

**EFEKTIVITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LAMPUNG TIMUR**

**Oleh**

**Novie Triyana Erda**

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Lampung Timur merupakan instansi pelaksana yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan. Salah satu bentuk urusan administrasi kependudukan adalah pencatatan perkawinan. Pencatatan perkawinan didukung pula oleh Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, yang menyatakan bahwa tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. Permasalahan yang diteliti dalam skripsi ini adalah mengapa perkawinan penting untuk dicatatkan oleh pasangan suami istri dan bagaimana efektivitas kinerja pelayanan publik Disdukcapil Kabupaten Lampung Timur dalam pencatatan perkawinan.

Metode yang digunakan yaitu metode penelitian yuridis-empiris. Data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara dan studi kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perkawinan penting untuk dicatatkan sebab bermanfaat sebagai bukti yang kuat dalam menentukan kedudukan hukum seseorang. Meskipun demikian, banyak perkawinan belum dicatatkan yang mengakibatkan tidak ada kekuatan hukum nasional bagi perkawinan tersebut. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Lampung Timur telah memenuhi empat dari enam indikator standar pelayanan publik, yaitu prosedur pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan, namun pada aspek waktu penyelesaian serta sarana dan prasarana masih perlu ditingkatkan. Oleh sebab itu, efektivitas kinerja pelayanan publik Disdukcapil Kabupaten Lampung Timur dapat dikatakan baik. Baiknya kinerja ini didukung oleh substansi hukum yang kuat, struktur hukum yang sesuai dengan peraturan, dan kultur hukum yang baik.

**Kata kunci: Pelayanan Publik, Pencatatan Perkawinan**

**ABSTRACT**

**EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICE PERFORMANCE OF POPULATION AND  
CIVIL REGISTRATION DEPARTMENT  
EAST LAMPUNG REGENCY**

**By**

**Novie Triyana Erda**

Based on Republic of Indonesia's Act No 23 of 2006 on Population Administrative, Population and Civil Registration Department East Lampung Regency is an office which has accountability and authority in giving services on population administration. One of population administrative form is marriage registry. Marriage registry is also supported by Act No 1 of 1974 on Marriage, which states that every marriage registered is based on prevailing laws. The purpose of marriage registration service which is served by Population and Civil Registration Department is to give law certainty to every marriage done by Indonesian citizens.

This thesis discusses why marriage registration is needed by each spouse and how it is effective for public service performance of Population and Civil Registration Department East Lampung Regency on registering marriage.

The method used is the juridical-empiric research method. The data sources used include the primary data and secondary data obtained through interviews and documents relating to the research.

The result of this research shows that marriage registration is important because it gives advantage as the strong evidence of one's legal standing. Meanwhile, many marriages have not registered yet and it is causing no state legal power for the marriage. Public service which is served by the Population and Civil Registration Department East Lampung Regency has completed four of the six indicators of public service standard which include the following: service procedures, service costs, service products, and service officers' competence, but finishing time and facilities both need improvement. Because of that, effectiveness of public service performance of the Population and Civil Registration Department East Lampung Regency is functioning well. The well-functioning parts of this performance are supported by strong legal substance, appropriate legal structure, and good legal culture.

**Keywords: Public Service, Marriage Registry**