugas; menciptakan rasa aman dan kepercayaan; sikap sopan santun dalam melayani
	<i>Empathy</i> (Empati)	Kepedulian dan perhatian individual; memberikan layanan yang personal; kesediaan mendengarkan dan memahami kebutuhan pemohon

Sumber: Diadaptasi dari Parasuraman, Zeithaml & Berry (dalam Sulistiyowati, 2018), diolah penulis 2025.

Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi *ATLAS.ti 26* sebagai perangkat *Computer-Aided Qualitative Data Analysis Software (CAQDAS)*. Aplikasi ini memungkinkan peneliti mengorganisasi, mengkode, dan menganalisis data secara sistematis melalui fitur *Word Frequency Query* yang menghasilkan visualisasi *word cloud*, serta fitur jaringan kode (*network view*) untuk menelusuri hubungan antar tema (Afriansyah, 2016; Pasaribu, 2024). Prosedur analisis mengikuti model Miles, Huberman, dan Saldaña (2020) yang mencakup kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi

Perlu ditegaskan bahwa penelitian ini tidak menggunakan Servqual dalam bentuk kuesioner berskala yang menghitung selisih numerik antara skor harapan (*expected service*) dan persepsi (*perceived service*) sebagaimana instrumen aslinya (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Lima dimensi Servqual di sini diadopsi sebagai kerangka koding kualitatif (bukan skala pengukuran) untuk mengorganisasi data wawancara dan observasi ke dalam kategori yang terstruktur. Kesenjangan antara harapan dan pengalaman aktual tetap ditelusuri, namun secara kualitatif—yaitu dengan membandingkan pernyataan informan mengenai standar layanan yang mereka harapkan (misalnya kecepatan proses, kejelasan informasi, perlakuan setara) dengan pengalaman layanan yang mereka rasakan secara langsung, sebagaimana disarankan Brysland dan Curry (2001) untuk konteks organisasi publik yang sulit diukur murni secara kuantitatif. Pendekatan ini menjadi keterbatasan metodologis yang disadari penulis: temuan pada bagian hasil mendeskripsikan kondisi pelayanan dan kesenjangannya secara tematik, bukan skor gap numerik per dimensi, sehingga perbandingan besaran kesenjangan antar dimensi tidak dapat disajikan secara presisi kuantitatif.

Pada pembahasan ini menyajikan hasil analisis terhadap dua rumusan masalah penelitian yaitu bagaimana pelayanan penerbitan akta perkawinan di Kabupaten Humbang Hasundutan? dan apa faktor yang memengaruhinya. Hasil pengolahan data menggunakan fitur *Word Frequency Query* pada ATLAS.ti 26 menghasilkan visualisasi *word cloud* yang memperlihatkan kata-kata seperti gambar berikut:



Kata "warga" sebagai kata dengan frekuensi tertinggi di antara seluruh koding. Hal ini mencerminkan bahwa orientasi pelayanan kepada masyarakat menjadi inti narasi para informan, sejalan dengan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009. Kata-kata lain dengan frekuensi tinggi—*pelayanan, program, dokumen, petugas, kepercayaan* dan *malim*—

membentuk tiga klaster tematik utama yaitu aktor pelayanan (warga–petugas), substansi layanan (dokumen–akta–informasi) dan kualitas dan evaluasi layanan (kepercayaan–monitoring–evaluasi). Kemunculan kata "malim" menjadi temuan kritis yang merepresentasikan komunitas penganut kepercayaan Parmalim yang belum terakomodasi secara optimal dalam program inovasi pelayanan yang ada.

A. Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan Berdasarkan Lima Dimensi Servqual

Pada Dimensi yang pertama adalah Dimensi *tangibles* mencakup penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil yang dapat dilihat serta dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai kesan pertama kualitas pelayanan. Kang dan James (2004) menegaskan bahwa kondisi bukti fisik berperan penting dalam membentuk persepsi awal masyarakat terhadap profesionalisme sebuah lembaga. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, fasilitas Disdukcapil Kabupaten Humbang Hasundutan sudah dapat dikategorikan cukup memadai. Tersedia mesin antrian, kursi tunggu yang cukup, pojok disabilitas, ruang menyusui, dan papan informasi prosedur berukuran besar di ruang tunggu. Kepala Dinas (I1) menjelaskan bahwa dinas menyediakan fasilitas yang *disability-friendly* sebagai bentuk komitmen pelayanan inklusif. Masyarakat (I4) membenarkan hal tersebut: "*Kalau fasilitasnya menurut saya sudah lengkap dan membuat nyaman ya, tadi ada mesin antriannya dan kursinya cukup banyak.*".

Perwujudan *tangibles* yang paling inovatif terlihat pada program SIPALAWIJA, di mana bukti fisik pelayanan tidak lagi terbatas pada gedung kantor, melainkan kehadiran petugas langsung di gereja saat pemberkatan pernikahan berlangsung. Ini merupakan perluasan dimensi fisik yang kontekstual dan adaptif terhadap kondisi sosial-keagamaan masyarakat setempat.

Kendati demikian, terdapat hambatan yang memerlukan perhatian. Operator (I2) mengungkapkan bahwa komputer dan printer sudah mulai berusia tua dan kerap mengalami gangguan, sementara pengadaan peralatan baru terkendala anggaran. Gangguan server SIAK yang bersifat terpusat menjadi hambatan teknis yang paling sering terjadi dan tidak sepenuhnya dapat dikendalikan di tingkat daerah. Dari sisi kapasitas ruang, beberapa masyarakat mengeluhkan kondisi yang agak sesak pada hari-hari tertentu saat kunjungan tinggi karena tidak tersedianya pendingin udara. Kemudian ada dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan menyampaikan layanan yang dijanjikan secara tepat, akurat, dan konsisten. Keandalan dalam penerbitan akta perkawinan menjadi kunci kepastian hukum bagi masyarakat, mengingat akta ini merupakan dasar legalitas bagi penerbitan Kartu Keluarga dan KTP dengan status baru (Alif Utama et al., 2023).

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Humbang Hasundutan secara umum telah berjalan konsisten sesuai prosedur. Akta perkawinan dapat diselesaikan dalam waktu 1×24 jam apabila seluruh persyaratan telah lengkap. Petugas front office (I3) menegaskan bahwa setiap tahapan SOP—dari penerimaan berkas, pengecekan kelengkapan, input SIAK, verifikasi ulang, hingga pencetakan—wajib dijalankan tanpa ada yang dilewati. Pengecekan ganda dilakukan sebelum akta dicetak untuk memastikan tidak ada kesalahan data nama, tanggal, maupun tempat. Konsistensi ini dikonfirmasi masyarakat (I4) yang menyatakan bahwa petugas tetap membantu

meskipun ada kekurangan dokumen, dengan menawarkan solusi seperti memperbolehkan dokumen difoto dari rumah kemudian diprintkan di kantor.

Namun terdapat dua kendala struktural. Pertama, ketidakstabilan jaringan SIAK yang bersifat sistem terpusat menyebabkan proses pelayanan dapat terhenti di luar kendali dinas daerah. Kepala Bidang (I2) menyatakan bahwa ketika gangguan terjadi, petugas langsung menghubungi pemohon yang bersangkutan untuk memberitahu. Kedua, tidak adanya pelatihan formal bagi petugas; seluruh operator belajar secara otodidak dan saling berbagi pengetahuan. Kondisi ini berimplikasi pada belum meratanya kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat yang memiliki tingkat pemahaman beragam. Temuan ini sejalan dengan Taufik et al. (2022) yang menyatakan bahwa keterbatasan kapasitas SDM menjadi hambatan utama keandalan pelayanan akta perkawinan di daerah.

Dalam Servqual Terdapat Dimensi yang mencerminkan kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu masyarakat yaitu *responsiveness*. Daya tanggap Disdukcapil Kabupaten Humbang Hasundutan paling nyata terlihat dari lahirnya program SIPALAWIJA sebagai bentuk respons proaktif terhadap kondisi sosial-keagamaan masyarakat, sejalan dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 yang mewajibkan pelayanan publik dilaksanakan secara cepat dan mudah diakses.

Dalam pelayanan tatap muka, petugas telah menunjukkan kesigapan yang baik. Petugas front office (I3) menjelaskan prosedur secara jelas dan sopan, memberikan arahan lengkap terkait kelengkapan berkas, bahkan menawarkan solusi alternatif bagi masyarakat yang datang dengan dokumen tidak lengkap agar tidak perlu pulang pergi. Pendeta (I5) yang bermitra dalam SIPALAWIJA mengonfirmasi bahwa petugas cukup sigap dan melakukan koordinasi awal sebelum hari pernikahan: "*Mereka biasanya memberikan informasi apa saja yang perlu disiapkan, jadi kami dari gereja juga bisa membantu pemasangan untuk melengkapi berkas.*"

Akan tetapi, terdapat kelemahan signifikan dalam akses informasi jarak jauh. Masyarakat (I4) mengungkapkan tidak mengetahui adanya saluran komunikasi seperti call center, sehingga harus datang langsung ke kantor hanya untuk mendapatkan informasi awal. Padahal, dinas sebenarnya memiliki saluran komunikasi namun belum disosialisasikan secara luas. Kondisi ini sangat membebani masyarakat dari kecamatan terpencil yang berjarak jauh dari ibu kota kabupaten. Dalam kondisi layanan ramai, penjelasan petugas juga cenderung menjadi singkat karena banyaknya antrian, sehingga tidak semua masyarakat mendapat pemahaman yang menyeluruh.

Selanjutnya terdapat Dimensi *assurance* berkaitan dengan kemampuan petugas memberikan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan kepada masyarakat. Hardiyansyah (2018) menegaskan bahwa *assurance* dalam pelayanan publik mencakup kepastian hukum, kepastian waktu, dan sikap profesional yang meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi.

Jaminan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Humbang Hasundutan tercermin dari beberapa hal pokok. Pertama, penerbitan akta perkawinan dilaksanakan tanpa pungutan biaya sesuai ketentuan nasional, dan hal ini disampaikan secara terbuka kepada masyarakat—termasuk melalui klarifikasi langsung ketika ada masyarakat yang

datang dengan informasi yang salah tentang adanya biaya. Kedua, petugas (I3) memberikan tanda terima saat menerima berkas sebagai bukti resmi sehingga masyarakat memiliki kepastian atas dokumen mereka. Ketiga, seluruh informan mengonfirmasi sikap sopan santun petugas yang konsisten menciptakan suasana pelayanan yang kondusif.

Meski demikian, terdapat kesenjangan pemerataan jaminan kepercayaan. Masyarakat yang berasal dari wilayah perkotaan dan memiliki akses informasi baik cenderung lebih percaya sejak awal. Sebaliknya, masyarakat dari daerah pedalaman—termasuk penganut kepercayaan Parmalim—mengalami keraguan awal karena keterbatasan informasi. Operator (I2) menyampaikan bahwa warga Parmalim yang datang kerap terlihat ragu dan khawatir tidak akan dilayani, yang kemudian diatasi dengan penjelasan bahwa seluruh warga dilayani tanpa terkecuali.

Dimensi terakhir adalah *empathy*, merupakan dimensi yang paling relevan dan paling kritis dalam konteks Kabupaten Humbang Hasundutan, mengingat keragaman latar belakang sosial, budaya, dan kepercayaan masyarakat yang dilayani. Perhatian individual petugas sudah mulai terlihat dalam berbagai aspek. Melalui SIPALAWIJA, petugas melakukan koordinasi proaktif dengan pihak gereja untuk memastikan dokumen lengkap sebelum hari pernikahan. Petugas juga menyesuaikan bahasa penyampaian—menggunakan Bahasa Batak untuk warga yang kurang memahami Bahasa Indonesia—dan tidak terburu-buru saat menjelaskan kepada warga yang terlihat bingung. Masyarakat lanjut usia (I4) yang mengurus akta setelah lama menikah pun mendapat perhatian khusus dari petugas dalam memandu proses administrasi.

Namun temuan paling kritis pada dimensi ini adalah belum tersentuhnya komunitas penganut kepercayaan Parmalim oleh program inovasi yang ada. Dari sekitar 80 penganut Parmalim di Humbang Hasundutan, hanya sekitar 20 orang (25%) yang telah memiliki akta perkawinan. Program SIPALAWIJA yang dirancang khusus untuk pemberkatan di gereja secara inheren tidak dapat menjangkau komunitas ini. Operator (I2) dengan jujur mengakui: *"Warga Malim yang datang ke sini kadang terlihat lebih ragu-ragu... kami berharap ke depannya ada program serupa yang bisa menjangkau komunitas Malim juga."*

Kondisi ini bersinggungan langsung dengan amanat Pasal 34 UU Nomor 23 Tahun 2006 yang mewajibkan negara mencatat perkawinan seluruh warga negara tanpa diskriminasi berdasarkan agama atau kepercayaan. Temuan ini memperkuat dan memperluas hasil kajian Yunita et al. (2024) dan Sinalarem (2025) bahwa pendekatan inklusif dan kultural menjadi faktor penentu keberhasilan penerbitan akta perkawinan bagi kelompok kepercayaan, dengan kekhasan bahwa Parmalim merupakan kepercayaan asli Batak yang telah terdaftar secara resmi di negara.

Kelima dimensi *Servqual* yang dipaparkan di atas tidak berdiri sendiri-sendiri, melainkan saling memengaruhi dalam satu rangkaian sebab-akibat. Rendahnya dimensi *Empathy* terhadap komunitas Parmalim—yang tercermin dari tidak tersedianya program inovasi setara SIPALAWIJA bagi mereka—berimplikasi langsung pada menurunnya dimensi *Assurance*: karena tidak pernah disapa secara khusus oleh layanan, warga Parmalim tiba di kantor dengan keraguan awal dan kekhawatiran tidak akan

dilayani, sebagaimana diungkapkan Operator (I2). Kekurangan rasa aman ini kemudian berdampak pada persepsi terhadap dimensi *Reliability*, karena warga yang ragu-ragu cenderung tidak yakin apakah prosedur akan dijalankan secara konsisten untuk mereka sebagaimana untuk masyarakat mayoritas, meskipun secara faktual SOP yang sama tetap diterapkan. Pada gilirannya, ketidakpastian ini memperbesar beban pada dimensi Responsiveness, karena kelompok yang kurang yakin memerlukan penjelasan berulang dan pendampingan lebih intensif dari petugas dibandingkan pemohon yang telah terbiasa dengan sistem layanan. Dimensi *Tangibles*—yang secara umum sudah baik—pun kehilangan sebagian relevansinya bagi kelompok ini karena kelengkapan fasilitas fisik di kantor tidak serta-merta menjawab kebutuhan mereka akan pengakuan dan pendekatan personal. Rangkaian ini menunjukkan bahwa defisit pada satu dimensi yang bersifat manusiawi (*Empathy*) dapat merambat dan melemahkan persepsi kualitas pada dimensi-dimensi lain yang secara terpisah tampak sudah berjalan baik, sehingga perbaikan pelayanan bagi kelompok minoritas kepercayaan tidak dapat dilakukan secara parsial pada satu dimensi saja.

Mengacu pada kerangka tiga tingkatan eksklusi layanan publik bagi kelompok minoritas (Mir et al., 2020), belum terlayannya komunitas Parmalim secara memadai dapat dijelaskan melalui empat hambatan yang saling terkait. Pertama, hambatan kelembagaan: SIPALAWIJA dirancang berbasis kemitraan dengan gereja karena struktur keanggotaan Kristen Protestan dan Katolik yang jelas dan terorganisasi, sementara Disdukcapil belum membangun mekanisme kemitraan serupa dengan lembaga adat/keagamaan Parmalim (Punguan Parmalim), sehingga secara kelembagaan tidak ada mitra pelaksana yang berperan setara dengan gereja dalam mempercepat proses layanan bagi kelompok ini. Kedua, hambatan regulasi meskipun Pasal 34 UU Nomor 23 Tahun 2006 menjamin pencatatan perkawinan tanpa diskriminasi kepercayaan, belum ada petunjuk teknis daerah (perbup/SOP turunan) yang secara eksplisit mengatur mekanisme pencatatan perkawinan adat Parmalim sebagaimana SIPALAWIJA mengatur mekanisme pencatatan di gereja, sehingga jaminan hukum yang bersifat umum belum diterjemahkan menjadi prosedur operasional yang konkret bagi kelompok ini. Ketiga, hambatan budaya, sebagai kelompok kepercayaan minoritas di tengah masyarakat yang mayoritas Kristen, penganut Parmalim menghadapi pengalaman historis sebagai kelompok yang kurang dikenal dan sering disalahpahami, yang tercermin dari sikap ragu dan was was saat berhadapan dengan birokrasi sebagaimana diamati Operator (I2); kondisi ini menunjukkan belum terbentuknya kepercayaan antarbudaya yang setara antara penyelenggara layanan dan kelompok kepercayaan asli. Keempat, hambatan sosial: keterbatasan akses informasi di wilayah tempat tinggal sebagian besar penganut Parmalim yang berada di daerah pedalaman memperparah kesenjangan ini, karena sosialisasi mengenai hak dan prosedur layanan lebih banyak menjangkau jaringan sosial keagamaan mayoritas melalui gereja, sementara jaringan sosial Parmalim belum menjadi simpul penyebaran informasi layanan yang setara. Keempat hambatan ini bekerja secara kumulatif: ketiadaan mitra kelembagaan membuat tidak ada saluran percepatan layanan; ketiadaan petunjuk teknis membuat layanan yang ada bersifat generik dan tidak responsif terhadap kekhasan adat Parmalim; kurangnya kepercayaan antarbudaya

membuat warga enggan proaktif mengakses layanan; dan minimnya jaringan informasi membuat warga tidak mengetahui hak dan prosedur yang sebenarnya tersedia bagi mereka.

Tabel 3. Ringkasan Temuan Berdasarkan Lima Dimensi Servqual

Dimensi	Temuan Utama	Kondisi
<i>Tangibles</i>	Fasilitas tersedia dan layak: mesin antrian, kursi tunggu, pojok disabilitas. SIPALAWIJA memperluas bukti fisik layanan ke gereja. Kendala: komputer dan printer berusia tua, ruang sesak pada hari ramai	Cukup Baik
<i>Reliability</i>	Akta selesai dalam 1×24 jam bila berkas lengkap; SOP konsisten. Kendala: gangguan jaringan SIAK terpusat; petugas belajar otodidak tanpa pelatihan formal	Baik dengan Kendala
<i>Responsiveness</i>	Petugas sigap dalam tatap muka; koordinasi proaktif dalam SIPALAWIJA. Kelemahan: tidak ada call center yang diketahui publik; warga pedalaman harus datang langsung	Cukup Baik
<i>Assurance</i>	Layanan gratis; tanda terima berkas sebagai bukti; petugas sopan dan profesional. Kesenjangan: masyarakat pedalaman dan komunitas Parmalim masih ragu-ragu di awal	Baik
<i>Empathy</i>	Perhatian individual ada; SIPALAWIJA efektif untuk umat Kristen-Katolik. Kesenjangan kritis: komunitas Parmalim hanya 25% miliki akta; belum ada program inovasi khusus untuk mereka	Perlu Peningkatan

Sumber: Diolah penulis berdasarkan hasil penelitian, 2025

B. Faktor yang Memengaruhi Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan

1. Faktor Pendukung

- a) Program Inovasi SIPALAWIJA. Program SIPALAWIJA (Sistem Pelayanan Langsung Pencatatan Akta Perkawinan di Gereja) merupakan faktor pendukung utama yang menjadi pembeda Humbang Hasundutan dari banyak daerah lain. Program ini memungkinkan penerbitan akta perkawinan pada hari yang sama dengan pernikahan selama persyaratan telah dipenuhi sebelumnya, sehingga eliminasi beban bolak-balik ke kantor Disdukcapil. Inovasi ini merupakan bentuk penyesuaian kontekstual yang berpijak pada prinsip otonomi daerah dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 yang mendorong pelayanan berbasis kebutuhan lokal.
- b) Kemampuan dan Sikap Responsif Petugas. Petugas tidak sekadar menjalankan tugas administratif, tetapi secara aktif membantu masyarakat memahami prosedur, melengkapi persyaratan, dan memberikan solusi ketika ada kendala. Sikap sopan santun, kesabaran, dan empati yang ditunjukkan petugas—termasuk kesediaan menggunakan Bahasa Batak bagi warga yang kesulitan—membangun kepercayaan

masyarakat secara organik.

- c) Fasilitas Pendukung yang Memadai. Ketersediaan mesin antrian, pojok disabilitas, dan ruang menyusui menunjukkan komitmen dinas dalam memberikan pelayanan inklusif. Fasilitas ini menciptakan kesan positif pada kunjungan pertama dan berkontribusi pada kelancaran proses pelayanan secara keseluruhan.

2. Faktor Penghambat

- a) Rendahnya Kesadaran Masyarakat. Faktor penghambat paling dominan adalah rendahnya kesadaran masyarakat terhadap urgensi akta perkawinan. Kebiasaan mengurus dokumen hanya saat kondisi mendesak menjadi pola yang meluas. Hal ini terefleksikan dari data kepemilikan akta yang hanya berkisar 53%–67% di seluruh kecamatan (Disdukcapil Humbang Hasundutan, 2025), jauh dari target universal kepemilikan dokumen kependudukan.
- b) Keterbatasan Informasi dan Akses. Banyak masyarakat dari kecamatan terpencil belum mengetahui persyaratan lengkap pengurusan akta perkawinan, sehingga kerap datang dengan berkas tidak lengkap. Ketiadaan call center yang diketahui secara luas memperparah kondisi ini karena masyarakat tidak memiliki alternatif selain datang langsung ke kantor untuk mendapat informasi awal.
- c) Keterbatasan Cakupan Program Pelayanan. Program SIPALAWIJA, meski efektif, hanya menjangkau masyarakat Kristen Protestan dan Katolik. Komunitas Parmalim—berjumlah sekitar 80 jiwa dengan tingkat kepemilikan akta hanya 25%—tidak terakomodasi dalam program inovasi apapun. Kesenjangan inklusi ini menjadi hambatan serius dalam pemenuhan hak administratif seluruh warga negara, bertentangan dengan prinsip non-diskriminasi dalam UU Nomor 25 Tahun 2009.
- d) Keterbatasan Kapasitas Kelembagaan. Keterbatasan anggaran berdampak pada tiga aspek sekaligus: (1) tidak adanya pelatihan formal bagi petugas sehingga kompetensi bertumpu pada proses otodidak; (2) peralatan operasional yang mulai bermasalah karena usia; dan (3) terbatasnya kegiatan sosialisasi kepada masyarakat. Gangguan jaringan SIAK yang bersifat terpusat juga merupakan hambatan teknis yang tidak sepenuhnya dapat dikendalikan di tingkat daerah.
- e) Faktor Sosial Ekonomi Masyarakat. Kondisi ekonomi yang terbatas mendorong sebagian masyarakat memandang pengurusan dokumen sebagai beban tambahan—bukan hanya biaya langsung, tetapi juga biaya tidak langsung seperti transportasi dan kehilangan waktu produktif. Kondisi ini mendorong penundaan pengurusan yang diperparah oleh rendahnya akses informasi, menciptakan siklus yang sulit diputus tanpa intervensi aktif dari pemerintah.

Temuan penelitian ini menunjukkan relevansi yang kuat sekaligus memperlihatkan posisi kebaruan yang spesifik dibandingkan studi-studi terdahulu. Pertama, temuan sejalan dengan Taufik et al. (2022) bahwa keterbatasan SDM dan infrastruktur menjadi hambatan utama pelayanan akta perkawinan, namun penelitian ini memperluas temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa hambatan bersifat berlapis—dari aspek teknis, sosial, hingga inklusivitas kelompok kepercayaan. Kedua, penelitian ini memperluas kajian Triyanto (2019) tentang kualitas layanan bagi kelompok sosial tertentu dengan

menambahkan dimensi kepercayaan lokal (Parmalim) yang memiliki status legal di negara namun belum terlayani secara merata. Ketiga, keberhasilan SIPALAWIJA mengonfirmasi temuan Kusuma (2023) bahwa program inovasi berbasis kemitraan terbukti meningkatkan efektivitas dan aksesibilitas penerbitan akta. Keempat, gap pelayanan bagi komunitas Parmalim melengkapi dan mempertegas temuan Sinalarem (2025) tentang pentingnya pendekatan kultural dan inklusif, dengan kekhasan bahwa Parmalim adalah kepercayaan asli Batak yang telah terdaftar resmi namun masih berada di luar jangkauan program inovasi daerah.

Secara keseluruhan, pelayanan penerbitan akta perkawinan di Kabupaten Humbang Hasundutan telah bertransformasi dari fungsi administratif semata menjadi layanan yang lebih proaktif melalui SIPALAWIJA. Namun jika dikaji melalui lensa Servqual, masih terdapat celah nyata pada dimensi empati dan aspek inklusivitas. Keterkaitan antara rendahnya kesadaran masyarakat, tantangan geografis, dan keterbatasan kapasitas kelembagaan menuntut Disdukcapil untuk tidak mengandalkan satu jenis inovasi saja, melainkan mengembangkan pendekatan yang lebih personal dan menyeluruh bagi seluruh komunitas lokal—termasuk Parmalim—guna mencapai target universal kepemilikan dokumen kependudukan sebagaimana diamanatkan undang-undang.

KESIMPULAN

Penelitian terhadap pelayanan penerbitan dokumen akta perkawinan di Kabupaten Humbang Hasundutan Provinsi Sumatera Utara mengungkapkan temuan-temuan signifikan yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pertama, Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan: Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan telah menunjukkan upaya berkelanjutan untuk berkembang mengikuti perkembangan zaman. Berdasarkan analisis lima dimensi Servqual, terdapat aspek-aspek yang telah memenuhi standar kualitas yang baik, seperti kecepatan penyelesaian dokumen (1×24 jam bila persyaratan lengkap), sikap petugas yang responsif dan empati, serta ketersediaan fasilitas pendukung yang cukup memadai. Program inovasi SIPALAWIJA merepresentasikan komitmen dinas dalam mendekatkan layanan kepada masyarakat dan menyesuaikan pelayanan dengan konteks sosial-budaya lokal. Namun demikian, masih terdapat celah pada dimensi Empathy, khususnya dalam ketidakmampuan menjangkau seluruh kelompok masyarakat secara merata dan inklusif. Dengan kata lain, kualitas layanan telah mencapai level yang cukup baik untuk mayoritas masyarakat, tetapi belum optimal untuk kelompok-kelompok marginal seperti penganut kepercayaan Parmalim.

Kedua, Faktor-Faktor Pengaruh: Hasil penelitian mengidentifikasi bahwa faktor pendukung dan penghambat pelayanan saling terhubung dalam ekosistem yang kompleks. Faktor pendukung mencakup inovasi SIPALAWIJA yang efektif untuk mayoritas masyarakat Kristen, kompetensi dan sikap responsif petugas serta ketersediaan fasilitas fisik yang cukup. Sementara itu, faktor penghambat yang paling dominan adalah rendahnya kesadaran masyarakat tentang urgensi akta perkawinan,

keterbatasan akses informasi terutama di daerah pedalaman, ketidakmerataan cakupan program inovasi bagi semua kelompok kepercayaan serta keterbatasan kapasitas kelembagaan dalam hal SDM, anggaran, dan teknologi. Faktor sosial ekonomi masyarakat juga memainkan peran penting dalam menunda pengurusan dokumen, menciptakan pola siklus yang sulit diputus tanpa intervensi strategis dari pemerintah.

Pelayanan penerbitan akta perkawinan tidak dapat dipisahkan dari tugas konstitusional negara dalam menjamin akses universal terhadap dokumentasi kependudukan. Kesenjangan yang masih ada—terutama bagi komunitas Parmalim yang hanya memiliki tingkat kepemilikan akta 25%—menunjukkan perlunya perluasan paradigma layanan dari *supply-driven* (berbasis penyediaan) menjadi *demand-driven* (berbasis kebutuhan pengguna). Program SIPALAWIJA telah membuktikan bahwa pendekatan kontekstual berbasis kemitraan dengan institusi lokal (gereja) mampu meningkatkan aksesibilitas dan penerimaan masyarakat. Model serupa perlu dikembangkan untuk kelompok kepercayaan lain, khususnya Parmalim yang memiliki tradisi dan kebutuhan administratif yang berbeda.

Untuk meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan, diperlukan adanya pengembangan program inovasi yang inklusif untuk seluruh kelompok kepercayaan, tidak hanya mayoritas, lalu melaksanakan intensifikasi sosialisasi berkelanjutan kepada masyarakat tentang urgensi dan prosedur pengurusan akta perkawinan, kemudian peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan formal dan berkelanjutan dan dibarengi dengan perbaikan infrastruktur teknologi dan pelayanan informasi (*call center*) yang mudah diakses oleh seluruh Masyarakat, serta penguatan kemitraan multisektor dengan institusi lokal, tokoh masyarakat, dan organisasi kepercayaan. Investasi dalam aspek-aspek ini akan menghasilkan dampak jangka panjang pada peningkatan akurasi data kependudukan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hutasoit, I. (2023). *Pengantar Pendudukan* (1st ed.). Alfa Beta.
- Jaweng, R. (2020). *Pemerintahan Digital*. Indonesia Press.
- Kotler, P. (1995). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control* (8th ed.). Prentice-Hall.
- Labolo, M. (2017). *Memahami Ilmu Pemerintahan* (8th ed.). Raja Grafindo Persada.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik: Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Universitas Negeri Makassar Press.

- Pangkey, I. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik* (1st ed.). Tahta Media Group.
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan: Teoritik, Legalistik, Empirik dan Inovatif* (3rd ed.). Alfabeta.
- Slamet. (2019). *Administrasi Kependudukan*. Universitas Negeri Semarang Press.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (5th ed.). Alfabeta.
- Suharso, S. H. (2020). *Administrasi Kependudukan di Indonesia*. Universitas Sebelas Maret Press.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya* (1st ed.). UMSIDA Press.
- Tjiptono, F. (2005). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (2nd ed.). Andi Offset.

Jurnal

- Afriansyah, E. A. (2016). Penggunaan Software ATLAS.ti sebagai Alat Bantu Proses Analisis Data Kualitatif. *Mosharafa: Jurnal Pendidikan Matematika*, 5(2), 53–63. <https://doi.org/10.31980/mosharafa.v5i2.357>
- Alif Utama, D., Pujiastuti, E., & Septiandani, D. (2023). Penerbitan Kartu Keluarga Bagi Pasangan Nikah Siri dan Akibat Hukumnya Terhadap Para Pihak. *Jurnal USM Law Review*, 5(2), 819–831. <https://doi.org/10.26623/julr.v5i2.5922>
- Bryslan, A., & Curry, A. (2001). Service improvements in public services using SERVQUAL. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 389–401. <https://doi.org/10.1108/09604520110410601>
- Kusuma, I. G. A. (2023). Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan Melalui Program Jana Kerthi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem Provinsi Bali. *Eprints IPDN*.
- Lewis, B. R., & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. Dalam L. Berry, G. Shostack, & G. Upah (Eds.), *Emerging Perspectives on Service Marketing* (pp. 99–107). American Marketing Association.
- Mir, G., Karlsen, S., Mitullah, W., Mirzoev, T., Ebenso, B., D'Silva, S., Bunglawala, S., & Dymiski, G. (2020). *Achieving SDG 10: A Global Review of Public Service Inclusion Strategies for Ethnic and Religious Minorities*. Geneva: United Nations Research Institute for Social Development (UNRISD).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pasaribu, I. (2024). Software Analisis Data Kualitatif: Studi Penggunaan Software ATLAS.ti dalam Penelitian Kualitatif. *AL-MUHAJIRIN: Jurnal Pendidikan Islam*, 4(1), 9–15.
- Sinalarem, J. (2025). Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Penerbitan Akta Perkawinan bagi Pasangan Baku Bawa di Kabupaten Sarmi Provinsi Papua. *Jurnal Penelitian Ilmu Pemerintahan*, 12(3), 167–186.
- Tambunan, R. (2023). Kepercayaan Parmalim dalam Relasi Agama dan Budaya. *Jurnal Studi Budaya Batak*, 3(12), 437–442.
- Taufik, I. S. (2022). Implementasi Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo. *Eprints IPDN*.

Teicher, J., Hughes, O., & Dow, N. (2002). E-government: a new route to public sector quality. *Managing Service Quality: An International Journal*, 12(6), 384–393. <https://doi.org/10.1108/09604520210451867>

Triyanto, M. (2019). Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan bagi Masyarakat Etnis Tionghoa dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kubu Raya Kalimantan Barat. *Eprints IPDN*.

Wisniewski, M., & Donnelly, M. (1996). Measuring service quality in the public sector: the potential for SERVQUAL. *Total Quality Management*, 7(4), 357–365.

Yunita, G. R., Karimah, N. Q., Alfiyah, A., Rahman, M. T., Hairullah, & Efendy, N. (2024). Pencatatan Nikah pada Masyarakat Dayak. *Indonesian Journal of Islamic Jurisprudence, Economic and Legal Theory*, 2(3), 1671–1680. <https://doi.org/10.62976/ijjel.v2i3.704>

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Website:

Badan Pusat Statistik. (2023). Statistik Perkawinan Indonesia Tahun 2023. Jakarta: BPS RI. Diakses dari <https://www.bps.go.id>

Badan Pusat Statistik. (2019). Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama Kabupaten Humbang Hasundutan. Diakses dari <https://humbanghasundutankab.bps.go.id/id/>

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. (2024). Data Kependudukan Semester II Tahun 2024 Provinsi Sumatera Utara. Diakses dari <https://dukcapil.kemendagri.go.id>

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2022). Panduan Penerbitan Akta Perkawinan dan Pencatatan Sipil. Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Diakses dari <https://dukcapil.kemendagri.go.id>