
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

PUBLIC SERVICES AT THE SERVICE OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION

Divanda Triendo Putri^{1*}

Ria Ariany²

¹Universitas Andalas, Padang,
Sumatera Barat, Indonesia

²Universitas Andalas, Padang,
Sumatera Barat, Indonesia

*email:
divandaputri31@gmail.com

Abstrak

Pelayanan Publik merupakan aspek penting dalam menjalankan tugas pemerintahan yang berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu lembaga pemerintah yang memiliki peran strategis dalam pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan fokus pada efektivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mengalami kemajuan dalam beberapa tahun terakhir. Terdapat perbaikan dalam prosedur administrasi dan penerapan teknologi informasi yang mempermudah proses pelayanan.

Kata Kunci:

Pelayanan Publik
Disdukcapil
Efektivitas Pelayanan

Keywords:

Public Service
Disdukcapil
Service Effectiveness

Abstract

Public service is an important aspect in carrying out government tasks that are directly related to the needs of the community. One government agency that has a strategic role in public service is the Department of Population and Civil Registration. This study aims to analyze the public services provided by the Department of Population and Civil Registration with a focus on effectiveness, efficiency, and community satisfaction. The research method used is a case study with data collection through direct observation, interviews, and document analysis. The results of the study show that the public services provided by the Population and Civil Registration Service have progressed in recent years. There are improvements in administrative procedures and the application of information technology that facilitates the service process.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan yang berkaitan langsung dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu lembaga pemerintah yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam konteks dinas ini, pelayanan publik meliputi proses administrasi terkait kependudukan, seperti perekaman data penduduk, pembuatan kartu identitas, akta kelahiran, akta kematian, dan proses lainnya yang berkaitan dengan pencatatan sipil. Meskipun pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki dampak langsung pada kehidupan masyarakat, seringkali terdapat tantangan dan permasalahan yang harus diatasi. Beberapa masalah yang sering dihadapi adalah lamanya waktu tunggu untuk mendapatkan

pelayanan, kesulitan dalam prosedur administrasi, dan interaksi yang kurang baik antara petugas dan masyarakat.

Pemerintah telah menyadari pentingnya meningkatkan pelayanan publik pada Dukcapil guna mengatasi tantangan tersebut. Langkah-langkah perbaikan telah dilakukan, antara lain dengan penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat proses administrasi, memperbaiki sistem pencatatan kependudukan, dan memperkenalkan layanan online. Namun, evaluasi mendalam tentang efektivitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dukcapil perlu dilakukan untuk mengidentifikasi kelemahan yang masih ada dan merumuskan strategi perbaikan yang lebih baik.

Namun, meskipun ada upaya perbaikan yang dilakukan, masih perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk menganalisis sejauh mana kemajuan yang telah dicapai,

tantangan yang masih dihadapi, dan rekomendasi yang dapat diberikan guna meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkaji pelayanan publik yang diberikan oleh Dukcapil. Melalui analisis yang komprehensif terhadap efektivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang tantangan yang dihadapi Dukcapil dalam memberikan pelayanan publik serta merekomendasikan solusi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan kontribusi penting dalam pengembangan dan peningkatan sistem pelayanan publik di Dukcapil untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik dan efisien.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Moenir (2002:6) pelayanan merupakan kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Dwiyanto (2005:141) mengatakan bahwa: "pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang diberikan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya".

Pelayanan Publik menurut Sinambela dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi(2006:5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dalam hal ini Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Ratminto & Atik, berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya

dapat dibedakan secara umum dua jenis layanan publik, yaitu (a) Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Organisasi Publik, dan (b) Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Organisasi Privat.

Pelayanan publik menurut Subarsono adalah: serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akte kelahiran, akte nikah dan akte kematian, dan lain sebagainya". Menurut Thoha, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat.

METODOLOGI

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tujuan peneliti memperoleh hasil mendalam yang sesuai dengan informasi yang dikumpulkan sehingga dapat memperoleh tujuan yang diharapkan dari penelitian itu sendiri.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Lokasi penelitian ini dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa peneliti dapat memperoleh data penelitian yang bersifat primer dan sekunder. Dengan jangka waktu penelitian yaitu 9 Mei 2023- 8 Juni 2023.

3. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah Masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Populasi yang digunakan adalah masyarakat yang pernah menggunakan

layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

Sampel adalah bagian penting untuk jumlah dan karakteristik yang dipindahkan oleh populasi. Sampel yang diambil dalam penelitian adalah 10 orang masyarakat yang pernah menggunakan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Penyebaran kuesioner dilakukan di sekitaran Kantor Disdukcapil Kota Padang.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara melakukan pengamatan (observasi), wawancara (interview), dan dokumentasi. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari wawancara yang dilakukan kepada para aparatur pemerintah di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Sementara data sekunder didapatkan melalui dokumen dan dokumentasi baik selama penelitian maupun yang ditemukan di internet.

Pengumpulan data dalam penelitian di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang menggunakan 4 cara berikut merupakan uraian yang digunakan :

1. Observasi

Suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati Langsung, melihat dan mengambil suatu data yang dibutuhkan di tempat Penelitian itu dilakukan. Observasi juga bisa diartikan sebagai proses yang kompleks. Pengumpulan data yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan Melalui tatap muka langsung dengan narasumber dengan cara tanya jawab Langsung. Wawancara dilakukan dengan Kepala Bidang Layanan Pencatatan Sipil.

3. Dokumentasi

Suatu pengumpulan data dengan cara melihat langsung sumber-sumber Dokumen yang terkait. Dengan arti lain bahwa dokumentasi sebagai Pengambilan data melalui dokumen tertulis maupun elektronik. Digunakan Sebagai mendukung kelengkapan data yang lain.

4. Kuisisioner

Teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari Sikap-sikap, perilaku serta karakteristik di beberapa pengguna sistem pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Data yang digunakan adalah Data Primer dan Data Sekunder.

1. Data Primer

Contoh data primer yaitu profil dan tugas dalam pelayanan.

2. Data Sekunder

Contoh Foto atau dokumentasi saat melakukan kunjungan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

Alamat Kantor

Alamat Kantor Lengkap : Jl. jend. sudirman no.1 b.

No Telpon : (0751) 28814

Fax : -

Email : disdukcapil@padang.go.id

Web : <http://disdukcapil.padang.go.id/>

Visi dan Misi

Visi

“ Perwujudan Gisa (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) untuk penyelenggaraan pelayanan dokumen kependudukan yang tertib dan berkualitas untuk membahagiakan masyarakat “

Misi

1. Wewujudkan Kepemilikan Dokumen Kependudukan bagi setiap warga Kota Padang.

2. Mewujudkan Pemutakhiran Data Penduduk Berbasis SIAK .
3. Mewujudkan Pemanfaatan Data Kependudukan untuk Percepatan Pelayanan Publik.
4. Menciptakan Aparatur Pelayanan yang Profesional dan Berintegritas dalam melayani penerbitand okumen kependudukan.

Motto

Melayani dengan SOPAN

S: Senyum

O: Obvektifitas

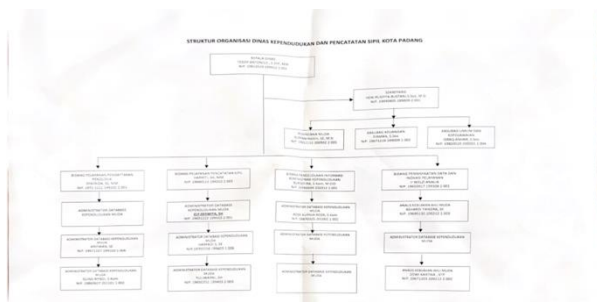
P: Peduli

A: Akuntabilitas

N: Niat kerja untuk ibadah

Tugas Disdukcapil Kota Padang

Membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah.



Gambar 1. Struktur Organisasi

Struktural

Kepala Dinas Dukcapil Kota Padang : Teddy Antonius, SSTP, MM

Sekretaris Dinas Dukcapil Kota Padang: Heni Puspita Bustani, S.Sos, M.Si

Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil : Haryeti, SH, MM

Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan : Ir. Welzi Analia

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan : Fauzan Ibnovi, ST, M.Si

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk : Nurlaili, SH, MM

Maklumat Pelayanan

1. Sanggup melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
2. Siap memberikan pelayanan yang terbaik dan akan melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Apabila pelayanan yang diterbitkan tidak sesuai standar pelayanan kami bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Aturan perilaku dan kode etik

Hak Petugas Pelayanan

1. Mendapatkan informasi tentang perundangan atau peraturan terbaru yang berlaku terkait kependudukan dan pencatatan sipil
2. Mendapatkan bimbingan teknis, workshop dan pelatihan terkait tugas pelayanan kependudukan dipelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Larangan Petugas Pelayanan

1. Melakukan Praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).
2. Diskriminatif dalam melakukan pelayanan.
3. Meminta / menerima pungutan tidak sah dalam benituk apapun.
4. Mempersuli, Menghilangkan, Memalsukan dan merusak berdasarkan dokumen.

Kewajiban Petugas Pelayanan

1. Memberikan Pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat.
2. Tidak mempersulit Pelayanan terhadap masyarakat.
3. Bersikap masyarakat dan berperilaku sopan santun terhadap masyarakat.
4. Memberikan pelyanan sesuai dengan ditetapkan prosedur yang berlaku.
5. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
6. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya sebagai penerima pelayanan public.

Kode Etik Petugas Pelayanan

1. Siap melayani masyarakat tepat pada waktunya.
2. Menggunakan seragam dan atribut yang telah ditetapkan.
3. Tidak berbicara hal lain diluar tugas pelayanan.
4. Berpenampilan sewajarnya dan tidak berlebihan.
5. Tidak makan saat melakukan pelayanan.
6. Tidak bermain-main saat melakukan pelayanan.

Tabel I. Layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang

Layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang	
Pelayanan Penduduk	Pendaftaran Pelayan Pencatatan Sipil
Form Pendaftaran Orang Asing ITAS dari Luar Negeri.	Pencatatan kelahiran WNI dalam wilayah NKRI.
Pindah Datang WNI dari Luar Negeri.	Pencatatan kelahiran OA.
Perpindahan WNI ke Luar Negeri.	Pencatatan lahir mati.
Pindah Datang Penduduk dari Luar Kota-Kabupaten Untuk orang Asing ITAS.	Pencatatan kematian.
Perpindahan Penduduk antar Kota-Kabupaten Untuk Orang Asing Izin Tinggal Terbatas.	Pencatatan perkawinan WNI dalam wilayah NKRI.
Perpindahan Penduduk dalam Satu Kota-Kabupaten Untuk Orang Asing Izin Tinggal Terbatas.	Pencatatan perkawinan untuk orang asing.
Pindah Datang Penduduk dari Luar Kota-Kabupaten untuk Orang Asing ITAP.	Pencatatan pembatalan perkawinan.
Perpindahan penduduk antar kota-kabupaten untuk orang asing.	Pencatatan perceraian.

Pindah datang .	Pencatatan pembatalan perceraian.
Pindah antar kota.	Pencatatan pengangkatan anak .
Pindah dalam kota.	Pencatatan pengakuan anak yang dilahirkan diluar perkawinan sah menurut hukum atau kepercayaan terhadap Tuhan YME.
Penerbitan ulang kartu identitas anak OA.	Pengesahan anak.
Penerbitan kartu identitas anak OA.	Pengesahan anak untuk orang asing.
Penerbitan ulang kartu identitas anak WNI.	Pengesahan anak yang lahir sebelum orang tua menikah secara sah menurut hukum agama.
Penerbitan kartu identitas anak WNI.	Pencatatan perubahan nama penduduk.
Penerbitan KTP baru karna rusak, perubahan data / hilang OA.	Pencatatan peristiwa penting lainnya bagi penduduk.
Penerbitan KTP-EL baru untuk OA.	Pembatalan akta.
Penerbitan KTP baru karena rusak perubahan data atau hilang.	Pencatatan pembatalan akta pencatatan sipil.
Penerbitan KK baru karena hilang atau rusak.	Pembatalan akta pencatatan sipil tanpa penetapan pengadilan atau kontrararius actu.
Penerbitan KK baru karena perubahan data .	
Penerbitan KK baru karena pisah KK dalam satu alamat.	

Penerbitan KK baru karena penggantian kepala keluarga.	
Penerbitan KK baru karena membentuk keluarga baru.	

Tabel 2. Hasil Kuesioner yang telah disebarakan

NO	PERTANYAAN	RESPON			
		Baik	Cukup Baik	Sangat Baik	Kurang Baik
1	Bagaimana pemahaman saudara tentang prosedur pelayanan di kantor Dukcapil ini?	5	6		4
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan di Disdukcapil?	9	3	2	1
3	Bagaimana menurut saudara tentang tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan di Disdukcapil ini?	7	5	1	2
4	Bagaimana menurut pendapat saudara tentang mekanisme atau tindak lanjut penanganan pengaduan, saran,	5	6	2	2

	dan masukkan pada pelayanan ini?				
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Kantor Disdukcapil ini?	4	6	3	2
6	Bagaimana menurut saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan pada Kantor Disdukcapil ini?	7	6	-	2
7	Bagaimana menurut saudara tentang ketetapan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan di Kantor Disdukcapil ini?	6	7	-	2
8	Bagaimana menurut pendapat saudara tentang kenyamanan dilingkungan pelayanan kantor Disdukcapil ini?	5	8	-	2
9	Bagaimana menurut saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan	5	7	3	-

	elayanan di Disdukcapil ini?				
10	Bagaimana menurut saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di kantor Disdukcapil ini?	4	7	2	2

Berdasarkan hasil koesioner yang disebarkan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil masih belum mencapai standar pelayanan maksimal.

Akta Kematian

Pelaporan Kematian

Pada dasarnya, setiap penduduk berhak memperoleh dokumen kependudukan, salah satunya yaitu Akta Kematian yang diperoleh atas laporan kematian kepada instansi pelaksana.

Sebelumnya, Pasal 44 ayat (1) UU Adminduk mengatur bahwa pencatatan kematian wajib dilaporkan oleh keluarganya atau yang mewakili kepada instansi pelaksana maksimal 30 hari sejak tanggal kematian.

Namun, ketentuan tersebut diubah oleh Pasal 44 ayat (1) UU 24/2013, sehingga saat ini kewajiban melaporkan kematian berada pada ketua rukun tetangga (RT) atau nama lainnya di domisili penduduk kepada instansi pelaksana setempat maksimal 30 hari sejak tanggal kematian.

Pelaporan kematian tersebut dilaksanakan secara berjenjang kepada rukun warga (RW) atau nama lain, kelurahan/desa atau nama lain, dan kecamatan atau nama lain. Dalam hal ini, yang dimaksud sebagai instansi pelaksana yaitu perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan.

Berdasarkan laporan tersebut, dinas pencatatan sipil mencatat pada register Akta Kematian dan menerbitkan kutipan Akta Kematian yang dilakukan berdasarkan

keterangan kematian dari pihak yang berwenang. Pasal 90 ayat (1) dan (2) UU Adminduk mengatur sanksi administratif bagi penduduk yang melampaui batas waktu pelaporan peristiwa penting, dalam hal ini yakni kematian, berupa denda paling banyak Rp1 juta. Besaran denda tersebut nantinya akan ditetapkan dengan memperhatikan kondisi masyarakat di setiap daerah.

Surat Keterangan Kematian

Pencatatan kematian di wilayah Indonesia harus memenuhi persyaratan surat kematian dan Dokumen perjalanan Republik Indonesia bagi WNI bukan penduduk atau dokumen perjalanan bagi orang asing. Surat kematian sebagaimana dimaksud di atas yaitu: surat kematian dari dokter atau kepala desa/lurah atau yang disebut dengan nama lain, surat keterangan kepolisian bagi kematian seseorang yang tidak jelas identitasnya, salinan penetapan pengadilan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya, surat pernyataan kematian dari maskapai penerbangan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau surat keterangan kematian dari perwakilan Republik Indonesia bagi penduduk yang kematiannya di luar Indonesia.

Instansi pelaksana atau pejabat yang diberi kewenangan, sesuai tanggung jawabnya, wajib menerbitkan Surat Keterangan Kematian maksimal 3 hari sejak tanggal dipenuhinya semua persyaratan.

Berdasarkan ketentuan tersebut, maka pada dasarnya Surat Keterangan Kematian yang dikeluarkan oleh Kelurahan setempat merupakan salah satu dokumen yang dapat dilampirkan sebagai surat kematian yang merupakan syarat pencatatan kematian.

Perlu diperhatikan bahwa Surat Keterangan Kematian dari Kelurahan hanya dapat diterbitkan untuk kematian yang terjadi di wilayah Negara Republik Indonesia keberadaan jenazahnya diketahui dan jelas identitasnya.

Permohonan Pencatatan Kematian Bila Melebihi Batas Waktu

Poin 2 Surat Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Nomor 472.12/932/DUKCAPIL tentang Penerbitan Akta Kematian untuk Kematian yang Sudah Lama Terjadi menyatakan bahwa terhadap pelaporan pencatatan kematian yang sudah lama terjadi, pencatatan kematiannya dilaksanakan berdasarkan penetapan pengadilan. Hal ini dimaksudkan untuk memastikan kebenaran data kematian tersebut.

Tiap pengadilan negeri (PN) mengatur syarat yang berbeda dalam hal permohonan pelaporan pencatatan kematian. Sebagai contoh, di PN Mentok, Kabupaten Bangka Barat, dikutip dari Persyaratan Mengajukan Permohonan Akta Kematian di Pengadilan Negeri Mentok terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi pihak keluarga (pemohon), yaitu:

1. Surat Permohonan yang ditujukan kepada Ketua Pengadilan setempat;
2. Fotokopi KTP (alm) dan Pemohon;
3. Fotokopi Kartu Keluarga;
4. Fotokopi Akta Kelahiran (alm);
5. Fotokopi Akta Perkawinan (alm);
6. Fotokopi Surat Kuasa dari pihak keluarga (Ahli Waris);
7. Fotokopi Surat Keterangan Kematian (alm) dari Rumah Sakit atau Kelurahan;
8. Fotokopi Surat Pengantar dari Kelurahan setempat.

Manfaat Akta Kematian

Akta Kematian memberikan manfaat yang penting bagi pemerintah. Akta Kematian berguna untuk validasi data kependudukan sehingga pemerintah memiliki data akurat terkait jumlah penduduk.

Di sisi lain, beberapa manfaat dari Akta Kematian, di antaranya adalah:

1. Sebagai penetapan status janda atau duda yang akan diperlukan sebagai syarat untuk menikah lagi.

2. Sebagai persyaratan pengurusan pembagian waris (Peralihan Hak Atas Tanah), baik bagi isteri atau suami maupun anak.

3. Sebagai persyaratan untuk mengurus pensiun bagi para ahli warisnya, serta .

4. Sebagai persyaratan untuk mengurus uang duka, tunjangan kecelakaan, asuransi, dan perbankan.

Jenis- jenis Akta Kelahiran

1. Akta kelahiran anak ayah dan ibu

akta kelahiran anak yang perkawinan orangtuanya sah tercatat dan memiliki buku nikah atau akta perkawinan.

2. Akta kelahiran anak ayah dan ibu dengan tambahan frasa

akta kelahiran anak ayah dan ibu dengan tambahan frasa yang perkawinannya belum tercatat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Anak yang memiliki akta kelahiran ini berasal dari orang tua yang perkawinannya belum tercatat alias tidak memiliki buku nikah atau akta perkawinan, namun status hubungan dalam keluarga pada kartu keluarga (KK) sudah menunjukkan sebagai suami istri.

3. Akta kelahiran anak seorang ibu

akta yang diterbitkan apabila anak yang orangtua kawin tidak tercatat tidak punya buku nikah atau akta perkawinan. Status hubungan orang tua dalam keluarga di KK juga tidak menunjukkan sebagai suami istri.

4. Akta kelahiran tanpa nama orang tua

Anak yang lahir tanpa nama orang tua juga berhak memperoleh akta kelahiran, meski tidak diketahui asal-usulnya atau keberadaan orang tuanya. Akta ini bisa diurus dengan membuat berita acara kepolisian atau membuat Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) Kebenaran Data Kelahiran (F-2.03) dengan dua orang saksi. Dasar hukum akta anak yang lahir tanpa orang tua diatur dalam Pasal 48 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

KESIMPULAN

Dalam melakukan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), terdapat sejumlah kemajuan yang telah dicapai. Upaya perbaikan dalam prosedur administrasi dan penggunaan teknologi informasi telah mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota padang ini dilihat dari bidang teknis khususnya pada bidang pencatatan sipil ada 2 bidang pelayanan yaitu bidang pendaftaran penduduk dan bidang pencatatan sipil, pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota padang melakukan pendaftaran secara manual dan bisa juga secara online, dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota padang sudah melakukan pendaftaran secara online yaitu dengan menggunakan aplikasi sirancak, aplikasi sirancak ini bisa mempermudah masyarakat yang ingin mengakses layanan yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota padang, tetapi ada juga kekurangan dari aplikasi ini seperti adanya data data yang tidak terverifikasi karena mungkin data yg diupload tidak jelas sehingga data tidak valid, oleh karena itu diharuskan untuk mengurus data dan persyaratan yang tidak terverifikasi secara langsung ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota padang. pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang telah mengalami perkembangan positif, namun masih terdapat tantangan yang perlu diatasi. Dukcapil perlu terus meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat melalui penggunaan teknologi informasi yang lebih baik, prosedur administrasi yang lebih cepat, dan pelatihan petugas yang lebih baik dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik pada Dukcapil dapat menjadi lebih baik, lebih responsif, dan lebih memenuhi kebutuhan masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya ingin mengucapkan ucapan terima kasih yang tulus atas kesediaan instansi yang Bapak/Ibu wakili untuk menjadi subjek penelitian saya. Saya menghargai kerjasama dan dukungan yang telah diberikan dalam melaksanakan penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pelayanan publik yang diberikan oleh instansi Dukcapil. Dengan kesediaan instansi yang Bapak/Ibu wakili untuk terlibat dalam penelitian ini, saya telah mendapatkan wawasan berharga dan data yang sangat berarti.

Saya ingin menyampaikan apresiasi yang besar kepada seluruh staf dan petugas di instansi tersebut yang telah memberikan waktu, pengetahuan, dan pengalaman mereka dalam mendukung penelitian ini. Partisipasi Bapak/Ibu dalam proses wawancara, pengamatan, dan akses ke data telah sangat membantu dalam mendapatkan gambaran yang komprehensif tentang pelayanan publik di Dukcapil.

Tanpa kerjasama dan dukungan Bapak/Ibu, penelitian ini tidak akan berhasil. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada pimpinan dan seluruh anggota instansi yang telah memberikan izin dan dukungan dalam menjalankan penelitian ini.

Saya berharap bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga bagi instansi Dukcapil dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Semoga penelitian ini juga dapat memberikan manfaat yang lebih luas dalam pengembangan sistem pelayanan publik di tingkat pemerintahan yang lebih luas.

Saya juga ingin mengucapkan ucapan terima kasih yang tulus atas partisipasi dan dukungan Bapak/Ibu dalam penelitian saya. Tanpa kesediaan Bapak/Ibu untuk

mengisi kuesioner yang telah disediakan, penelitian ini tidak akan mungkin terlaksana.

Kehadiran dan partisipasi Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner memberikan kontribusi yang sangat berharga dalam mendapatkan data dan informasi yang diperlukan untuk penelitian ini. Respons dan tanggapan yang Bapak/Ibu berikan akan menjadi landasan penting dalam analisis dan penarikan kesimpulan penelitian.

Saya menghargai waktu dan upaya yang Bapak/Ibu luangkan untuk meluangkan waktu menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner. Dengan kontribusi Bapak/Ibu, penelitian ini menjadi lebih komprehensif dan dapat memberikan gambaran yang lebih akurat tentang topik yang sedang diteliti.

Ucapan terima kasih saya juga ingin disampaikan kepada Bapak/Ibu yang telah membantu dalam mendistribusikan dan mempromosikan kuesioner kepada anggota masyarakat lainnya. Bantuan dan dukungan Bapak/Ibu dalam memperluas jangkauan kuesioner sangat berarti bagi keberhasilan penelitian ini.

REFERENSI

Setiawan, R. (2017). Peranan Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung. *e-JKPP*, 2(2), 46-57.

Vidyasagara, I. P. B., Widiati, I. A. P., & Suryani, L. P. (2021). Efektivitas Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik Disdukcapil Kota Denpasar. *Jurnal Konstruksi Hukum*, 2(1), 109-115.

Wati, N. K. (2021). Tipologi Inovasi Pelayanan Publik dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang Selatan Di Masa Pandemi. *JOURNAL OF*

GOVERNMENT (Kajian Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah), 6(2), 89-110.

Riyanda, R. (2017). Faktor-faktor yang menghambat kinerja pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batam. *Jurnal Niara*, 9(2), 75-90.

Mulyadi, D. (2016). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik.

Neng Kamarmi, S. M. (2011). Analisis pelayanan publik terhadap masyarakat (Kasus pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 2, 84-110.